



**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 28 grudnia 2015 r.

Znak: RBG-61-02/15/KL

DECYZJA NR RBG -14/2015

- I. Na podstawie art. 28 ust. 1 i ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2015 r., poz. 184) oraz stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 tejże ustawy – po przeprowadzeniu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

po uprawdopodobnieniu 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 1993 r. 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.

i po zobowiązaniu się przez AEGON Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. z siedzibą w Warszawie do następujących działań:

A. wycofanie z obrotu następujących wzorców umowy:

- i. Ogólne warunki ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym – Multi PIN AEGON 2.1 (AFW-OWU-0512) wraz z następującymi załącznikami: AFW-ZAL-0313-1; AFW-ZAL-0313-2; AFW-ZAL-0313-3; AFW-ZAL-0314; AFW-ZAL-0314-1; AFW-ZAL-0314-2; AFW-ZAL-0314-3; AFW-ZAL-0314-5; AFW-ZAL-0414; AFW-ZAL-0512; AFW-ZAL-0512-99; AFW-ZAL-0512-99-1; AFW-ZAL-0512-99-1-1; AFW-ZAL-0512-99-2; AFW-ZAL-0612; AFW-ZAL-0612-99; AFW-ZAL-0613-19; AFW-ZAL-0613-29; AFW-ZAL-0613-39; AFW-ZAL-0613-5; AFW-ZAL-0613-59; AFW-ZAL-0613-9; AFW-ZAL-0614-9; AFW-ZAL-0615; AFW-ZAL-0713-9; AFW-ZAL-0713-19; AFW-ZAL-0714-9; AFW-ZAL-0912-99; AFW-ZAL-1012-99; AFW-ZAL-1212; AFW-ZALP-0313-1; AFW-ZALP-0313-2; AFW-ZALP-0313-3; AFW-ZALP-0314; AFW-ZALP-0314-1; AFW-ZALP-0314-2; AFW-ZALP-0314-3; AFW-ZALP-0314-5; AFW-ZALP-0414; AFW-ZALP-0512; AFW-ZALP-0512-99; AFW-ZALP-0513-99-1; AFW-ZALP-0612; AFW-ZALP-0612-99; AFW-ZALP-0613-19; AFW-ZALP-0613-29; AFW-ZALP-0613-39; AFW-ZALP-0613-5; AFW-ZALP-0613-59; AFW-ZALP-0614-19; AFW-ZALP-0614-29; AFW-ZALP-0614-39; AFW-ZALP-0614-9; AFW-ZALP-0615; AFW-ZALP-0713-9; AFW-ZALP-0714-19; AFW-ZALP-0714-9; AFW-ZALP-0713-9; AFW-ZALP-0912-99; AFW-ZALP-1212; AFW-ZALP-0915 oraz AFW-ZAL-0915;
- ii. Ogólne warunki ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym – Multi PIN AEGON 2.1 Premium (AFP-OWU-1112) wraz z następującymi załącznikami: AFP-ZAL-0314; AFP-ZAL-0613-9; AFP-ZAL-0614-9; AFP-ZAL-0813; AFP-ZAL-1112; AFP-ZAL-1114-9;
- iii. Ogólne warunki ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym - Multi PIN AEGON 2.3 (AFT-OWU-0813) wraz z następującymi załącznikami: AFT-ZAL-0813; AFT-ZAL-0813-1; AFT-ZAL-0813-10; 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-0314-10; AFT-ZAL-0314-12; AFT-ZAL-0314-2; AFT-ZAL-0314-3; AFT-ZAL-0314-4; AFT-ZAL-0314-5; AFT-ZAL-0614-10-9; AFT-ZAL-0614-12-9; AFT-ZAL-0614-19; AFT-ZAL-0614-29; AFT-ZAL-0614-39; AFT-ZAL-0614-49; AFT-ZAL-0614-59; AFT-ZAL-0614-9; AFT-ZALP-0813; AFT-ZALP-0813-1; AFT-ZALP-0813-10; 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-0314-10; AFT-ZALP-0314-12; AFT-ZALP-0314-2; AFT-ZALP-0314-3; AFT-ZALP-0314-4; AFT-ZALP-0314-5; AFT-ZALP-0614-10-9; AFT-ZALP-0614-12-9; AFT-ZALP-0614-19; AFT-ZALP-0614-29; AFT-ZALP-0614-39; AFT-ZALP-0614-49; AFT-ZALP-0614-59; AFT-ZALP-0614-9;

- iv. Ogólne warunki ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym – AEGON Indywidualny Plan Finansowy Alfa ETF 10 (EFZ-OWU-1212) wraz z następującymi załącznikami: EFZ-ZAL-1212; EFZ-ZAL-0313; EFZ-ZAL-1013; EFZ-ZAL-0415;
 - v. Ogólne warunki ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym – AEGON Indywidualny Plan Finansowy Alfa ETF (EFW-OWU-0911) wraz z następującymi załącznikami: EFW-ZAL-0911; EFW-ZALP-0911; EFW-ZALV-0911; EFW-ZAL-1211; EFW-ZALP-1211; EFW-ZALV-1211; EFW-ZAL-1013; EFW-ZALP-1013; EFW-ZALV-1013; EFW-ZAL-0415; EFW-ZALP-0415; EFW-ZALV-0415.
- B.** usunięcie skutków naruszenia, o których mowa w pkt. I.1 oraz I.2 niniejszej decyzji, poprzez doręczenie za pomocą listu zwykłego każdemu ubezpieczającemu, z którym AEGON Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. z siedzibą w Warszawie ma zawartą umowę ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym w oparciu o wzorce umowy, o których mowa w pkt I.A oraz od których *Oплата za dystrybucję i wystawienie polisy (w części procentowej)* albo *Oплата warunkowa* została faktycznie pobrana:
- i. pisma przewodniego
 - oraz
 - ii. oferty zawarcia umowy zmieniającej treść umowy ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym – w postaci aneksu do tej umowy;
- C.** zamieszczenie w treści aneksu, o którym mowa w pkt. I.B.ii. niniejszej decyzji postanowienia, zgodnie z którym w razie rozwiązania umowy wskutek jej wypowiedzenia przez konsumenta (ubezpieczającego) albo wygaśnięcia umowy wskutek nieopłacenia kolejnych składek regularnych albo wskutek dokonania całkowitego wykupu – przed upływem terminu, po którym konsument (ubezpieczający) nabywa prawo do uzyskania premii - AEGON Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. z siedzibą w Warszawie wypłaci konsumentowi (ubezpieczającemu), ponad kwotę należną zgodnie z dotychczasową treścią umowy, kwotę stanowiącą różnicę pomiędzy:
- kwotą *Oplaty za dystrybucję i wystawienie polisy (w części procentowej)*, albo *Oplaty warunkowej*, pobranej zgodnie z pierwotną treścią umowy
 - a
 - nową, obniżoną wartością tej opłaty wynoszącą odpowiednio: 28% zapłaconej składki pierwszorocznej – w razie rozwiązania lub wygaśnięcia umowy w pierwszym roku jej obowiązywania, albo 56% zapłaconej składki pierwszorocznej – w pozostałych przypadkach,
- chyba że umowa ubezpieczenia przewiduje rozwiązanie korzystniejsze dla konsumenta.

- D. zawarcie w treści aneksu, o którym mowa w pkt. I.B.ii. niniejszej decyzji postanowienia, zgodnie z którym podpisanie aneksu nie zamyka konsumentowi (ubezpieczającemu) drogi do dochodzenia roszczeń przewidzianych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa z tytułu niniejszej umowy na drodze cywilnoprawnej, w tym dochodzenia dalej idących roszczeń dotyczących *Oplaty za dystrybucję i wystawienie polisy (w części procentowej)* albo *Oplaty warunkowej* (w zależności od tego, która z ww. opłat będzie przewidziana w umowie ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym, której dotyczy aneks);
- E. poinformowanie każdego ubezpieczającego (konsumenta) będącego stroną obowiązującej umowy ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym zawartą w oparciu o wzorzec umowy, o którym mowa w pkt. I.A niniejszej decyzji oraz od którego pobrano *Oplatę za dystrybucję i wystawienie polisy (w części procentowej)* albo *Oplatę warunkową*, który:
- i. wypowiedział umowę, ale który:
 - jeszcze nie otrzymał pisma przewodniego z ofertą zmiany warunków umowy (wskazanego w pkt. I.F niniejszej decyzji);
 - albo
 - nie skorzystał z oferty zmiany umowy do dnia złożenia oświadczenia o wypowiedzeniu umowy,poprzez wysłanie komunikatu informującego lub przypominającego o przysługującym prawie skorzystania z oferty zmiany umowy, wraz z aneksem. Komunikat ten zostanie wysłany listem zwykłym wraz z pismem informującym o przyjęciu wypowiedzenia do realizacji.
 - ii. złożył wniosek o wykup całkowity, ale który:
 - jeszcze nie otrzymał pisma przewodniego z ofertą zmiany warunków umowy (wskazanego w pkt. I.F niniejszej decyzji);
 - albo
 - nie skorzystał z oferty zmiany umowy do dnia złożenia oświadczenia o wykupie,poprzez wysłanie komunikatu informującego lub przypominającego o przysługującym mu prawie skorzystania z oferty zmiany umowy. Komunikat zostanie wysłany pocztą elektroniczną oraz zostanie zamieszczony na *Twoim Rachunku* (aplikacja internetowa służąca do komunikacji z ubezpieczającym) wraz z aneksem. W przypadku ubezpieczających (konsumentów), wobec których nie jest możliwe zastosowanie takiej formy komunikacji – powiadomienie o możliwości zmiany umowy przed zrealizowaniem dyspozycji wypłaty wartości wykupu nastąpi telefonicznie (rozmowy będą nagrywane), a ubezpieczający (konsument) w trakcie rozmowy poproszony zostanie o wskazanie adresu e-mail lub innego kanału komunikacji w oparciu, o który możliwe jest doręczenie proponowanego aneksu. Jednocześnie, w związku z krótkimi terminami umownymi na wypłatę wartości wykupu, które mogą utrudniać ubezpieczającym (konsumentom) podpisanie aneksów przed ich upływem, AEGON Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. z siedzibą w Warszawie zobowiązuje się, że w przypadku konsumentów składających wnioski o wykup całkowity, którzy nie zdążą doręczyć na adres przedsiębiorcy dwóch podpisanych egzemplarzy aneksu przed upływem terminu na realizację dyspozycji wykupu, lecz uczynią to w terminie nie późniejszym niż 30 dni

od dnia wypłaty wartości wykupu, aneks będzie traktowany jak podpisany przed upływem terminu rozwiązania umowy ubezpieczenia. W takim wypadku AEGON Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. z siedzibą w Warszawie wypłaci ubezpieczającemu różnicę między dotychczasową i nową wysokością ww. opłaty, zgodnie z postanowieniami aneksu;

iii. zalega z opłacaniem składek, ale który:

- jeszcze nie otrzymał pisma przewodniego z ofertą zmiany warunków umowy (wskazanego w pkt. I.F niniejszej decyzji);

albo

- nie skorzystał z oferty zmiany umowy do dnia złożenia oświadczenia o wypowiedzeniu umowy,

poprzez wysłanie komunikatu informującego lub przypominającego o przysługującym mu prawie skorzystania z oferty zmiany umowy, wraz z aneksem; komunikat ten zostanie wysłany listem zwykłym wraz z pismem wzywającym do uregulowania zaległości, zgodnie z art. 830 § 2 Kodeksu Cywilnego.

F. zamieszczenie w piśmie przewodnim, o którym mowa w pkt. I.B.i. niniejszej decyzji, informacji o następującej treści:

„Szanowna Pani / Szanowny Panie,

uprzejmie informujemy, że Aegon Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. w celu realizacji decyzji Prezesa UOKiK nr RBG-___/15 z dnia ___ 2015 r. w zakresie umów, które wiążą Aegon TU na Życie S.A. na dzień uprawomocnienia się ww. decyzji, zawartych na podstawie wzorców umów objętych tą decyzją, zobowiązało się podjąć niezbędne działania wobec swoich Klientów w celu polepszenia warunków obowiązujących umów ubezpieczenia na życie z UFK poprzez obniżenie wysokości Opłaty za dystrybucję i wystawienie polisy (w części procentowej) oraz Opłaty warunkowej.

Treść wspomnianej decyzji Prezesa UOKiK jest dostępna na stronie internetowej UOKiK: <http://uokik.gov.pl/decyzje>.

Należy Pan/Pani do grupy Klientów objętych zakresem decyzji Prezesa UOKiK. W związku z tym, w załączeniu do niniejszego pisma przesyłamy propozycję podpisania aneksu polepszającego postanowienia zawartej z Panem/Panią umowy ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym [nazwa produktu].

W załączeniu przesyłamy dwa jednostronnie podpisane przez nas egzemplarze proponowanego aneksu. Prosimy o ich podpisanie i doręczenie nam jednego egzemplarza pocztą na adres:

Aegon Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A.,
Centrum Operacyjne, ul. Katowicka 47
41 - 500 Chorzów*

Ważne! Oferta polepszenia warunków umowy ubezpieczenia jest ważna do dnia rozwiązania Pani/Pana umowy ubezpieczenia. W celu skorzystania z niniejszej oferty konieczne jest **doręczenie** Aegon TU na Życie S.A. podpisanego egzemplarza aneksu na adres wskazany powyżej do dnia rozwiązania umowy.

Niniejsza zmiana wejdzie w życie z dniem doręczenia nam obustronnie podpisanego aneksu.

Pragniemy wskazać, że podpisanie aneksu nie zamyka Pani/Panu drogi do dochodzenia roszczeń przewidzianych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa z tytułu niniejszej umowy na drodze cywilnoprawnej, w tym dochodzenia dalej idących roszczeń dotyczących opłaty [Opłaty za dystrybucję i wystawienie polisy (w części procentowej), albo Opłaty warunkowej].

W razie pytań prosimy o kontakt z naszą infolinią pod numerem telefonu 801 300 900 (koszt jak za połączenie lokalne) lub +48 32 592 10 00 (dla połączeń z zagranicy) w dni powszednie w godz. 8.00-20.00. Dodatkowe informacje są również dostępne na naszej stronie internetowej www.aegon.pl.”;

G. zamieszczenie na stronie internetowej www.aegon.pl i utrzymywanie na niej przez okres 3 lat komunikatu o następującej treści:

„Szanowni Państwo,

uprzejmie informujemy, że Aegon Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. w celu realizacji decyzji Prezesa UOKiK nr RBG-___/15 z dnia ___ 2015 r. w zakresie umów, które wiążą Aegon TU na Życie S.A. na dzień uprawomocnienia się ww. decyzji, tj. na dzień....., **zawartych na podstawie wzorców umów objętych tą decyzją (wymienionych tutaj¹)**, zobowiązało się podjąć niezbędne działania wobec swoich klientów w celu polepszenia warunków obowiązujących umów ubezpieczenia na życie z UFK poprzez obniżenie wysokości Opłaty za dystrybucję i wystawienie polisy (w części procentowej) oraz Opłaty warunkowej.

Treść wspomnianej decyzji Prezesa UOKiK jest dostępna na stronie internetowej UOKiK: <http://uokik.gov.pl/decyzje>.

I tak, w razie

a) rozwiązania umowy wskutek jej wypowiedzenia przez konsumenta (ubezpieczającego)

albo

b) wygaśnięcia umowy wskutek nieopłacenia kolejnych składek regularnych albo wskutek dokonania całkowitego wykupu,

– przed upływem terminu, po którym konsument (ubezpieczający) nabywa prawo do uzyskania premii, Aegon wypłaci konsumentowi (ubezpieczającemu), ponad kwotę należną zgodnie z dotychczasową treścią umowy, kwotę stanowiącą różnicę pomiędzy:

(i) kwotą Opłaty za dystrybucję i wystawienie polisy (w części procentowej), albo Opłaty warunkowej, pobranej zgodnie z pierwotną treścią umowy

a

(ii) nową, obniżoną wartością tej opłaty wynoszącą odpowiednio: 28% zapłaconej składki pierwszorocznej – w razie rozwiązania lub wygaśnięcia

¹ Automatyczny odnośnik

umowy w pierwszym roku jej obowiązywania, albo 56% zapłaconej składki pierwszorocznej – w pozostałych przypadkach

- chyba że umowa ubezpieczenia przewiduje rozwiązanie korzystniejsze dla konsumenta.

Aegon TU na Życie S.A. złoży każdemu z Konsumentów objętych zobowiązaniem ofertę podpisania aneksu polepszającego warunki umowy, zgodnie z powyższymi zasadami.

W razie pytań prosimy o kontakt z naszą infolinią pod numerem telefonu 801 300 900 (koszt jak za połączenie lokalne) lub +48 32 592 10 00 (dla połączeń z zagranicy) w dni powszednie w godz. 8.00-20.00. Dodatkowe informacje są również dostępne na naszej stronie internetowej www.aegon.pl.”

nakłada się obowiązek wykonania zobowiązania określonego:

- w punkcie I.A w terminie do 7 dni od dnia uprawomocnienia się decyzji;
- w punktach od I.B do I.F. w terminie do 3 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji;
- w punkcie I.G w terminie do 1 miesiąca od dnia uprawomocnienia się decyzji.

- II. Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2015 r., poz. 184) oraz stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 tejże ustawy

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

nakłada się na AEGON Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. z siedzibą w Warszawie obowiązek złożenia - w terminie 5 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji - sprawozdania z realizacji wykonania przyjętego zobowiązania, poprzez przedłożenie:

- 1) kopii uchwał/y Zarządu Spółki o wycofaniu z obrotu wzorców umów wraz z załącznikami zgodnie z punktem I.A. niniejszej decyzji;
- 2) kopii 10 przykładowych aneksów wraz z pismem przewodnim, o których mowa w punkcie I.B. niniejszej decyzji wraz z informacją o terminie wykonania ww. obowiązku w stosunku do wszystkich klientów,
- 3) danych o liczbie wysłanych aneksów;
- 4) danych o liczbie konsumentów, którzy na dzień składania sprawozdania przyjęli propozycję i odesłali podpisany aneks do indywidualnej umowy ubezpieczenia;
- 5) „zrzutu” (tzw. printscreena) ze strony internetowej www.aegon.pl z komunikatem, o którym mowa w punkcie I.G. niniejszej decyzji wraz z informacją o dacie wykonania ww. zrzutu ekranu;

UZASADNIENIE

W dniu 9 czerwca 2014 r. – postanowieniem Nr RBG-139/2014 – 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 AEGON Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. z siedzibą w Warszawie (dalej: **AEGON, 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. W związku z powyższym, postanowieniem Nr RBG-17/2015 z dnia 4 lutego 2015 r. – organ ochrony konsumentów wszczął z urzędu postępowanie w sprawie stosowania przez Spółkę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w zakresie wskazanym w sentencji niniejszej decyzji.

W dniu 12 marca 2015 r. odbyło się spotkanie w siedzibie Delegatury UOKiK w Bydgoszczy z przedstawicielami przedsiębiorcy w zakresie omówienia oczekiwań Prezesa UOKiK w stosunku do sposobu zaniechania praktyk przez AEGON. W piśmie z dnia 9 kwietnia 2015 r. Spółka zaprezentowała wstępne stanowisko w sprawie oraz wniosła o wydanie decyzji w trybie art. 28 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2015 r., poz. 184) – dalej: **u.o.k.i.k.** - przedkładając jednocześnie propozycję zmiany kwestionowanych w niniejszym postępowaniu praktyk. W piśmie z dnia 23 czerwca 2015 r. Prezes UOKiK wezwał AEGON do doprecyzowania zobowiązania przedłożonego przez Spółkę. W dniu 20 lipca 2015 r. odbyło się w siedzibie Delegatury UOKiK w Bydgoszczy z przedstawicielami przedsiębiorcy związane z zastrzeżeniami Prezesa UOKiK do zobowiązania złożonego w toku postępowania przez Spółkę. W piśmie z dnia 31 sierpnia 2015 r. AEGON przedstawił zmodyfikowaną wersję zobowiązania. W piśmie z dnia 12 października 2015 roku Prezes UOKiK przedstawił Spółce zastrzeżenia do nowej wersji zobowiązania przedsiębiorcy. W dniu 19 listopada 2015 r. odbyło się spotkanie w Warszawie, Centrali UOKiK z przedstawicielami Urzędu oraz przedstawicielami AEGON. W piśmie z dnia 7 grudnia Prezes UOKiK przedstawił przedsiębiorcy stanowisko związane z zaproponowanym przez niego zobowiązaniem. AEGON w piśmie z dnia 10 grudnia 2015 r. przedstawił ostateczną wersję zobowiązania, która znalazła odzwierciedlenie w sentencji niniejszej decyzji.

Prezes UOKiK zawiadomił Spółkę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz o możliwości zapoznania się z aktami sprawy (pismo z dnia 16 grudnia 2015 r.). Przedsiębiorca nie skorzystał z powyższego uprawnienia.

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. Przedmiotem działalności Spółki są ubezpieczenia na życie (PKD 65.11.Z).

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; AFT-ZAL-0813-1; AFT-ZAL-0813-10; 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-0314-10; AFT-ZAL-0314-12; AFT-ZAL-0314-2; AFT-ZAL-0314-3; AFT-ZAL-0314-4; AFT-ZAL-0314-5; AFT-ZAL-0614-10-9; AFT-ZAL-0614-12-9; AFT-ZAL-0614-19; AFT-ZAL-0614-29; AFT-ZAL-0614-39; AFT-ZAL-0614-49; AFT-ZAL-0614-59; AFT-ZAL-0614-9; AFT-ZALP-0813; AFT-ZALP-0813-1; AFT-ZALP-0813-10; 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-0314-10; AFT-ZALP-0314-12; AFT-ZALP-0314-2; AFT-ZALP-0314-3; AFT-ZALP-0314-4; AFT-ZALP-0314-5; AFT-ZALP-0614-10-9; AFT-ZALP-0614-12-9; AFT-ZALP-0614-19; AFT-ZALP-0614-29; AFT-ZALP-0614-39; AFT-ZALP-0614-49; AFT-ZALP-0614-59; AFT-ZALP-0614-9;
- b) **Multi PIN AEGON 2.1** o oznaczeniu **AFW-OWU-0512** z następującymi załącznikami: AFW-ZAL-0313-1; AFW-ZAL-0313-2; AFW-ZAL-0313-3; AFW-ZAL-0314; AFW-ZAL-0314-1; AFW-ZAL-0314-2; AFW-ZAL-0314-3; AFW-ZAL-0314-5; AFW-ZAL-0414; AFW-ZAL-0512; AFW-ZAL-0512-99; AFW-ZAL-0512-99-1; AFW-ZAL-0512-99-1-1; AFW-ZAL-0512-99-2; AFW-ZAL-0612; AFW-ZAL-0612-99; AFW-ZAL-0613-19; AFW-ZAL-0613-29; AFW-ZAL-0613-39; AFW-ZAL-0613-5; AFW-ZAL-0613-59; AFW-ZAL-0613-9; AFW-ZAL-0614-9; AFW-ZAL-0615; AFW-ZAL-0713-9; AFW-ZAL-0713-19; AFW-ZAL-0714-9; AFW-ZAL-0912-99; AFW-ZAL-1012-99; AFW-ZAL-1212; AFW-ZALP-0313-1; AFW-ZALP-0313-2; AFW-ZALP-0313-3; AFW-ZALP-0314; AFW-ZALP-0314-1; AFW-ZALP-0314-2; AFW-ZALP-0314-3; AFW-ZALP-0314-5; AFW-ZALP-0414; AFW-ZALP-0512; AFW-ZALP-0512-99; AFW-ZALP-0513-99-1; AFW-ZALP-0612; AFW-ZALP-0612-99; AFW-ZALP-0613-19; AFW-ZALP-0613-29; AFW-ZALP-0613-39; AFW-ZALP-0613-5; AFW-ZALP-0613-59; AFW-ZALP-0614-19; AFW-ZALP-0614-29; AFW-ZALP-0614-39; AFW-ZALP-0614-9; AFW-ZALP-0615; AFW-ZALP-0713-9; AFW-ZALP-0714-19; AFW-ZALP-0714-9; AFW-ZALP-0713-9; AFW-ZALP-0912-99; AFW-ZALP-1212; AFW-ZALP-0915 oraz AFW-ZAL-0915;
- c) **Multi PIN AEGON 2.1. Premium** o oznaczeniu **AFP-OWU-1112** z następującymi załącznikami: AFP-ZAL-0314; AFP-ZAL-0613-9; AFP-ZAL-0614-9; AFP-ZAL-0813; AFP-ZAL-1112; AFP-ZAL-1114-9;

- d) Indywidualny Plan Finansowy Alfa ETF o oznaczeniu EFW-OWU-0911** z następującymi załącznikami: EFW-ZAL-0911; EFW-ZALP-0911; EFW-ZALV-0911; EFW-ZAL-1211; EFW-ZALP-1211; EFW-ZALV-1211; EFW-ZAL-1013; EFW-ZALP-1013; EFW-ZALV-1013; EFW-ZAL-0415; EFW-ZALP-0415; EFW-ZALV-0415;
- e) Indywidualny Plan Finansowy Alfa-ETF 10 o oznaczeniu EFZ-OWU-1212** z następującymi załącznikami: EFZ-ZAL-1212; EFZ-ZAL-0313; EFZ-ZAL-1013; EFZ-ZAL-0415.

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 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.

W zakresie praktyki określonej w punkcie I.1. analiza przedłożonych przez AEGON 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 procentowo. 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. OWU tych produktów występuje w dwóch wersjach – Zarządzania Platformy Inwestycyjnej (oznaczenie **Z**) oraz Otwartej Platformy Inwestycyjnych (oznaczenie **O**). Różnica pomiędzy tymi wersjami sprowadza się do minimalnych różnic w sposobie poboru opłaty, co nie ma jednak wpływu na charakter zarzucanej praktyki – stąd też poniżej tylko wersja Z. Zgodnie z §39 OWU dla Z (i odpowiednio §46 OWU dla O w MultiPIN AEGON 2.1. i 2.1. Premium oraz §47 w MultiPIN AEGON 2.2.):

1. Opłata jest ustalana kwotowo jako suma: (...)

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.

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**:

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

(...)W Rocznicę Polisy kończącą 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**

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

(...)

W Rocznicę Polisy kończącą 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 $(1,05)^{15}$ co jest równoważne zwaloryzowanej ww. części procentowej opłaty o 5% w skali roku w każdym roku Pierwszego Okresu Inwestycji.

W zakresie praktyki określonej w pkt I.2., w ramach produktów inwestycyjnych Alfa ETF przedsiębiorca stosuje wzorce umów zawierające postanowienia przewidujące obciążanie konsumenta **opłatą warunkową** ustalaną 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.

Produkty inwestycyjne Alfa ETF dzielą się na dwa rodzaje: **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, na rzecz Ubezpieczającego, jest wypłacana Premia określona w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia w kwocie odpowiadającej pobranej opłacie warunkowej.*

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

Podstawą do rozstrzygania 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, będą lub mogliby być klientami skarżonego przedsiębiorcy. Zatem uzasadnione było w niniejszej sprawie podjęcie przez Prezesa UOKiK działań przewidzianych w u.o.k.i.k.

I.

Przepis art. 24 ust. 1 tejże ustawy stanowi, iż „Zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.”, natomiast art. 24 ust. 2 pkt 3 określa, iż „Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności 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 zbiorowych interesów konsumentów.**

Przy czym w odniesieniu do przesłanki bezprawności, w przypadku zastosowania decyzji zobowiązującej, przy jej wykazywaniu należy uwzględnić art. 28 ust. 1 u.o.k.i.k.. Zgodnie z tym przepisem *„Jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione – na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu, o którym mowa w art. 100 ust. 1, lub będących podstawą wszczęcia postępowania – że został naruszony zakaz, o którym mowa w art. 24, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego zakazu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, zobowiązać przedsiębiorcę do wykonania tych zobowiązań. W przypadku gdy przedsiębiorca zaprzestał naruszania zakazu, o którym mowa w art. 24, i zobowiąże się do usunięcia skutków tego naruszenia, zdanie pierwsze stosuje się odpowiednio.”*.

W związku z powyższym dla zastosowania art. 28 u.o.k.i.k. zachodzi w przedmiotowej sprawie konieczność uprawdopodobnienia naruszenia przez AEGON art. 24 u.o.k.i.k.

Działania przedsiębiorcy

Zgodnie z przepisem art. 4 pkt 1 u.o.k.i.k., 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. z 2010 r., Nr 220, poz. 1447 ze zm.). 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. Przepis art. 2 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej definiuje działalność gospodarczą jako zarobkową działalność wytwórczą, handlową, budowlaną, usługową oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodową wykonywaną w sposób zorganizowany i ciągły.

Działalność Spółki polegająca na zawieraniu umów ubezpieczania ufk spełnia kryteria działalności gospodarczej, o jakich mowa w ww. przepisach. Jest to bowiem działalność wykonywana w sposób stały, powtarzalny oraz zarobkowy.

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

Uprawdopodobnienie bezprawności działań określonych w punktach I.1. oraz I.2.

Bezprawność w rozumieniu art. 24 ust. 1 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 obiektywnym czynnikiem, a więc niezależna jest od winy i jej stopnia, jak również bez znaczenia jest świadomość istnienia naruszeń lub wystąpienia 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. 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 u.z.n.k. ustawodawca dokonał przykładowego wyliczenia czynów będących czynami nieuczciwej konkurencji.

Uznanie danej praktyki za czyn nieuczciwej konkurencji wymaga wykazania, iż jest ona działaniem lub zaniechaniem podjętym w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą, a jej negatywny wydzźwięk przejawia się poprzez zagrożenie lub naruszenie interesu innego przedsiębiorcy (względnie przedsiębiorców) lub klienta (względnie klientów), jeżeli jednocześnie jest sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami². Ochrona uczciwości konkurencji (nazywana również jakością konkurencji) odnosi się bezpośrednio do jednostkowych interesów gospodarczych przedsiębiorców, ale z możliwym pośrednim przełożeniem na szerzej rozumiane interesy klientów, w tym konsumentów³. Należy przy tym zauważyć, iż naruszenie interesów konsumentów ma wpływ również na uczciwość konkurencji, gdyż nieprzestrzeganie dobrych obyczajów w relacjach konsumenckich lub też naruszenie przepisów mających na celu ochronę interesów konsumentów powoduje u tego podmiotu, który dokonuje naruszeń powstanie przewagi rynkowej nad konkurencją, która działa zgodnie z prawem⁴.

Przepis art. 3 ust. 1 u.z.n.k. odsyła również do przesłanki zagrożenia lub naruszenia interesu innego przedsiębiorcy lub klienta. Pod pojęciem „klienta” należy również rozumieć konsumenta w rozumieniu u.o.k.i.k.⁵ Interesy konsumenta należy rozpatrywać przede wszystkim w wymiarze ekonomicznym, to znaczy, że w ramach prowadzonej działalności gospodarczej przedsiębiorca powinien dążyć do tego, aby interes ekonomiczny nie doznał nieusprawiedliwionego uszczerbku na skutek nierzetelnych działań przedsiębiorcy.

Analizowany przepis stanowi klauzulę generalną, niemniej jednak w doktrynie i orzecznictwie zaakceptowany jest pogląd, iż art. 3 ust. 1 może stanowić samodzielną podstawę do uznania praktyki za czyn nieuczciwej konkurencji, pomimo iż nie można go odnieść do któregośkolwiek ze stypizowanych czynów wyraźnie zakazanych, wymienionych w rozdziale II u.z.n.k.⁶ W rozumieniu tejże ustawy dla uznania konkretnego działania lub zaniechania za czyn nieuczciwej konkurencji wystarczy, jeżeli narusza ono prawo lub dobre obyczaje, przy czym sprzeczność z prawem lub dobrymi obyczajami nie musi istnieć jednocześnie. Ponadto do stwierdzenia bezprawności wystarczające jest wykazanie, iż dane

² J. Szwaia, *Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji – Komentarz*, Warszawa 2000, s. 135.

³ K. Horubski, *Publiczne prawo gospodarcze, System Prawa Administracyjnego pod red. R. Hauser, Z. Niewiadomski, A. Wróbel*, tom 8B, Legalis 2013.

⁴ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 24 maja 2014 r., sygn. VI ACa 1355/13;

⁵ Wyrok SOKiK z dnia 20 lutego 2007 r. sygn. akt XVII AmA 95/07; wyrok SOKiK z dnia 2 czerwca 2015 r., sygn. XVII Ama 55/14; M. Kępiński, *Prawo konkurencji, System Prawa Prywatnego*, t.XV, Legalis 2014.

⁶ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Łodzi z dnia 31 lipca 1995, I ACr 308/95; wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 15 maja 2014 r., sygn. VI ACa 1356/13; wyrok SOKiK z dnia 24 lutego 2015 r., sygn. XVII Ama 88/14; wyrok SOKiK z dnia 2 czerwca 2015 r., sygn. XVII Ama 55/14.

działanie jest sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami bez względu na winę, a nawet świadomość sprawcy. Innymi słowy, bezprawność oznacza sprzeczność z porządkiem prawnym, rozumianym jako nakazy i zakazy wynikające zarówno z normy prawnej, jak również z zasad współżycia społecznego, dobrych obyczajów. Bezprawnym zachowaniem będzie więc takie, które stanowi obiektywne złamanie określonych reguł postępowania. Bez znaczenia jest także zamiar i intencja podmiotu popełniającego dany czyn, istotny jest bowiem sam fakt bezprawności danego działania⁷. Do wykazania bezprawności postępowania przedsiębiorcy, pozwalającego na pociągnięcie go do odpowiedzialności z tytułu czynu nieuczciwej konkurencji, wystarczające jest wskazanie naruszenia przepisów prawa lub dobrych obyczajów, który jednocześnie narusza lub może naruszać interes innego przedsiębiorcy lub klienta (konsumenta).

Klauzula generalna to zwrot niedookreślony, mający charakter ocenny i wymagający od organów stosujących prawo przeprowadzania określonych wartościowań. Podstawą ich dokonywania powinny być kryteria określone w systemie pozaprawnych ocen (zasad), do których klauzula generalna sama w sobie odsyła. Posługiwanie się przez ustawodawcę przepisami operującymi klauzulami generalnymi tworzy po stronie organów stosujących prawo swobodę decyzyjną (tzw. luz decyzyjny) w zakresie formułowania rozstrzygnięć opartych na tych przepisach. Możliwość odwołania się w procesie stosowania prawa do pozaprawnych, kształtujących się w praktyce życia społecznego i gospodarczego systemów normatywnych jest środkiem uelastyczniania prawa, zapobiegania jego zbyt szybkiej dezaktualizacji oraz sposobem zapewniania słuszności rozstrzygnięć. W doktrynie podnosi się, że w sytuacji stałej zmienności realiów gospodarczych oraz postępu technicznego, technologicznego, a w konsekwencji pojawiania się nowych sposobów nieuczciwego konkurowania, istnieje potrzeba przyjęcia takiej konstrukcji prawnej czynu nieuczciwej konkurencji, którą można objąć również nowe, dotychczas nienazwane nieuczciwe zachowania przedsiębiorców. Taką właśnie funkcję pełni unormowanie czynu nieuczciwej konkurencji zawarte w art. 3 ust. 1 u.z.n.k, ponieważ pozwala na sankcjonowanie zarówno zachowań sprzecznych z prawem, jak i tych, które zasługują na naganną ocenę z punktu widzenia sprzeczności z dobrymi obyczajami oraz zagrażają lub szkodzą interesom innych przedsiębiorców lub klientów. Przyjmuje się, że wskazana regulacja obejmuje szeroki zakres działań, które wywierają lub mogą wywrzeć wpływ na aktualne lub przyszłe wyniki ekonomiczne przedsiębiorców oraz interesy klientów (w tym konsumentów), a w rezultacie także na interes publiczny⁸.

W niniejszej sprawie zachowanie przedsiębiorcy kwalifikowane zostało jako naruszenie dobrych obyczajów, o których mowa w art. 3 ust. 1 u.z.n.k. Pojęcie dobrych obyczajów nie jest w prawie zdefiniowane, ale podobnie jak zasady współżycia społecznego, jest przedmiotem wielu orzeczeń sądowych oraz opracowań doktryny. Wskazuje się w nich, że dobre obyczaje to uczciwe zasady postępowania i ustalone zwyczaje w ujęciu etyczno-moralnym, a na ich treść składają się elementy etyczne i socjologiczne kształtowane przez oceny moralne i społeczne, stanowiące uzupełnienie porządku prawnego.

W zakresie określenia istoty poszanowania dobrych obyczajów orzecznictwo odwołuje się m.in. do istoty dobrego obyczaju jako szeroko rozumianego szacunku dla drugiego

⁷ J. Szwaia, *Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji – Komentarz*, Warszawa 2000, s. 147.

⁸ K. Horubski, *Publiczne prawo gospodarcze, System Prawa Administracyjnego pod red. R. Hauser, Z. Niewiadomski, A. Wróbel*, tom 8B, Legalis 2013; wyrok SOKiK z dnia 2 czerwca 2015 r., sygn. XVII Ama 55/14.

człowieka. Przy takim założeniu sprzeczne z dobrym obyczajem jest np. nierzetelne udzielanie informacji konsumentom, wykorzystanie ich niewiedzy czy braku doświadczenia życiowego⁹. W doktrynie przybliżając treść omawianego pojęcia, zwraca się także uwagę na fakt, iż wedle tradycyjnego stanowiska dobre obyczaje były oceniane z punktu widzenia zasad etycznych i moralnych, podstawą orzekania zaś miało być „*poczucie godności ogółu ludzi, myślących sprawiedliwie i słuszenie*”. Miarę tych wymogów stanowił poziom moralny właściwy godziwemu życiu zarobkowemu i gospodarczemu. Posługiwano się w tym ujęciu pewnym wzorcem w postaci przeciętnego członka danej społeczności, a także odwołaniem do pewnych wartości pożądanych i akceptowanych w obrocie rynkowym¹⁰. Literatura dopuszcza także dokonywanie stosownych ocen na podstawie norm środowiskowych, a więc o węższym zasięgu oddziaływania.

Z uwagi na to, iż normy postępowania będące „dobrymi obyczajami” mają z reguły charakter moralny i zwyczajowy, nie da się określić zamkniętego ich katalogu. Dopiero w konkretnej sytuacji możliwe jest przypisanie im określonej treści poprzez ocenę konkretnego postępowania z punktu widzenia ukształtowanej, uczciwej postawy przedsiębiorców - przyjmując za miernik uczciwości ocenę zorientowaną na zapewnienie niezakłóconego funkcjonowania konkurencji przez rzetelne i niezafałszowane współzawodnictwo pod względem jakości, ceny i innych pożądanych przez klientów cech oferowanych towarów i usług oraz poszanowanie pozycji konsumentów. Jak słusznie zauważył Sąd Najwyższy: *W płaszczyźnie stosunków kontraktowych zasady te wyrażają się istnieniem powszechnie akceptowanych reguł przyzwoitego zachowania się wobec kontrahenta. Szczególne znaczenie mają reguły uczciwości i rzetelności tzw. „kupieckiej”, których należy wymagać od przedsiębiorcy – profesjonalisty na rynku, a mianowicie przestrzegania dobrych obyczajów, zasad uczciwego obrotu, rzetelnego postępowania czy lojalności i zaufania*¹¹. Zdaniem organu ochrony konsumentów, zasady uczciwości i rzetelności kupieckiej przy tworzeniu umowy ubezpieczenia na życie powinny uwzględniać również interes konsumentów, a przynajmniej go nie naruszać. Działania przedsiębiorcy nie powinny dążyć do uprzywilejowania tylko silniejszej strony kontraktu, z jednoczesnym pokrzywdzeniem tej słabszej – czyli konsumenta.

W niniejszej sprawie dobre obyczaje należy definiować jako nakaz kształtowania takich warunków umownych, które w nadmierny sposób nie uprzywilejowywałyby tylko jednej, silniejszej strony zobowiązania, czyli przedsiębiorcy. Towarzystwo powinno tak przygotować warunki kontraktu, aby rozkład ciężaru i ryzyka związanego z wykonywaniem umowy nie był istotnie zniekształcony na niekorzyść konsumenta. Konsument ma prawo wymagać, aby konstrukcja produktu dopasowana byłaby do jego potrzeb i wymagań, a w przypadku, gdy tak nie jest będzie mógł ją wypowiedzieć, z możliwością odzyskania wpłaconych w formie składek środków finansowych.

Pomimo, że przepisy u.z.n.k. nie przewidują - przy ocenie zasadności zarzucanej przedsiębiorcy praktyki - przeprowadzenia testu przeciętnego konsumenta, to Prezes UOKiK postanowił taki test przeprowadzić. Przyjęcie kryterium naruszenia (zagrożenia) interesu przeciętnego konsumenta jest w niniejszej sprawie pomocne dla obiektywnej oceny działań podejmowanych przez AEGON.

⁹ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 10 marca 2005 r., sygn. akt VI ACa 774/2004.

¹⁰ zob. A. Kraus, F. Zoll, *Polska ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji*, Poznań 1929, s. 26 i 171.

¹¹ Wyrok SN z dnia 22 czerwca 2010 r., sygn. IV CSK 555/09.

Mając na względzie okoliczność, że definicja przeciętnego konsumenta zawarta została w ustawie z dnia 23 sierpnia 2007 roku o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz.1206; dalej: **u.p.n.p.r.**), należy posiłkowo odnieść się do tego aktu prawnego. 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. Stopniowy rozwój orzecznictwa Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej (dalej: **TSUE**) doprowadził do 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 nabywany¹².

W ocenie Prezesa UOKiK, należy przyjąć w niniejszej sprawie ogólny model przeciętnego konsumenta, przy założeniu, że ze względu na skomplikowany charakter produktu, jakim bez wątpienia jest umowa ubezpieczenia ufk, jego wiedza na ten temat jest mniejsza, niż w przypadku zawierania innego typu umów w życiu codziennym (w tym umów sprzedaży). Przeciętny konsument będący stroną umowy ubezpieczenia ufk nie musi posiadać pełnej (fachowej) wiedzy na temat ubezpieczeń ufk, charakteru opłat, które pobiera Towarzystwo, czy skutków, które wynikają z zawarcia w umowie postanowień naruszających dobre obyczaje. 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, nieznajomości mechanizmów rynkowych, a często także braku specjalistycznej wiedzy w dziedzinie gospodarki, finansów 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 gospodarczych*¹³.” 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.*”¹⁴. Jednocześnie należy zauważyć, że stroną takiej umowy są osoby w różnym wieku, o różnym statusie społecznym, czy wykształceniu, jak i zasobności portfela (możliwe jest bowiem indywidualne definiowanie wysokości składek, dopasowanych do możliwości finansowych konsumenta).

¹² 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.

¹³ E.Rutkowska-Tomaszewska, *Naruszenie obowiązków informacyjnych banków w prawie umów konsumenckich*, el. Lex

¹⁴ Raport Rzecznika Ubezpieczonych, *Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym*, Warszawa 2012, s.102.

Jak wynika z powyższego, mimo posiadania przez przeciętnego konsumenta pewnego stopnia wiedzy i orientacji w rzeczywistości nie można jednak uznać, że jego świadomość warunków umownych jest na tyle pełna, że zna on szczegółowe regulacje prawne związane z umowami ubezpieczenia ufk, czy konsekwencjami finansowymi związanymi z wypowiedzeniem tak zawartych umów.

Przeciętny konsument ma prawo domniemywać zgodności z prawem warunków umownych (zarówno z normami prawnymi, jak i dobrymi obyczajami), gdyż przedsiębiorca – jako profesjonalista – powinien być podmiotem wiarygodnym i nie powinien nadużywać swojej uprzywilejowanej pozycji względem ubezpieczającego. Przedsiębiorca powinien więc wykazać się szczególną ostrożnością w podejmowaniu decyzji biznesowych związanych z umowami zawartymi z konsumentami, aby nie wystąpiła możliwość naruszenia dobrych obyczajów. Przyjęty model biznesowy powinien charakteryzować się równością w rozkładzie korzyści i ryzyka wynikającego z zawartej umowy. Nie może prowadzić do sytuacji, w której wszystkie negatywne następstwa zawarcia umowy, czy też późniejszego wypowiedzenia jej przez konsumenta w okresie 10 pierwszych lat będzie obciążały słabszą stronę stosunku obligacyjnego. W niniejszej sprawie dotyczy to w szczególności sytuacji, w której Towarzystwo buduje taki model biznesowy, w którym charakter produktu nastawiony jest na długoterminowe „uwiązanie” konsumenta wyłącznie w celu odrobienia przez Spółkę m.in. kosztów początkowych wynikających z prowizji pośrednika ubezpieczeniowego. Przeciętny konsument może spodziewać się przy tego typu umowach pewnego stopnia ryzyka finansowego, ale nie spodziewa się, że postanowienia umowy kwestionowane w niniejszym postępowaniu *de facto* ograniczają jego ustawowe uprawnienie do wypowiedzenia umowy ubezpieczenia na życie. Należy więc przyjąć, że zarzucane przedsiębiorcy w niniejszym postępowaniu praktyki, naruszają dobre obyczaje, które powinny go obowiązywać w relacjach z przeciętnym konsumentem, który jest w tym stosunku stroną słabszą, nie mającą wpływu na przyjętą przez Spółkę konstrukcję umowy.

W celu dokonania oceny, czy dana praktyka narusza ww. dobre obyczaje konieczne jest określenie skutków, jakie z niej wynikają zarówno dla przeciętnego konsumenta, jak i dla przedsiębiorcy. W związku z podobieństwem tych skutków dla słabszej strony umowy, bezprawność obu kwestionowanych w niniejszej decyzji praktyk zostanie przeanalizowana łącznie (tj. z pkt I.1. oraz I.2.), gdyż różnica w działaniu przedsiębiorcy polega jedynie na wysokości środków pieniężnych pobieranych w formie opłaty ze składek wpłaconych w pierwszym roku trwania umowy.

W toku postępowania ustalono, że Towarzystwo stosuje bardzo wysokie opłaty w pierwszym roku trwania umowy, sięgające w większości przypadków 99% () wartości składek regularnych wpłacanych w tym okresie przez konsumentów. Są to opłaty określone w OWU analizowanych produktów jako opłaty za dystrybucję i wystawienie polisy (w przypadku produktów z grupy MultiPIN) albo opłaty warunkowe (w przypadku produktów z grupy Alfa ETF) – dalej, obie powyższe opłaty nazywane będą „opłatami wstępnymi”. Przedmiotowe opłaty są pobierane „z góry”, jeszcze bezpośrednio od każdej zapłaconej składki regularnej należnej za pierwszy rok obowiązywania umowy przed jej zapisaniem na Subkoncie Składek Regularnych w postaci jednostek uczestnictwa. Co istotne, pobrane opłaty uszczuplają wypłatę dokonywaną przez AEGON w związku z rozwiązaniem przez konsumenta umowy na skutek jej wypowiedzenia albo w wyniku wygaśnięcia umowy na skutek nieopłacenia kolejnych składek regularnych lub też dokonania wykupu (dalej wszystkie trzy sytuacje będą określane mianem

„wygaśnięcie umowy”) – o ile, każda z tych okoliczności nastąpi w Pierwszym Okresie Inwestycji. Jak już zostało to wcześniej wskazane, okres ten w zależności od danego produktu może wynieść od 6 do nawet 15 lat. Po tym okresie, konsumentowi zwracana jest wcześniej pobrana opłata (określona jako Premia), która – o ile dany produkt to przewiduje - zostaje pomnożona przez wskaźnik w wysokości (1,05)¹⁵.

Konsekwencją zastrzeżenia opłat wstępnych (czyli takich, które pobierane są na początku umowy, bezpośrednio ze składek regularnych wpłacanych przez konsumentów w pierwszym roku trwania umowy ubezpieczenia ufk) w treści OWU jest to, że w przypadku wygaśnięcia umowy ubezpieczenia przed upływem Pierwszego Okresu Inwestycji konsumentowi (czyli ubezpieczającemu) nie zostanie wypłacona duża część środków, które przekazał wcześniej Towarzystwu w formie składek regularnych. Co więcej, w przypadku wygaśnięcia umowy w pierwszym roku obowiązywania umowy lub bezpośrednio po tym okresie – konsument pozbawiony zostanie całości środków wcześniej wpłaconych. Wspomniany mechanizm ma na celu przerzucenie na konsumentów kosztów początkowych ubezpieczenia (kosztów wstępnych), czyli kosztów zawarcia umowy ubezpieczenia, na które składają się w głównej mierze koszty akwizycyjne, w tym wysokość prowizji i innego rodzaju wynagrodzenia agenta ubezpieczeniowego¹⁵.

Należy przy tym zauważyć, że umowa ubezpieczenia osobowego, do której należy umowa ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym, może zostać wypowiedziana przez ubezpieczającego w każdym czasie (art. 830 § 1 k.c.). Uprawnienie do wypowiedzenia umowy przysługuje wyłącznie ubezpieczającemu. Przewidziany przez ustawodawcę model znajduje swoje głębokie uzasadnienie zarówno w aspekcie ochronnym umowy ubezpieczenia na życie, jak i aspekcie inwestycyjnym umowy ubezpieczenia ufk. Prawo wypowiedzenia umowy ubezpieczenia osobowego nie jest w żaden sposób ograniczone ustawowo. Może być ono realizowane w każdym czasie z zachowaniem terminu wypowiedzenia określonego w umowie lub ogólnych warunkach ubezpieczenia, a razie jego braku – ze skutkiem natychmiastowym. Wypowiedzenie umowy ma charakter jednostronnego oświadczenia woli. Skuteczność wypowiedzenia umowy ubezpieczenia osobowego nie jest uzależniona od zgody ubezpieczyciela ani od spełnienia jakichkolwiek dodatkowych przesłanek.

W ocenie Prezesa UOKiK umownym **ograniczeniem uprawnienia do wypowiedzenia umowy ubezpieczenia ufk jest obciążanie składek wpłaconych przez konsumentów w pierwszym roku obowiązywania umowy bardzo wysokimi opłatami wstępnymi, które nie są zwracane konsumentom w przypadku wygaśnięcia umowy**. Przedmiotowe opłaty nie są jednocześnie ekwiwalentem żadnych czynności wykonywanych w celu prawidłowego wykonania dotychczasowej umowy lub też nie stanowią kosztów jej rozwiązania, a mają rekompensować Towarzystwu, bliżej niezidentyfikowane i nieokreślone koszty poniesione przed zawarciem umowy, w tym przede wszystkim koszty akwizycji (nazwane w umowie dystrybucją), czyli wynagrodzenie pośrednika ubezpieczeniowego. **Groźba utraty dużej części bądź całości środków wpłaconych przez konsumentów w formie składek**

¹⁵ Powyższe najlepiej oddaje postulat prof. dra hab. M. Wiśniewskiego adresowany do regulatora rynku ubezpieczeniowego: „Należy unikać niefortunnego terminu „opłaty likwidacyjne”. Istotę problemu [kosztów początkowych] lepiej oddają określenia „wartość wykupu”, „stopa wykupu” etc” – M. Wiśniewski, Zasadność opłat likwidacyjnych w ubezpieczeniach na życie z UFK – wymiar ekonomiczny i aktuarialny, Wiadomości Ubezpieczeniowe 1/2013, s. 110; zob. także: M. Wiśniewski, Wartość polis życiowych z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym, Wiadomości Ubezpieczeniowe 2/2012, s. 31

regularnych w pierwszym roku obowiązywania umowy na rzecz prawidłowego wykonania umowy przez dalszy okres jej trwania stanowi materialne ograniczenie uprawnienia do wypowiedzenia umowy ubezpieczenia ufk w każdym czasie.

W takim też tonie wypowiedział się Sąd Najwyższy, który wskazał, że *„Nie ulega wątpliwości, że niedozwolone są także postanowienia umowne uszczuplające ustawowe uprawnienia konsumenta; nałożenie we wzorcu umowy na konsumenta obowiązku zapłaty kwoty pieniężnej i to w znacznej wysokości, w razie skorzystania przez niego z prawa przyznanego mu w ustawie, jest sprzeczne zarówno z ustawą, jak i dobrymi obyczajami, gdyż zmierza do ograniczenia ustawowego prawa konsumenta, czyniąc ekonomicznie nieopłacalnym korzystanie z tego prawa¹⁶”*.

Przechodząc do niniejszej sprawy wskazać należy, że zarówno opłata wstępna w wysokości 99% składek regularnych w pierwszym roku trwania umowy (czyli w praktyce konsument, mimo że zapłacił całość wymaganej sumy składek i prawidłowo wywiąże się ze swojej części umowy, to przedsiębiorca nic nie zapisze na jego Subkoncie w formie jednostek uczestnictwa), jak również obciążenie pierwszorocznych składek wpłacanych przez konsumentów opłatami wstępnymi w mniejszych wartościach, ale w dalszym ciągu w bardzo dużej wysokości (od 90 do 70%, a w jednostkowych przypadkach poniżej tych wartości) stanowi nieuprawnioną sankcję znacznie utrudniającą, a w pierwszych kilku latach trwania umowy wręcz uniemożliwiającą konsumentowi dokonanie wypowiedzenia umowy ubezpieczenia z ufk w trakcie jej trwania.

Takie rozwiązanie prowadzi z punktu widzenia konsumenta do tego, że umowa ubezpieczenia ufk może stać się dla niego rentowna dopiero wtedy, kiedy stanie się taka dla ubezpieczyciela, czyli po upływie Pierwszego Okresu Inwestycji. Dopiero po tym okresie powinna przynieść ubezpieczającemu (ubezpieczonemu) zyski. Zauważyć trzeba, iż produkty oferowane przez AEGON nie gwarantują osiągnięcia zysku w ogóle – całe ryzyko inwestycyjne ponosi w tych przypadkach konsument. Nie ma gwarancji, iż po Pierwszym Okresie Inwestycji wystąpi wzrost wartości jednostek funduszu inwestycyjnego, lub będzie on tego rzędu, iż zapewni on zwrot z inwestycji, który pokryje bieżącą wartość opłat ponoszonych przez konsumenta na rzecz zakładu ubezpieczeń, rozumianą jako sumę wszystkich przepływów pieniężnych dokonanych przez niego na rzecz zakładu ubezpieczeń w całym okresie trwania umowy, z których każdy z nich byłby zdyskontowany na moment zakończenia umowy stopą procentową odzwierciedlającą zmianę wartości pieniądza w czasie.

W ocenie Prezesa UOKiK pobieranie całości lub dużej części wpłaconych środków przez pierwszy rok trwania umowy, a następnie niezwracanie tych środków konsumentom w przypadku rozwiązania umowy w Pierwszym Okresie Inwestycji, może naruszać dobre obyczaje kontraktowe i stanowi wyraz nadużywania przez przedsiębiorcę uprzywilejowanej pozycji względem słabszej strony stosunku obligacyjnego. Tak ustalone opłaty wstępne wprowadzają wyraźną dysproporcję pomiędzy obowiązkami stron umowy w pierwszych jej latach obowiązywania, co przekłada się na sposób wykonania kontraktu przez cały Pierwszy Okres Inwestycji. Ponadto sytuacja ta powoduje, że AEGON w Pierwszym Okresie Inwestycji w nieuczciwy sposób „zatrzymuje” konsumenta przy umowie wyłącznie za pomocą swoistej sankcji ekonomicznej, a nie np. poprzez atrakcyjność oferowanych produktów. Poprzez zastosowanie w OWU analizowanych w niniejszej decyzji postanowień umownych konsument

¹⁶ Wyrok SN z dnia 23 marca 2005 r., sygn. I CK 586/04.

może albo kontynuować ubezpieczenie i płacić składki pomimo, że tego nie chce albo zrezygnować z ubezpieczenia i utracić całość (tj. 99%) lub znaczną część środków finansowych wpłaconych wcześniej w formie składek regularnych. *De facto* więc skutek zastosowania analizowanych opłat wstępnych (zarówno przy praktyce określonej w pkt I.1, jak i I.2. sentencji decyzji) konsument może być pozbawiony faktycznej możliwości rozwiązania umowy.

Reasumując, w ocenie Prezesa UOKiK, opisywane w niniejszej decyzji praktyki Spółki mogą naruszać dobre obyczaje, gdyż powstaje możliwość ponoszenia przez konsumentów nieuzasadnionych kosztów..

Godzenie 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 szczególnej ochronie¹⁷.

Stanowisko to potwierdzone zostało 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”*¹⁸.

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 zawarta umowa ubezpieczenia ufk z AEGON. Jednocześnie podkreślić należy, że w tym kręgu mógł być każdy konsument, który zdecydowałby się zawrzeć umowę z przedsiębiorcą.

Nie ulega wątpliwości, że działanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów wtedy, gdy wywołuje negatywne skutki w sferze ich praw i obowiązków. Natomiast przez interes zbiorowy należy rozumieć interes dotyczący konsumentów jako określonej zbiorowości. Dla stwierdzenia godzenia w zbiorowe interesy konsumentów istotne jest ustalenie, że konkretne działanie przedsiębiorcy nie ma ściśle określonego adresata, lecz jest kierowane do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów. Jak podnosi się w doktrynie, w pojęciu praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów mieści się także działanie przedsiębiorcy skierowane wprawdzie do oznaczonych (zindywidualizowanych) konsumentów, o ile przy tym

¹⁷ 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.

¹⁸ Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 12 września 2003 r., sygn. akt I CKN 504/01.

konsumentów tych łączy jakaś wspólna cecha rodzajowa. Wówczas bowiem poszkodowana zostaje pewna grupa konsumentów, nie będąca jedynie – z punktu widzenia przedsiębiorcy stosującego daną praktykę – zbiorowością przypadkowych jednostek, lecz stanowiącą określoną i odrębną kategorię konsumentów, reprezentującą w znacznym stopniu wspólne interesy. Należy zatem przyjąć, że zbiorowy interes konsumentów nie musi odnosić się do nieograniczonej liczby konsumentów, których nie da się zindywidualizować, gdyż brak indywidualizacji nie sprzeciwia się możliwości wyodrębnienia kategorii bądź zbioru konsumentów o pewnych cechach. Oznacza to, że nie ilość faktycznych, potwierdzonych naruszeń, ale przede wszystkim ich charakter, a w związku z tym możliwość (choćby tylko potencjalna) wywołania negatywnych skutków wobec określonej zbiorowości przesądza o naruszeniu zbiorowego interesu. 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 zbiór¹⁹”. 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 orzecznictwie²⁰.

W niniejszej sprawie Prezes UOKiK przyjął, że doszło do naruszenia praw licznej zbiorowości konsumentów - tych, którzy zawarli umowę ubezpieczenia ufk z Towarzystwem na podstawie wzorców przewidujących kwestionowane opłaty. Na praktykę Spółki godzącą w interesy ekonomiczne konsumentów mógł być narażony każdy konsument, będący sygnatariuszem ww. umowy. Bezprawne działanie przedsiębiorcy nie dotyczyło bowiem interesów poszczególnych osób, lecz szerokiego kręgu konsumentów, których sytuacja była identyczna i wspólna dla całej, licznej grupy kontrahentów AEGON. 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 konsumentów²¹.

Mając powyższe na względzie należy uznać, że również przesłanka dotycząca godzenia w zbiorowe interesy konsumentów została uprawdopodobniona.

Zobowiązanie się przedsiębiorcy

Zgodnie z art. 28 u.o.k.i.k, jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione - na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu lub innych informacji będących podstawą

¹⁹ Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 10 września 2008 r., sygn. akt III SK 27/07.

²⁰ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 5 września 2013 r., sygn.. VI ACa 67/13.

²¹ Wyrok SOKiK z dnia 10 kwietnia 2014 r., sygn. akt XVII Ama 51/12.

wszczęcia postępowania z urzędu – że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24 tej ustawy, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego zakazu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków, Prezes UOKiK może, w drodze decyzji, zobowiązać przedsiębiorcę do wykonania tych zobowiązań. Taka sytuacja zachodzi w niniejszej sprawie.

Po przedstawieniu zarzutu w postanowieniu wszczynającym postępowanie w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, AEGON w pierwszym piśmie po wszczęciu niniejszego postępowania złożyła wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej w trybie art. 28 u.o.k.i.k., celem wyeliminowania bezprawnych praktyk, który następnie w toku postępowania został doprecyzowany. Przedsiębiorca zobowiązał się do podjęcia następujących działań:

A. wycofanie z obrotu następujących wzorców umowy:

- i.** Ogólne warunki ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym – Multi PIN AEGON 2.1 (AFW-OWU-0512) wraz następującymi załącznikami: AFW-ZAL-0313-1; AFW-ZAL-0313-2; AFW-ZAL-0313-3; AFW-ZAL-0314; AFW-ZAL-0314-1; AFW-ZAL-0314-2; AFW-ZAL-0314-3; AFW-ZAL-0314-5; AFW-ZAL-0414; AFW-ZAL-0512; AFW-ZAL-0512-99; AFW-ZAL-0512-99-1; AFW-ZAL-0512-99-1-1; AFW-ZAL-0512-99-2; AFW-ZAL-0612; AFW-ZAL-0612-99; AFW-ZAL-0613-19; AFW-ZAL-0613-29; AFW-ZAL-0613-39; AFW-ZAL-0613-5; AFW-ZAL-0613-59; AFW-ZAL-0613-9; AFW-ZAL-0614-9; AFW-ZAL-0615; AFW-ZAL-0713-9; AFW-ZAL-0713-19; AFW-ZAL-0714-9; AFW-ZAL-0912-99; AFW-ZAL-1012-99; AFW-ZAL-1212; AFW-ZALP-0313-1; AFW-ZALP-0313-2; AFW-ZALP-0313-3; AFW-ZALP-0314; AFW-ZALP-0314-1; AFW-ZALP-0314-2; AFW-ZALP-0314-3; AFW-ZALP-0314-5; AFW-ZALP-0414; AFW-ZALP-0512; AFW-ZALP-0512-99; AFW-ZALP-0513-99-1; AFW-ZALP-0612; AFW-ZALP-0612-99; AFW-ZALP-0613-19; AFW-ZALP-0613-29; AFW-ZALP-0613-39; AFW-ZALP-0613-5; AFW-ZALP-0613-59; AFW-ZALP-0614-19; AFW-ZALP-0614-29; AFW-ZALP-0614-39; AFW-ZALP-0614-9; AFW-ZALP-0615; AFW-ZALP-0713-9; AFW-ZALP-0714-19; AFW-ZALP-0714-9; AFW-ZALP-0713-9; AFW-ZALP-0912-99; AFW-ZALP-1212; AFW-ZALP-0915 oraz AFW-ZAL-0915;
- ii.** Ogólne warunki ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym – Multi PIN AEGON 2.1 Premium (AFP-OWU-1112) wraz następującymi załącznikami: AFP-ZAL-0314; AFP-ZAL-0613-9; AFP-ZAL-0614-9; AFP-ZAL-0813; AFP-ZAL-1112; AFP-ZAL-1114-9;
- iii.** Ogólne warunki ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym - Multi PIN AEGON 2.3 (AFT-OWU-0813) wraz następującymi załącznikami: AFT-ZAL-0813; AFT-ZAL-0813-1; AFT-ZAL-0813-10; 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-0314-10; AFT-ZAL-0314-12; AFT-ZAL-0314-2; AFT-ZAL-0314-3; AFT-ZAL-0314-4; AFT-ZAL-0314-5; AFT-ZAL-0614-10-9; AFT-ZAL-0614-12-9; AFT-ZAL-0614-19; AFT-ZAL-0614-29; AFT-ZAL-0614-39; AFT-ZAL-0614-49; AFT-ZAL-0614-59; AFT-ZAL-0614-9; AFT-ZALP-0813; AFT-ZALP-0813-1; AFT-ZALP-0813-10; 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-0314-10; AFT-ZALP-0314-12; AFT-ZALP-0314-2; AFT-ZALP-0314-3; AFT-ZALP-0314-4; AFT-ZALP-0314-5; AFT-ZALP-0614-10-9; AFT-ZALP-0614-12-9; AFT-ZALP-0614-19; AFT-ZALP-0614-29; AFT-ZALP-0614-39; AFT-ZALP-0614-49; AFT-ZALP-0614-59; AFT-ZALP-0614-9;

- iv. Ogólne warunki ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym – AEGON Indywidualny Plan Finansowy Alfa ETF 10 (EFZ-OWU-1212) wraz z następującymi załącznikami: EFZ-ZAL-1212; EFZ-ZAL-0313; EFZ-ZAL-1013; EFZ-ZAL-0415;
 - v. Ogólne warunki ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym – AEGON Indywidualny Plan Finansowy Alfa ETF (EFW-OWU-0911) wraz z następującymi załącznikami: EFW-ZAL-0911; EFW-ZALP-0911; EFW-ZALV-0911; EFW-ZAL-1211; EFW-ZALP-1211; EFW-ZALV-1211; EFW-ZAL-1013; EFW-ZALP-1013; EFW-ZALV-1013; EFW-ZAL-0415; EFW-ZALP-0415; EFW-ZALV-0415.
- B.** usunięcie skutków naruszenia, o których mowa w pkt. I.1 oraz I.2 niniejszej decyzji, poprzez doręczenie za pomocą listu zwykłego każdemu ubezpieczającemu, z którym AEGON Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. z siedzibą w Warszawie ma zawartą umowę ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym w oparciu o wzorce umowy, o których mowa w pkt I.A oraz od których *Oплата за дистрибуcję і wystawienie поліси (w części процентowej)* albo *Oплата warunkowa* została faktycznie pobrana:
- i. pisma przewodniego
- oraz
- ii. ofertę zawarcia umowy zmieniającej treść umowy ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym – w postaci aneksu do tej umowy;
- C.** zamieszczenie w treści aneksu, o którym mowa w pkt. I.B.ii. niniejszej decyzji postanowienia, zgodnie z którym w razie rozwiązania umowy wskutek jej wypowiedzenia przez konsumenta (ubezpieczającego) albo wygaśnięcia umowy wskutek nieopłacenia kolejnych składek regularnych albo wskutek dokonania całkowitego wykupu – przed upływem terminu, po którym konsument (ubezpieczający) nabywa prawo do uzyskania premii - AEGON Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. z siedzibą w Warszawie wypłaci konsumentowi (ubezpieczającemu), ponad kwotę należną zgodnie z dotychczasową treścią umowy, kwotę stanowiącą różnicę pomiędzy:
- kwotą *Oплаты за дистрибуację і wystawienie поліси (w części процентowej)*, albo *Oплаты warunkowej*, pobranej zgodnie z pierwotną treścią umowy
- a
- nową, obniżoną wartością tej opłaty wynoszącą odpowiednio: 28% zapłaconej składki pierwszorocznej – w razie rozwiązania lub wygaśnięcia umowy w pierwszym roku jej obowiązywania, albo 56% zapłaconej składki pierwszorocznej – w pozostałych przypadkach,
- chyba że umowa ubezpieczenia przewiduje rozwiązanie korzystniejsze dla konsumenta.

- D. zawarcie w treści aneksu, o którym mowa w pkt. I.B.ii. niniejszej decyzji postanowienia, zgodnie z którym podpisanie aneksu nie zamyka konsumentowi (ubezpieczającemu) drogi do dochodzenia roszczeń przewidzianych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa z tytułu niniejszej umowy na drodze cywilnoprawnej, w tym dochodzenia dalej idących roszczeń dotyczących *Oplaty za dystrybucję i wystawienie polisy (w części procentowej)*, albo *Oplaty warunkowej* (w zależności od tego, która z ww. opłat będzie przewidziana w umowie ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym, której dotyczy aneks);
- E. poinformowanie każdego ubezpieczającego (konsumenta) związanego umową ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym zawartą w oparciu o wzorzec umowy, o którym mowa w pkt. I.A niniejszej decyzji oraz od którego pobrano *Oplatę za dystrybucję i wystawienie polisy (w części procentowej)* albo *Oplatę warunkową*, który:
- i. wypowiedział ww. umowę po dniu uprawomocnienia się niniejszej decyzji, ale który:
 - jeszcze nie otrzymał pisma przewodniego z ofertą zmiany warunków umowy (wskazanego w pkt. I.F niniejszej decyzji);
 - albo
 - nie skorzystał z oferty zmiany umowy do dnia złożenia oświadczenia o wypowiedzeniu umowy,poprzez wysłanie komunikatu informującego lub przypominającego o przysługującym prawie skorzystania z oferty zmiany umowy, wraz z aneksem. Komunikat ten zostanie wysłany listem zwykłym wraz z pismem informującym o przyjęciu wypowiedzenia do realizacji.
 - ii. złożył wniosek o wykup całkowity, ale który:
 - jeszcze nie otrzymał pisma przewodniego z ofertą zmiany warunków umowy (wskazanego w pkt. I.F niniejszej decyzji);
 - albo
 - nie skorzystał z oferty zmiany umowy do dnia złożenia oświadczenia o wykupie,poprzez wysłanie komunikatu informującego lub przypominającego o przysługującym mu prawie skorzystania z oferty zmiany umowy. Komunikat zostanie wysłany pocztą elektroniczną oraz zostanie zamieszczony na *Twoim Rachunku* (aplikacja internetowa służąca do komunikacji z ubezpieczającym) wraz z aneksem. W przypadku ubezpieczających (konsumentów), wobec których nie jest możliwe zastosowanie takiej formy komunikacji – powiadomienie o możliwości zmiany umowy przed zrealizowaniem dyspozycji wypłaty wartości wykupu nastąpi telefonicznie (rozmowy będą nagrywane), a ubezpieczający (konsument) w trakcie rozmowy poproszony zostanie o wskazanie adresu e-mail lub innego kanału komunikacji w oparciu, o który możliwe jest doręczenie proponowanego aneksu. Jednocześnie, w związku z krótkimi terminami umownymi na wypłatę wartości wykupu, które mogą utrudniać ubezpieczającym (konsumentom) podpisanie aneksów przed ich upływem, AEGON Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. z siedzibą w Warszawie zobowiązuje się, że w przypadku konsumentów składających wnioski o wykup całkowity, którzy nie zdążą doręczyć na adres przedsiębiorcy dwóch

podpisanych egzemplarzy aneksu przed upływem terminu na realizację dyspozycji wykupu, lecz uczynią to w terminie nie późniejszym niż 30 dni od dnia wypłaty wartości wykupu, aneks będzie traktowany jak podpisany przed upływem terminu rozwiązania umowy ubezpieczenia. W takim wypadku AEGON Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. z siedzibą w Warszawie wypłaci ubezpieczającemu różnicę między dotychczasową i nową wysokością ww. opłaty, zgodnie z postanowieniami aneksu;

iii. zalega z opłacaniem składek, ale który:

- jeszcze nie otrzymał pisma przewodniego z ofertą zmiany warunków umowy (wskazanego w pkt. I.F niniejszej decyzji);
albo

- nie skorzystał z oferty zmiany umowy do dnia złożenia oświadczenia o wypowiedzeniu umowy,

poprzez wysłanie komunikatu informującego lub przypominającego o przysługującym mu prawie skorzystania z oferty zmiany umowy, wraz z aneksem; komunikat ten zostanie wysłany listem zwykłym wraz z pismem wzywającym do uregulowania zaległości, zgodnie z art. 830 § 2 Kodeksu Cywilnego.

F. zamieszczenie w piśmie przewodnim, o którym mowa w pkt. I.B.i. niniejszej decyzji, informacji o następującej treści:

„Szanowna Pani / Szanowny Panie,

uprzejmie informujemy, że Aegon Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. w celu realizacji decyzji Prezesa UOKiK nr RBG-___/15 z dnia ___ 2015 r. w zakresie umów, które wiążą Aegon TU na Życie S.A. na dzień uprawomocnienia się ww. decyzji, zawartych na podstawie wzorców umów objętych tą decyzją, zobowiązało się podjąć niezbędne działania wobec swoich Klientów w celu polepszenia warunków obowiązujących umów ubezpieczenia na życie z UFK poprzez obniżenie wysokości Opłaty za dystrybucję i wystawienie polisy (w części procentowej) oraz Opłaty warunkowej.

Treść wspomnianej decyzji Prezesa UOKiK jest dostępna na stronie internetowej UOKiK: <http://uokik.gov.pl/decyzje>.

Należy Pan/Pani do grupy Klientów objętych zakresem decyzji Prezesa UOKiK. W związku z tym, w załączeniu do niniejszego pisma przesyłamy propozycję podpisania aneksu polepszającego postanowienia zawartej z Panem/Panią umowy ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym [nazwa produktu].

W załączeniu przesyłamy dwa jednostronnie podpisane przez nas egzemplarze proponowanego aneksu. Prosimy o ich podpisanie i doręczenie nam jednego egzemplarza pocztą na adres:

Aegon Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A.,
Centrum Operacyjne, ul. Katowicka 47
41 - 500 Chorzów*

Ważne! Oferta polepszenia warunków umowy ubezpieczenia jest ważna do dnia rozwiązania Pani/Pana umowy ubezpieczenia. W celu skorzystania

z niniejszej oferty konieczne jest **doręczenie** Aegon TU na Życie S.A. podpisanego egzemplarza aneksu na adres wskazany powyżej do dnia rozwiązania umowy. Niniejsza zmiana wejdzie w życie z dniem doręczenia nam obustronnie podpisanego aneksu.

Pragniemy wskazać, że podpisanie aneksu nie zamyka Pani/Panu drogi do dochodzenia roszczeń przewidzianych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa z tytułu niniejszej umowy na drodze cywilnoprawnej, w tym dochodzenia dalej idących roszczeń dotyczących opłaty [Opłaty za dystrybucję i wystawienie polisy (w części procentowej), albo Opłaty warunkowej].

W razie pytań prosimy o kontakt z naszą infolinią pod numerem telefonu 801 300 900 (koszt jak za połączenie lokalne) lub +48 32 592 10 00 (dla połączeń z zagranicy) w dni powszednie w godz. 8.00-20.00. Dodatkowe informacje są również dostępne na naszej stronie internetowej www.aegon.pl.”;

- G. zamieszczenie na stronie internetowej www.aegon.pl i utrzymywanie przez okres 3 lat komunikatu o następującej treści:

„Szanowni Państwo,

uprzejmie informujemy, że Aegon Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. w celu realizacji decyzji Prezesa UOKiK nr RBG-___/15 z dnia ___ 2015 r. w zakresie umów, które wiążą Aegon TU na Życie S.A. na dzień uprawomocnienia się ww. decyzji, tj. na dzień....., **zawartych na podstawie wzorców umów objętych tą decyzją (wymienionych tutaj²²)**, zobowiązało się podjąć niezbędne działania wobec swoich klientów w celu polepszenia warunków obowiązujących umów ubezpieczenia na życie z UFK poprzez obniżenie wysokości Opłaty za dystrybucję i wystawienie polisy (w części procentowej) oraz Opłaty warunkowej.

Treść wspomnianej decyzji Prezesa UOKiK jest dostępna na stronie internetowej UOKiK: <http://uokik.gov.pl/decyzje>.

I tak, w razie

- c) rozwiązania umowy wskutek jej wypowiedzenia przez konsumenta (ubezpieczającego)

albo

- d) wygaśnięcia umowy wskutek nieopłacenia kolejnych składek regularnych albo wskutek dokonania całkowitego wykupu,

– przed upływem terminu, po którym konsument (ubezpieczający) nabywa prawo do uzyskania premii, Aegon wypłaci konsumentowi (ubezpieczającemu), ponad kwotę należną zgodnie z dotychczasową treścią umowy, kwotę stanowiącą różnicę pomiędzy:

- (i) kwotą Opłaty za dystrybucję i wystawienie polisy (w części procentowej), albo Opłaty warunkowej, pobranej zgodnie z pierwotną treścią umowy

a

²² Automatyczny odnośnik

- (ii) nową, obniżoną wartością tej opłaty wynoszącą odpowiednio: 28% zapłaconej składki pierwszorzecznej – w razie rozwiązania lub wygaśnięcia umowy w pierwszym roku jej obowiązywania, albo 56% zapłaconej składki pierwszorzecznej – w pozostałych przypadkach
- chyba że umowa ubezpieczenia przewiduje rozwiązanie korzystniejsze dla konsumenta.

Aegon TU na Życie S.A. złoży każdemu z Konsumentów objętych zobowiązaniem ofertę podpisania aneksu polepszającego warunki umowy, zgodnie z powyższymi zasadami.

W razie pytań prosimy o kontakt z naszą infolinią pod numerem telefonu 801 300 900 (koszt jak za połączenie lokalne) lub +48 32 592 10 00 (dla połączeń z zagranicy) w dni powszednie w godz. 8.00-20.00. Dodatkowe informacje są również dostępne na naszej stronie internetowej www.aegon.pl.”

W ocenie Prezesa UOKiK, propozycja przedsiębiorcy sprowadza się do zaniechania stosowania zarzucanej przedsiębiorcy praktyki, poprzez wycofanie z obrotu wzorców umów ubezpieczenia ufk zarzutem, w których znajdują się kwestionowane sposoby obciążania konsumentów opłatami wstępnymi. Jednocześnie Spółka zobowiązała się również do podjęcia działań, które miałyby na celu usunięcia skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

Przedmiotowe działanie spowoduje, że dojdzie do wyeliminowania sytuacji, w której to konsument rozwiązujący umowę ubezpieczenia ufk pozbawiony zostaje całości lub znacznej części środków wpłaconych uprzednio w formie składek regularnych. Należy zauważyć, że treść zobowiązania określonego w pkt I.B.-I.G., zmierza do znacznego usunięcia trwających skutków naruszenia. Niemniej jednak **przyjęcie niniejszego zobowiązania nie jest równoznaczne z zaakceptowaniem przez Prezesa UOKiK możliwości pobierania opłat wstępnych w określonej w tym zobowiązaniu wysokości w odniesieniu do umów ubezpieczenia ufk zawieranych na przyszłość lub w zakresie już wykonywanych kontraktów.**

Zdaniem Prezesa UOKiK, sposób zmiany warunków umowy w trakcie trwania umowy ubezpieczenia ufk stosowanych przez AEGON nie narusza przepisów bezwzględnie obowiązującego prawa, a sama zmiana umowy zależy wyłącznie od akceptacji przez konsumenta propozycji przedstawionej przez Towarzystwo. Należy zauważyć, iż konsument będzie zainteresowany ww. zmianą tak naprawdę dopiero w sytuacji, w której zdecyduje się rozwiązać umowę przed upływem Pierwszego Okresu Inwestycji. Może skorzystać z propozycji przedstawionej w aneksie lub też rozwiązać umowę na dotychczasowych warunkach, co jednak nie wyłącza możliwości kwestionowania, w szczególności - w ramach sądowej kontroli incydentalnej – zapisu umowy określającego wysokość i sposób obliczania opłat wstępnych (w zależności od produktu – opłaty za dystrybucję i wystawienie polisy lub opłaty warunkowej) objętych niniejszą decyzją.

Warto w tym miejscu podkreślić, iż w przypadku podpisania przez konsumenta aneksu, o którym mowa w pkt I.B zobowiązania, Towarzystwo nie uzna powyższego za zamknięcie jemu drogi do dochodzenia prawnie chronionych interesów. Aneksy proponowane dotychczasowym klientom będą przewidywały zastrzeżenie zgodnie z którym podpisanie

aneksu nie zamyka konsumentowi (ubezpieczającemu) drogi do dochodzenia roszczeń przewidzianych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa z tytułu niniejszej umowy na drodze cywilnoprawnej, w tym dochodzenia dalej idących roszczeń dotyczących Opłaty za dystrybucję i wystawienie polisy (w części procentowej), albo Opłaty warunkowej (w zależności od tego, która z ww. opłat będzie przewidziana w umowie ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym, której dotyczy aneks). **Oznacza to, że konsument może dochodzić zwrotu całej opłaty wstępnej (w zależności od produktu – opłaty za dystrybucję i wystawienie polisy lub opłaty warunkowej) pobranej przez AEGON w pierwszym roku obowiązywania umowy.**

Analizując powyższe zobowiązanie Prezes UOKiK uznał, iż brak jest przeciwwskazań do przyjęcia zobowiązania w omawianym zakresie, gdyż takie zobowiązanie ma na celu wyeliminowanie kwestionowanej praktyki i usunięcie jej negatywnych skutków.

W świetle powyższego organ ochrony konsumentów uznał, że podjęte przez przedsiębiorcę zobowiązanie zmierza bezpośrednio do usunięcia naruszeń określonych w art. 24 u.o.k.i.k. i nałożył na przedsiębiorcę obowiązek wykonania przedmiotowego zobowiązania uzależniając przy tym termin wykonania tego obowiązku od tego, czego ono dotyczy. I tak, w zakresie zaniechania stosowania wzorców umowy wraz załącznikami, które są określone w pkt. I.A., AEGON musi to uczynić w terminie 7 dni od dnia uprawomocnienia się decyzji. Obowiązki przewidziane w pkt. od I.B. do I.F. powinny być wykonane w terminie 3 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji, a zamieszczenie wskazanego powyżej komunikatu na stronie internetowej Spółki (pkt I.G.) powinno być wykonane do 1 miesiąca od dnia uprawomocnienia się decyzji.

Wobec tego orzeczono jak w pkt I sentencji decyzji.

II.

Stosownie do art. 28 ust. 3 u.o.k.i.k. w decyzji (...) Prezes Urzędu nakłada na przedsiębiorcę obowiązek składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań. Zgodnie z tym przepisem AEGON został zobowiązany **do złożenia - w terminie 5 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji – sprawozdania o realizacji przyjętego zobowiązania**, poprzez:

- 1) kopii uchwał/y Zarządu Spółki o wycofaniu z obrotu wzorców umów wraz z załącznikami zgodnie z punktem I.A. niniejszej decyzji;
- 2) kopii 10 przykładowych aneksów wraz z pismem przewodnim, o których mowa w punkcie I.B. niniejszej decyzji wraz z informacją o terminie wykonania ww. obowiązku w stosunku do wszystkich klientów,
- 3) danych o liczbie wysłanych aneksów;
- 4) danych o liczbie konsumentów, którzy na dzień składania sprawozdania przyjęli propozycję i odesłali podpisany aneks do indywidualnej umowy ubezpieczenia;
- 5) „zrzutu” (tzw. printscreena) ze strony internetowej www.aegon.pl z komunikatem, o którym mowa w punkcie I.G. niniejszej decyzji wraz z informacją o dacie wykonania ww. zrzutu ekranu;

Organ ochrony konsumentów nie nałożył na przedsiębiorcę kary pieniężnej za praktykę wskazaną w sentencji decyzji, bowiem art. 28 ust. 4 u.o.k.i.k. stanowi, iż w przypadku wydania decyzji, o której mowa w ust. 1 nie stosuje się art. 26 i 27 oraz art. 106 ust. 1 pkt 4, z zastrzeżeniem art. 28 ust. 7 tejże ustawy.

Mając powyższe na uwadze, należało orzec jak w pkt II sentencji.

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 miesiąca od dnia jej doręczenia.

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