

UZASADNIENIE

Pozwem z dnia 9 maja 2016 roku powódka M. T. wniosła o zasądzenie od pozwanego Banku (...) S.A. z siedzibą w G. kwoty 5.000 zł wraz z odsetkami ustawowymi od dnia 28 grudnia 2015 roku do dnia zapłaty i kosztami procesu.

W uzasadnieniu pozwu powódka wskazała, że dochodzi zadośćuczynienia za doznaną krzywdę, wynikającą z naruszenia przez pozwanego jej dobra osobistego w postaci czci: godności i dobrego imienia. Zdaniem powódki do naruszenia jej dobra osobistego doszło m.in. poprzez naruszenie przez pozwanego prawa do ochrony danych osobowych.

Powódka podała, że pozwany jest następcą prawnym (...) Banku S.A., z którym mąż powódki, A. T. (1), w dniu 20 czerwca 2005 r. zawarł umowę kredytu na kwotę 137.495,38 zł, indeksowanego kursem (...). Zgodnie z § 13 ust. 1 umowy kredytobiorca został objęty ochroną ubezpieczeniową, w tym ubezpieczeniem na życie na kwotę odpowiadająca 100% zadłużenia z tytułu kredytu, zaś w ust. 6 lit. a) tego paragrafu umowy A. T. (1) wyraził zgodę na to, aby w razie zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego, świadczenie przysługujące mu z tytułu ubezpieczenia zostało wypłacone bezpośrednio na rzecz banku i zaliczone na poczet zadłużenia z tytułu umowy kredytu. A. T. (1) zmarł 25 października 2012 r. W dniu 29 października 2012 r. powódka została poinformowana przez pracownika banku, że do czasu wypłaty środków z polisy ubezpieczeniowej męża ona i dzieci, jako spadkobiercy kredytobiorcy, powinni w dalszym ciągu uiszczać raty kredytu, które zostaną jej zwrócone po zrealizowaniu polisy. Powódka uiszczała raty kredytu od listopada 2012 r. do czerwca 2013 r. – w łącznej kwocie 6.580 zł, co było dla niej dużym obciążeniem finansowym, ponieważ jej wynagrodzenie wynosiło wówczas 2.000 zł miesięcznie.

Pomimo zrealizowania polisy w dniu 16 maja 2013 r., o czym bank poinformował powódkę dopiero w dniu 8 lipca 2013 r., powódce nie zostały zwrócone uiszczone przez nią raty kredytu. Nadto bank zażądał od niej zapłaty dalszej kwoty – odpowiadającej

1.200,61 CHF, która wynikać miała z tego, że suma wypłacona przez ubezpieczyciela nie pokryła całości zadłużenia z tytułu kredytu z uwagi na zastosowanie innych kursów (...) przez każdą z tych instytucji. Powódka w ciągu kolejnych miesięcy była wielokrotnie wzywana do zapłaty przez pozwanego – pisemnie i telefonicznie. Powódka stała na stanowisku, że ewentualne różnice kursowe są kwestią, która powinna być rozstrzygnięta pomiędzy bankiem a ubezpieczycielem i nie powinny jej obciążać. Nawet natomiast gdyby uznać, że faktycznie powinna ona uiścić na rzecz banku kwotę wynikającą z zastosowania innych kursów walutowych, to i tak byłaby ona mniejsza od sumy wpłat dokonanych przez powódkę po śmierci męża z tytułu kolejnych rat, z których bank się nie rozliczył.

Pozwany, nie uzyskawszy żądanych kwot od powódki, umieścił dane jej i dwójki dzieci w Biurze (...). Dane te mogły zostać usunięte jedynie na wniosek pozwanego, o co powódka wielokrotnie zwracała się do banku.

Wyrokiem z dnia 28 października 2014 r., sygn. akt II C 316/14, Sąd Rejonowy dla W. M. w W. zasądził na rzecz powódki od pozwanego banku kwotę 6.580 zł tytułem zwrotu rat kredytu uiszczonych przez nią po śmierci męża. W związku z powyższym wyrokiem powódka pismem z dnia 3 grudnia 2014 r. wezwała bank do podjęcia działań, mających na celu usunięcie z BIK informacji o zaleganiu w spłacie kredytu przez powódkę oraz jej dzieci jako informacji nieprawdziwej. Pozwany nie zareagował na powyższe wezwanie, a w dniu 10 grudnia 2014 r. złożył apelację, która została oddalona wyrokiem Sądu Okręgowego w W. z dnia 4 grudnia 2015 r., sygn. akt V Ca 461/15.

W dniu 20 lutego 2015 r. dane powódki i jej dzieci zostały usunięte z BIK. W okresie, kiedy jej dane figurowały w BIK powódka nie mogła zaciągnąć żadnych nowych zobowiązań kredytowych, nie mogła dokonać zakupów na raty, miała zablokowaną możliwość wypłaty gotówki z karty płatniczej do rachunku w (...) S.A. Powódka wobec wszystkich banków i innych instytucji ustawowo upoważnionym do udzielania kredytów, pożyczek pieniężnych, gwarancji bankowych i poręczeń (łącznie ponad 650 instytucji) była ukazana jako osoba nieregulująca w terminie swoich zobowiązań kredytowych, czyli jako osoba niesolidna.

Utrzymywanie przez pozwany bank, że kredyt nie został w całości spłacony, nękanie powódki ustawicznymi telefonami i pismami wzywającymi do zapłaty zadłużenia, a w końcu umieszczenie w BIK informacji, że powódka i jej dzieci zalegają w spłacie kredytu, bardzo niekorzystnie wpłynęło na stan psychiczny powódki. Żyła ona w ustawicznym stresie związanym z niepewnością co do istnienia zadłużenia wobec banku. Podejmowane przez powódkę próby wyjaśnienia całej sytuacji nie przynosiły efektu. Pracownicy banku nie potrafili się też odnieść do kwestii nadpłaconych przez nią rat po śmierci męża. Nikt ze strony banku nie koordynował całościowo sprawy powódki.

Nadto z winy pozwanego postępowanie w sprawie wypłaty sumy ubezpieczenia trwało prawie 8 miesięcy. Powódka przedstawiła bankowi wszystkie wymagane dokumenty, natomiast bank zwlekał z ich przekazaniem ubezpieczycielowi. Wszystkie wymagane warunkami ubezpieczenia dokumenty niezbędne do realizacji polisy powódka złożyła w banku w dniu 29 października 2012 r. Bank zażądał przeprowadzenia postępowania spadkowego po mężu powódki, uzależniając od tego realizację polisy, co zdaniem powódki nie miało podstaw prawnych. Powódka takie postępowanie jednak przeprowadziła i w dniu 12 lutego 2013 r. złożyła postanowienie o stwierdzeniu nabycia spadku. W rozmowie telefonicznej z pracownikiem banku na początku maja 2013 r. powódka została poinformowana, że dokumenty nie zostały jeszcze przekazane do ubezpieczyciela.

Zdaniem powódki pozwany bank w niniejszej sprawie dopuścił się działania bezprawnego, a przy tym z winy umyślnej.

(pozew k. 3-17)

Pozwany Bank (...) S.A. z siedzibą w G. w odpowiedzi na pozew z dnia 20 lipca 2016 roku wniósł o oddalenie powództwa w całości i zasądzenie kosztów postępowania.

Pozwany wskazał, że to na powódce spoczywa ciężar dowodu wykazania, że działanie banku było bezprawne. Zdaniem banku jego działania w toku współpracy z klientami, także w trakcie postępowania prowadzącego do rozliczenia ubezpieczenia kredytu oraz zidentyfikowania spadkobierców kredytobiorcy – A. T. (1), odbywały się w ramach przepisów prawa i nie można przypisać im bezprawności. Fundamentalnym prawem wierzyciela jest bowiem dochodzenie wierzytelności od dłużnika. Od listopada 2012 r. bank stał zaś na stanowisku, że zgodnie z umową kredytu zawartą z A. T. (1) oraz Ogólnymi Warunkami Grupowego (...) Banku S.A. nie wynikał z tych dokumentów obowiązek całkowitego rozliczenia kwoty kredytu i zakończenia relacji kredytowej pomiędzy bankiem a kredytobiorcą w przypadku wypłaty przez ubezpieczyciela świadczenia z ubezpieczenia na życie kredytobiorcy. Informacje przekazywane przez bank do Biura (...) były zatem aktualne i rzetelne, nie wynikały z opóźnień czy błędów w systemie banku. Zdaniem banku na ocenę jego działań nie powinna mieć wpływu treść wyroku z dnia 28 października 2014 r., pracownicy banku w trakcie prowadzonej obsługi działali bowiem w dobrej wierze zgodnie z prawem, zapisami umowy i procedurami wewnętrznymi Banku, na którą to okoliczność pozwany wniósł o przeprowadzenie dowodu z zeznań świadków. Natomiast po doręczeniu bankowi wyroku sądu II instancji wraz z uzasadnieniem, co miało miejsce w dniu 14 stycznia 2016 r., niezwłocznie zwrócił się do BIK o skorygowanie wpisu dotyczącego powódki.

(odpowiedź na pozew, k. 126-128)

Sąd ustalił następujący stan faktyczny:

W dniu 20 czerwca 2005 r. mąż powódki, A. T. (1), zawarł (...) Bankiem S.A. z siedzibą w G. (poprzednikiem prawnym pozwanego Banku (...) z siedzibą w G.) umowę kredytu hipotecznego na kwotę 137.495,38 zł, indeksowanego kursem (...). Kredyt został przeznaczony na zakup mieszkania, w którym następnie A. T. (1) zamieszkał wraz z żoną i dwojgiem dzieci. Zgodnie z § 13 ust. 1 umowy kredytobiorca został objęty ochroną ubezpieczeniową, w tym ubezpieczeniem na życie, zaś w ust. 6 lit. a) tego paragrafu umowy A. T. (1) wyraził zgodę na to, aby w razie zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego, świadczenie przysługujące mu z tytułu ubezpieczenia zostało wypłacone bezpośrednio na rzecz banku jako uposażonego i zaliczone na poczet zadłużenia z tytułu umowy kredytu. Umowa ubezpieczenia na życie na rzecz kredytobiorcy - jako ubezpieczonego została zawarta przez G. M. Bank jako ubezpieczającego z N. Towarzystwem

(...) S.A. (poprzednikiem prawnym (...) Towarzystwa (...) S.A.) w ramach grupowego ubezpieczenia na życie, którego warunki uregulowane zostały w Ogólnych Warunkach Grupowego (...) Banku S.A. (...) (dalej: OWU).

W § 2 pkt 5) OWU wskazano, że „Suma (...) Suma (...)/Podstawowego (to) kwota równa kwocie Zadłużenia z Umowy Kredytu, pozostała Kredytobiorcy do spłaty w dniu zajścia Zdarzenia Ubezpieczeniowego, z wyłączeniem Zadłużenia Przetęerminowanego”.

(okoliczności bezsporne, a nadto: umowa kredytu – k. 39-43v; Ogólne Warunki Grupowego (...) Banku S.A. (...) – k. 44-46; zeznania powódki – k. 154-156)

A. T. (1) zmarł 25 października 2012 r. (bezsporne).

W dniu 29 października 2012 r. powódka udała się do oddziału Banku (...) przy ul. (...) w W., gdzie złożyła wszystkie dokumenty niezbędne do wszczęcia procedury wypłaty świadczenia ubezpieczeniowego w towarzystwie ubezpieczeniowym. Została poinformowana przez pracownika banku, że w celu uruchomienia polisy, poza dokumentami, które już złożyła, konieczne jest przeprowadzenie postępowania o stwierdzenie nabycia spadku po mężu. Nadto powódka uzyskała informację, że do czasu wypłaty środków z polisy ubezpieczeniowej męża ona i dzieci, jako spadkobiercy kredytobiorcy, powinni w dalszym ciągu uiszczać raty kredytu, które zostaną im jednak następnie zwrócone po zrealizowaniu polisy. Powódka była przez bank traktowana jako kredytobiorca i wysyłane były do niej pisma związane z przedmiotowym kredytem, w tym harmonogramy spłaty rat. Powódka uiszczała raty kredytu od listopada 2012 r. do czerwca 2013 r. w wysokości około 900 zł miesięcznie – w łącznej kwocie 6.580 zł, co było dla niej dużym obciążeniem finansowym, ponieważ jej wynagrodzenie wynosiło wówczas 2.000 zł miesięcznie.

(zeznania A. T. (2) – k. 153-154, zeznania powódki – k. 154-156; potwierdzenia przelewów – k. 49 i n.; nadto niezaprzeczone przez pozwanego twierdzenia powódki)

W dniu 6 maja 2013 r. powódka w formie emaila zwróciła się do pozwanego banku o podjęcie działań w celu zrealizowania polisy na życie jej męża (email – k. 91). Bank ostatecznie takie działania podjął i wypłata świadczenia ubezpieczeniowego w wysokości 156.720,56 zł została dokonana przez (...) na rzecz pozwanego banku w dniu 16 maja 2013 r., o czym ubezpieczyciel poinformował bank pismem z dnia 17 maja 2013 r. ze wskazaniem, że kwota powyższa została wyliczona jako 100% kwoty zadłużenia z tytułu kredytu na dzień wystąpienia zdarzenia ubezpieczeniowego, tj. 46.713,93 CHF według kursu (...) w NBP z dnia 14 maja 2013 r. Przekazana przez ubezpieczyciela suma została następnie przez bank przeliczona na (...) według kursu obowiązującego w banku, co dało kwotę 45.513,32 CHF. Bank uznał, że powódka i jej dzieci jako spadkobiercy kredytobiorcy są obowiązani do spłaty pozostałej części kredytu, odpowiadającej równowartości 1.200,61 CHF.

(okoliczności bezsporne, a nadto: pismo ubezpieczyciela – k. 58, pismo powódki z dnia 01.08.2013 r. – k. 59-59v, pismo banku z dnia 16.07.2013 r. – k. 60-61, pismo banku z dnia 12.08.2013 r. – k. 62-62v; pismo banku z dnia 05.11.2013 r. – k. 64-64v)

Powódka uzyskała informację od ubezpieczyciela, że z uwagi na to, że bank był uprawniony do otrzymania świadczenia ubezpieczeniowego z polisy na życie męża powódki, to w razie, gdyby bank nie zgadzał się z wysokością wypłaconej przez ubezpieczyciela kwoty, powinien zwrócić się z tym do ubezpieczyciela. Bank jednak takich działań nie podjął i nie próbował wyjaśnić z towarzystwem ubezpieczeniowym kwestii różnic kursowych.

(zeznania powódki – k. 154-156)

W odpowiedzi na kolejne pisma powódki i jej wnioski zgłaszane w rozmowach telefonicznych z pracownikami banku, bank podtrzymał swoje stanowisko co do pozostałego do zapłaty zadłużenia, do zapłaty którego konsekwentnie wzywał powódkę. Wnioski powódki o zwrot nadpłaconych rat kredytu pozostawały natomiast bez odpowiedzi, a w rozmowach telefonicznych pracownicy banku nie potrafili odnieść się do tej kwestii. Wezwania do zapłaty były do

powódki kierowane pisemnie, jak również telefonicznie. Telefony były kilka razy w miesiącu, przy czym zdarzało się, że pracownik banku zwracał się do powódki w sposób nieuprzejmy. Do powódki dzwoniły na ogół różne osoby, więc za każdym razem powódka od początku musiała przedstawiać rozmówcy swoją sytuację. Wezwania pisemne i harmonogramy spłat przychodziły na adres domowy powódki, jak również na adres jej zakładu pracy. Wysyłane były też pisma adresowane do zmarłego męża powódki.

(zeznania D. K. – k. 153, zeznania A. T. (2) – k. 153-154, zeznania powódki – k. 154-156; pismo powódki z dnia 01.08.2013 r. – k. 59-59v, wezwanie do zapłaty z dnia 25.10.2013 r. – k. 63, pismo banku (...)–Windykacyjnego z dnia 09.07.2014 r. – k. 65 i z dnia 07.02.2014 r. – k. 66, pismo banku z dnia 16.07.2013 r. – k. 60-61, pismo banku z dnia 12.08.2013 r. – k. 62-62v; pismo banku z dnia 05.11.2013 r. – k. 64-64v, pismo banku z dnia 06.03.2014 r. – k. 69; email – k. 92)

Wobec nieuiszczenia przez powódkę żądanej przez pozwanego kwoty, wynikającej z różnicy pomiędzy sumą wypłaconą przez ubezpieczyciela a wysokością zadłużenia z tytułu kredytu zaciągniętego przez męża powódki, pozwany wniósł o zamieszczenie danych powódki i jej dwojga dzieci w Biorze (...) jako dłużników nie regulujących terminowo zobowiązań z tytułu przedmiotowego kredytu z zaległością powyżej 180 dni co do kwoty 643 CHF. Takie informacje zostały ujawnione w BIK w dniu 30 kwietnia 2014 r. Dostęp do tych danych miały wszystkie banki działające na terenie kraju oraz inne instytucje udzielające zgodnie z ustawą kredytów, pożyczek pieniężnych, gwarancji bankowych lub poręczeń – w sumie ponad 650 instytucji.

(okoliczności bezsporne, a nadto zeznania powódki – k. 155; raport z BIK – k. 70; wydruk profilu BIK – k. 71)

O zamieszczeniu danych w BIK powódka dowiedziała się przypadkiem - po tym, jak odmówiono jej zakupu pralki na raty, a następnie operator sieci komórkowej odmówił zawarcia z nią i z jej synem umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Później zaś (...) S.A. zablokował powódce wypłaty gotówkowe kartą płatniczą od dnia 1 lutego 2015 r.

(zeznania powódki – k. 154-156; pismo S. B. – k. 90)

Dane z BIK mogły zostać usunięte jedynie na wniosek pozwanego banku. Taką też informację uzyskała powódka w rozmowie telefonicznej z pracownikiem BIK. Natomiast bank, poproszony przez powódkę o wyjaśnienie tej sytuacji, stwierdził, że dane zostały ujawnione w BIK, ponieważ ona oraz jej dzieci są dłużnikami banku i dane te nie zostaną usunięte dopóki zadłużenie nie zostanie uregulowane.

(Regulamin korzystania przez konsumentów z portalu BIK – k. 94 i n.; zeznania powódki – k. 155; zeznania D. K. – k. 153)

Wyrokiem z dnia 28 października 2014 r., sygn. akt II C 316/14, Sąd Rejonowy dla W. M. w W. zasądził na rzecz powódki od pozwanego banku kwotę 6.580 zł tytułem zwrotu rat kredytu uiszczonych przez nią po śmierci męża. W związku z powyższym wyrokiem powódka pismem z dnia 3 grudnia 2014 r. wezwała bank do podjęcia działań, mających na celu usunięcie z BIK informacji o zaleganiu w spłacie kredytu przez powódkę oraz jej dzieci jako informacji nieprawdziwej. Pozwany nie zareagował na powyższe wezwanie, a w dniu 10 grudnia 2014 r. złożył apelację, która została oddalona wyrokiem Sądu Okręgowego w W. z dnia 4 grudnia 2015 r., sygn. akt V Ca 461/15. Po wydaniu powyższego orzeczenia bank nadal wzywał powódkę do zapłaty zadłużenia, a pracownicy banku, z którymi powódka rozmawiała, nic nie wiedzieli o tym postępowaniu i jego wygraniu przez powódkę. Pismem z dnia 03.02.2015 r. powódka kolejny raz zwróciła się do pozwanego o wykreślenie danych jej i jej dzieci z BIK. W odpowiedzi pozwany pismem z dnia 20 lutego 2015 r. poinformował powódkę o podjęciu decyzji o całkowitym usunięciu z bazy BIK danych dotyczących przedmiotowego kredytu, wskazując, że korekta została zrealizowana w dniu 20 lutego 2015 r.

(odpis wyroku SR z uzasadnieniem – k. 73-78v, pismo powódki z dnia 03.12.2014 r. – k. 79, pismo powódki z dnia 03.02.2015 r. – k. 80, pismo banku z 20.02.2015 r. – k. 89; zeznania powódki – k. 155; okoliczność bezsporna co do daty i treści wyroku Sądu Okręgowego)

Pismem z dnia 15 grudnia 2015 r., doręczonym pozwanemu w dniu 17 grudnia 2015 r., powódka wezwała pozwanego m.in. do zapłaty kwoty 7.000 zł tytułem zadośćuczynienia

za naruszenie dobrego imienia oraz czci powódki – w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania.

(pismo powódki z dnia 15.12.2015 r. – k. 87-88)

Pismem z dnia 18 kwietnia 2016 r. pozwany bank poinformował powódkę o upływającym okresie ubezpieczenia nieruchomości od ognia i innych zdarzeń losowych oraz o tym, że z dniem 24 czerwca 2016 r. bank dokona wznowienia ubezpieczenia, a opłata z tego tytułu zostanie doliczona do raty kredytu. Z kolei zaś, kiedy powódka wystąpiła do banku o wystawienie zaświadczenia, że kredyt został spłacony w całości – w celu doprowadzenia do wykreślenia hipoteki ciężącej na nieruchomości, bank wystawił dokument, w którym mowa była o zawartej przez strony ugodzie, a nie o spłacie kredytu.

(pismo banku z dnia 18.04.2016 r. – k. 151, zeznania powódki – k. 156)

Na skutek działań banku, polegających na utrzymywaniu, że powódka pozostaje dłużnikiem banku z tytułu kredytu zaciągniętego przez A. T. (1) i nie wywiązuje się ze swoich zobowiązań, powódka przeżywała stres związany z tym, że jest uznawana za nierzetelnego dłużnika oraz z obawą o utratę mieszkania. Początkowo spokojnie reagowała na telefony od pracowników banku, wzywające do zapłaty, jednak z uwagi na liczbę tych telefonów i fakt, że dzwoniły różne osoby, w związku z czym powódka kolejnym rozmówcom musiała przedstawiać swoją sytuację od początku, telefony te wkrótce zaczęły wyprowadzać ją z równowagi. Natomiast jeszcze bardziej zdenerwowało ją ukazanie się informacji w BIK o tym, że ona i jej dzieci zalegają ze spłatą kredytu i to powyżej 180 dni. Negatywnie wpływało to na obraz powódki. Powódka postrzegała bowiem siebie jako osobę rzetelną i obowiązkową - i tak też postrzegali ją inni. O umieszczeniu jej danych w BIK powódka powiedziała współpracownikom. Musiała też wyjaśnić tę sytuację swoim dzieciom.

(zeznania D. K. – k. 153; zeznania A. T. (2) – k. 153-154; zeznania powódki – k. 154-156)

Dokonując ustaleń faktycznych w niniejszej sprawie, Sąd oparł się przede wszystkim na zeznaniach powódki i przedstawionych przez nią dowodach z dokumentów, a w pewnym zakresie również na zeznaniach świadków. Część dokumentów została przez powódkę przedstawiona w kopiach lub też były to wydruki ze stron internetowych, jednak pozwany nie kwestionował ich autentyczności. Nadto dane wynikające z tych dowodów są spójne z pozostałym materiałem dowodowym, a przy tym w znacznej mierze dotyczą okoliczności bezspornych. Na podstawie jednego z takich dowodów – wydruku raportu danych z BIK (k. 70) Sąd ustalił, że dane powódki i jej dzieci zostały ujawnione w BIK najpóźniej w dniu 30 kwietnia 2014 r., to jest w dacie, która w ww. raporcie została wskazana jako data początkowa odnośnie przedmiotowej zaległości. Powódka w swoich twierdzeniach ani w swoich zeznaniach nie podała daty początkowej zamieszczenia wpisów w BIK. O fakcie tym powódka zresztą nie została poinformowana przez pozwanego i dowiedziała się o tym dopiero po tym jak operator sieci komórkowej odmówił zawarcia z nią i z synem umowy o świadczenie usług, powołując się na wpisanie ich danych do rejestru dłużników.

Odnośnie osobowych źródeł dowodowych, zarówno zeznania powódki, jak i zeznania świadków Sąd ocenił jako w pełni wiarygodne. Były one spontaniczne i szczere, a przy tym łączyły się w logiczną całość z pozostałym materiałem dowodowym. Należy zresztą zauważyć, że powódka i świadkowie nie wypowiadali się co do kwestii spornych, w których twierdzenia obu stron byłyby ze sobą sprzeczne.

W istocie stan faktyczny w niniejszej sprawie w znacznej części pozostawał bezsporny. Przede wszystkim nie było pomiędzy stronami sporu co do faktu zawarcia przez męża powódki umowy kredytu połączonej z umową ubezpieczenia na życie i treści ich postanowień oraz następstwa prawnego Banku (...) S.A. i (...) S.A. w stosunku do podmiotów, z którymi zawarte były powyższe umowy, jak również co do tego, że po śmierci męża powódki bank domagał się spłaty kredytu przez powódkę i jej dzieci, a powódka przez okres 7 miesięcy płaciła raty kredytu. Bezsporne było też to, kiedy i w jakiej kwocie nastąpiła wypłata świadczenia ubezpieczeniowego na rzecz banku i że bank domagał

się następnie od powódki i jej dzieci spłaty pozostałej części zadłużenia, wynikającej z różnic kursowych zastosowanych przez obie instytucje, a ostatecznie doprowadził do zamieszczenia danych powódki i jej dzieci w BIK jako dłużników zalegających ze spłatą kredytu ponad 180 dni, a wpis ten został usunięty dopiero w dniu 20 lutego 2015 r. Następnie powódka wystąpiła przeciwko bankowi z powództwem o zapłatę równowartości rat uiszczonych przez nią po śmierci męża i postępowanie to wygrała, wskutek czego bank ostatecznie zwrócił jej te kwoty.

Wypada też zauważyć, że twierdzenia powódki co do faktów zawarte w pozwie nie zostały przez pozwanego skutecznie zaprzeczone. Wprawdzie w odpowiedzi na pozew znalazło się stwierdzenie, że pozwany „oponuje wszelkim twierdzeniom powódki, o ile nie zostaną (...) wyraźnie przyznane”, jednak takiemu oświadczeniu nie można przypisać znaczenia zaprzeczenia w rozumieniu przepisów kodeksu postępowania cywilnego. Należało zatem uznać, że pozwany nie zaprzeczył na przykład twierdzeniom powódki (znajdującym później odzwierciedlenie w jej zeznaniach) co do tego, że bezpośrednio po śmierci męża została ona poinformowana przez pracownika banku o obowiązku dalszego uiszczania rat do czasu realizacji polisy, które to raty miały następnie zostać powódce zwrócone (powódka informowała zresztą o powyższym w pismach kierowanych do pozwanego na etapie przedśądowym). Pozwany nie zaprzeczył też temu, że powódka była wielokrotnie wzywana do zapłaty, że telefony wykonywane były z częstotliwością kilka razy w miesiącu przez różnych pracowników banku, ponieważ jej sprawa nie była prowadzona przez jedną osobę, w efekcie czego powódka musiała na nowo kolejnym rozmówcom przedstawiać swoją sytuację (w tym zakresie również powódka złożyła następnie zeznania). Pozwany nie wypowiedział się też w żaden sposób odnośnie podstaw zatrzymania kwoty rat uiszczonych przez powódkę po śmierci męża oraz tego, że pomimo wcześniejszego poinformowania powódki, że zostaną one jej zwrócone po realizacji polisy, bank kwot tych powódce nie zwrócił dobrowolnie. Bank nie przedstawił przy tym żadnego wyliczenia czy wyjaśnienia, z którego wynikałoby, dlaczego powódka i jej dzieci byli wzywani do zapłaty pozostałej części zadłużenia wynikającej z różnic kursowych stosowanych przez ubezpieczyciela i przez bank, mimo że kwota ta była mniejsza od sumy rat uiszczonych uprzednio przez powódkę. Niezależnie zatem od przedstawionych dowodów, ustalenie powyższych faktów możliwe było na zasadzie ich milczącego przyznania (art. 230 k.p.c.).

Sporna okazała się kwestia bezprawności działań pozwanego, związanych z dążeniem przez niego do uzyskania pełnego zaspokojenia wierzytelności z tytułu kredytu udzielonego mężowi powódki poprzez działania wymierzone przeciwko powódce, a zatem w istocie spór dotyczył prawnej oceny zachowania pozwanego, nie był to zaś spór co do faktów. Z tego względu Sąd oddalił złożony w odpowiedzi na pozew wniosek o dopuszczenie dowodu z zeznań świadków, będących, jak należy przypuszczać na podstawie kontekstu pisma, pracownikami pozwanego. Teza dowodowa nie została wprost przez pozwanego wskazana, natomiast należało uznać, że dowód ten został powołany na okoliczność braku bezprawności działań pozwanego. Dowód ten nie mógł jednak posłużyć poczynieniu przez Sąd ustaleń w tym zakresie. Świadkowie mogliby się wypowiedzieć co najwyżej co do zgodności działań banku podejmowanych wobec powódki z wewnętrznymi procedurami banku, co jednak nie miało w sprawie znaczenia, bowiem nie mogło to przesądzać o braku bezprawności po stronie pozwanego.

W tym miejscu wypada również zauważyć, że pozwany do odpowiedzi na pozew nie załączył dowodu jej nadania stronie przeciwnej, mimo że obie strony w niniejszej sprawie były reprezentowane przez profesjonalnych pełnomocników. Dowód taki został złożony wraz z pismem przewodnim z dnia 27 lipca 2016 r., natomiast oba pisma zostały przedstawione sędziemu referentowi jednocześnie – w dniu 5 sierpnia 2016 r. W świetle literalnego brzmienia art. 132 § 1 k.p.c. odpowiedź na pozew (a w istocie oba pisma, gdyż do pisma przewodniego z dnia 27 lipca 2016 r. również nie załączono dowodu jego doręczenia lub nadania stronie przeciwnej) należało zwrócić. Sąd odstąpił od powyższego i uwzględnił stanowisko pozwanego zawarte w odpowiedzi na pozew z uwagi na to, że sędzia referent, zapoznając się z treścią odpowiedzi na pozew, dysponował już znajdującym się w aktach sprawy potwierdzeniem nadania odpisu odpowiedzi na pozew na adres pełnomocnika powódki, nie było zatem wątpliwości co do tego, że zostało to dokonane. Sąd miał tu na względzie ratio legis wspomnianego art. 132 § 1 k.p.c., które znalazło też wyraz w dokonanej ostatnią nowelizacją z dnia 10 lipca 2015 r. złagodzeniem wymogów stawianych pełnomocnikom - poprzez zastąpienie wymogu załączenia dowodu doręczenia lub nadania pisma wymogiem zamieszczenia w treści pisma oświadczenia o dokonaniu powyższego.

Sąd zważył, co następuje:

Powództwo zasługiwało na uwzględnienie.

Zgodnie z art. 23 k.c.: D. osobiste człowieka, jak w szczególności zdrowie, wolność, cześć, swoboda sumienia, nazwisko lub pseudonim, wizerunek, tajemnica korespondencji, nietykalność mieszkania, twórczość naukowa, artystyczna, wynalazcza i racjonalizatorska, pozostają pod ochroną prawa cywilnego niezależnie od ochrony przewidzianej w innych przepisach. Zgodnie zaś z art. 24 § 1 k.c.: Ten, czyje dobro osobiste zostaje zagrożone cudzym działaniem, może żądać zaniechania tego działania, chyba że nie jest ono bezprawne. W razie dokonanego naruszenia może on także żądać, ażeby osoba, która dopuściła się naruszenia, dopełniła czynności potrzebnych do usunięcia jego skutków, w szczególności ażeby złożyła oświadczenie odpowiedniej treści i w odpowiedniej formie. Na zasadach przewidzianych w kodeksie może on również żądać zadośćuczynienia pieniężnego lub zapłaty odpowiedniej sumy pieniężnej na wskazany cel społeczny. Z kolei zgodnie z art. 448 k.c.: W razie naruszenia dobra osobistego, sąd może przyznać temu, czyje dobro osobiste zostało naruszone, odpowiednią sumę tytułem zadośćuczynienia pieniężnego za doznaną krzywdę. Przy czym w doktrynie i orzecznictwie w sposób w zasadzie jednolity przyjmuje się, że norma prawna wyrażona w art. 448 k.c. zawiera również niewyartykułowaną wprost w przepisie przesłankę winy w naruszenia dobra osobistego.

Skoro powódka była wielokrotnie, wręcz w sposób napastliwy, wzywana do zapłaty należności, której w rzeczywistości nie miała obowiązku uiścić, a następnie jej dane zostały umieszczone na skutek działań pozwanego w BIK (najpóźniej w dniu 30 kwietnia 2014 r.), gdzie wskazano, że zalega ona od ponad 180 dni z zapłatą 643 CHF z tytułu kredytu udzielonego przez pozwanego, to należało, zdaniem Sądu, uznać, że pozwany bank naruszył w ten sposób dobra osobiste powódki w postaci godności i dobrego imienia.

W tym miejscu warto wskazać za Sądem Najwyższym (stanowisko zaprezentowane w wyroku z dnia 11 lutego 2015 r., sygn. akt I CSK 868/14, M.Pr.Bank. 2015/10/8-13), że walory jednostki jako potencjalnego kredytobiorcy wywołują wprawdzie skutki na płaszczyźnie majątkowej, ale skutki te są wynikiem oceny cech i właściwości podmiotowych należących do sfery osobowości człowieka, takich jak jego rzetelność i odpowiedzialność, budująca obraz wiarygodności jako kontrahenta. Powódka niewątpliwie miała świadomość tego, że jest przez bank traktowana jako nierzetelny kredytobiorca. Liczne próby wyjaśnienia całej sytuacji podejmowane przez powódkę nie przynosiły efektu i kolejni pracownicy pozwanego banku kierowali do powódki wezwania do zapłaty, uznając ją za osobę zalegającą z płatnościami. Ostatecznie znalazło to wyraz w zamieszczeniu danych osobowych powódki w BIK. Miało to swoje konsekwencje w postaci upublicznienia wobec ponad 650 instytucji finansowych informacji o tym, że powódka zalega z płatnością kredytu i to od ponad 180 dni. W trzech sytuacjach powyższe przełożyło się nadto na faktyczną odmowę zawarcia z powódką umowy bądź odmowę jej częściowej realizacji (zakup pralki na raty, umowa z operatorem sieci komórkowej i umowa z S. B.). Nie ulega wątpliwości, że w powszechnym mniemaniu bycie nierzetelnym kredytobiorcą, nieregulującym swoich zobowiązań, jest postrzegane w negatywnym świetle. Przypisanie komuś etykiety nierzetelnego kredytobiorcy jest zatem działaniem naruszającym dobre imię tej osoby. Natomiast fakt, że powódka była traktowana przez pracowników banku, a następnie – wobec zamieszczenia jej danych w BIK - także przez pracowników innych instytucji, jako dłużnik uchylający się od spłaty kredytu naruszało godność powódki.

W świetle poczynionych w sprawie ustaleń faktycznych Sąd nie miał zatem wątpliwości co do tego, że na skutek działań pozwanego doszło do naruszenia dobra osobistego powódki w postaci jej czci – tak w aspekcie wewnętrznym (godność), jak i w aspekcie zewnętrznym (dobre imię). Okoliczności tej nie kwestionował w zasadzie sam pozwany, wskazując jedynie na brak bezprawności swoich działań oraz – całkowicie nietrafnie - na ciężący na powódce obowiązek wykazania bezprawności naruszenia dobra osobistego.

Przepis art. 24 § 1 k.c. statuuje domniemanie bezprawności naruszenia dobra osobistego. Pozwany domniemania tego w niniejszej sprawie nie obalił. Powołane w odpowiedzi na pozew uprawnienie wierzyciela do dochodzenia wierzytelności musi odbywać się w granicach prawa, w przeciwnym razie w żadnym wypadku nie może prowadzić do uchylecia bezprawności naruszenia dóbr osobistych. W okolicznościach tej sprawy wierzytelność, na której istnienie

powoływał się pozwany w rzeczywistości mu nie przysługiwała. Nadto zaś trudno uznać, aby przeciwnie przekonanie banku było usprawiedliwione. W dużej mierze wynikało ono bowiem z zaniechania podjęcia przez ten podmiot jakichkolwiek działań zmierzających do wyjaśnienia sporu z powódką powstałego na gruncie umowy kredytu zawartej przez męża powódki.

W niniejszej sprawie bezspornym było, że powódka po śmierci swojego męża była przez bank traktowana jako kredytobiorca współzobowiązany wraz z dziećmi do zapłaty kolejnych rat kredytu udzielonego A. T. (1). Sytuacja ta nie zmieniła się pomimo zrealizowania w maju 2013 r. polisy na życie męża powódki i wypłaty świadczenia ubezpieczeniowego na rzecz banku jako uposażonego z umowy ubezpieczenia. Powódka była wielokrotnie wzywana przez różnych pracowników pozwanego do zapłaty, tak telefonicznie, jak i pisemnie, kwoty odpowiadającej łącznie 1.200,61 CHF (a następnie już tylko 643 CHF – jak wynika z wydruku z BIK), stanowiącej różnicę pomiędzy świadczeniem ubezpieczeniowym wypłaconym bankowi przez ubezpieczyciela a wysokością wierzytelności przysługującej bankowi, wedle jego wewnętrznych wyliczeń (których jednak bank nie przedstawił), z tytułu kredytu udzielonego mężowi powódki. Następnie, z uwagi na nieuiszczenie żądanej należności, dane osobowe powódki i jej dzieci najpóźniej w dniu 30 kwietnia 2014 r. zostały ujawnione w BIK ze wskazaniem, że zalegają oni z zapłatą kredytu w kwocie 643 CHF od ponad 180 dni. Dane te zostały usunięte na wniosek pozwanego w dniu 20 lutego 2015 r.

Tymczasem należność, zapłaty której domagał się od powódki i jej dzieci pozwany, wobec zawarcia na rzecz A. T. (1) umowy ubezpieczenia na życie zabezpieczającej udzielony mu kredyt, nie powinna była być dochodzona od spadkobierców A. T. (1). Kwestię tę szeroko omówił Sąd Rejonowy dla Warszawy-Mokotowa w W. w uzasadnieniu prawomocnego wyroku z dnia 28 października 2014 r. (sygn. akt II C 316/14). Bank był uposażonym z tytułu umowy ubezpieczenia na życie zawartej na rzecz A. T. (1) i mimo że już w dniu 29 października 2012 r. dysponował wszystkimi dokumentami koniecznymi do wypłaty świadczenia ubezpieczeniowego, zwlekał z podjęciem czynności w celu realizacji polisy, a zamiast tego domagał się zapłaty kolejnych rat kredytu od powódki i jej dzieci jako spadkobierców kredytobiorcy. Było to co najmniej przedwczesne, zaś wobec zrealizowania polisy przez ubezpieczyciela w maju 2013 r. okazało się bezpodstawne, a kwoty uiszczone przez powódkę jako nienależne świadczenie podlegały zwrotowi przez bank. Jako nieuzasadnione należało też ocenić skierowanie następnie do powódki i jej dzieci żądania zapłaty, które bank uzasadniał wypłatą przez ubezpieczyciela kwoty niższej niż wysokość wierzytelności wyliczona przez bank o równowartość w PLN sumy 1.200,61 CHF. Bezspornym było, że w świetle OWU, którymi dysponował bank i których warunki znał doskonale jako ubezpieczający z tytułu ubezpieczenia grupowego, ubezpieczyciel był zobowiązany wypłacić w razie zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego świadczenie ubezpieczeniowe równe całości zadłużenia istniejącego w chwili zajścia tego zdarzenia. W świetle powyższego bank powinien był dochodzić pozostałej części świadczenia, która w jego ocenie pozostawała do zapłaty, w pierwszej kolejności od ubezpieczyciela.

Zdaniem Sądu, powyższe ustalenia na zasadzie art. 365 k.p.c. wiążą Sąd i strony w niniejszej sprawie. Jak wskazuje M. M. ([w:] M. Manowska (red.), Kodeks postępowania cywilnego. Komentarz. Tom I. Art. 1-505(38), Wolters Kluwer 2015), związanie wyrokiem sądu cywilnego oznacza brak możliwości zignorowania zarówno ustaleń faktycznych stanowiących bezpośrednio podstawę rozstrzygnięcia, jak i podstawy prawnej. Nie jest dopuszczalne odmienne ustalenie zaistnienia, przebiegu i oceny istotnych dla danego stosunku prawnego zdarzeń faktycznych w kolejnych procesach sądowych między tymi samymi stronami, chociażby przedmiot tych spraw się różnił. Wprawdzie moc wiążąca dotyczy tylko orzeczenia sądu, nie zaś jego uzasadnienia (wyroki SN z dnia 13 stycznia 2011 r., III CSK 94/10, LEX nr 738402; z dnia 15 stycznia 2015 r., IV CSK 181/14, LEX nr 1628952; z dnia 25 czerwca 2014 r., IV CSK 610/13, LEX nr 1537274), oczywiście jest jednak, że związanie orzeczeniem sądu rozciąga się na te ustalenia faktyczne zawarte w jego uzasadnieniu, na podstawie których bezpośrednio sąd zindywidualizował normę prawną, czemu dał wyraz w rozstrzygnięciu (na ten temat np. wyroki SN: z dnia 19 października 2012 r., V CSK 485/11, LEX nr 1243099; z dnia 20 listopada 2014 r., V CSK 6/14; z dnia 16 maja 2013 r., IV CSK 624/12, LEX nr 1353259).

Przenosząc powyższe rozważania na grunt sprawy niniejszej, należy zważyć, że w sprawie II C 316/14 Sąd orzekał o roszczeniu powódki o zwrot rat uiszczonych przez nią na rzecz banku po śmierci męża w łącznej kwocie 6.580 zł. Sąd, dokonując analizy stanu faktycznego sprawy, doszedł do wniosku, że żądanie od powódki zapłaty rat kredytu po śmierci A. T. (1) było przedwczesne, a w każdym razie po realizacji polisy na życie odpadła podstawa prawna świadczeń

dokonanych przez powódkę z tego tytułu. Z uwagi na podnoszoną przez pozwanego okoliczność, że świadczenie ubezpieczeniowe zostało wypłacone w kwocie niższej niż wysokość zadłużenia z tytułu kredytu udzielonego mężowi powódki, Sąd dokonał oceny zasadności roszczenia pozwanego z tego tytułu, uznając, że i w tym zakresie żądanie banku nie miało podstaw w świetle treści umowy kredytu i umowy ubezpieczenia, a przy tym nie zostało przez bank wykazane.

Z okoliczności sprawy wynika, że sam pozwany stwierdził, że wyrok wydany w sprawie II C 316/14 ma moc wiążącą również w zakresie uznania za niezasadne żądań zapłaty kierowanych do powódki i jej dzieci po realizacji polisy, skoro odstąpił od dalszego wzywania do zapłaty różnicy pomiędzy wypłaconym świadczeniem ubezpieczeniowym a wyliczoną przez bank wysokością należności z tytułu kredytu, oraz złożył wnioski o wykreślenie danych powódki i jej dzieci z BIK.

Natomiast nawet gdyby uznać, że ustalenia faktyczne i rozważania tutejszego Sądu zawarte w uzasadnieniu powołanego wyroku nie są wiążące na zasadzie art. 365 k.p.c., to nie miałyby to dla rozstrzygnięcia tej sprawy istotnego znaczenia. Przy takim założeniu, ustalenia te i rozważania Sąd w składzie niniejszym aprobuje bowiem w całości i przyjmuje za własne. Podkreślić zaś należy, że materiał dowodowy zebrany w sprawie niniejszej pozwalał na poczynienie opisanych wyżej ustaleń faktycznych zawartych w uzasadnieniu wyroku z dnia 28 października 2014 r. Wypada też zaznaczyć na marginesie, że również w tym postępowaniu pozwany nie przedstawił żadnych dowodów na okoliczność tego, że powstała różnica pomiędzy wysokością wypłaconego mu świadczenia ubezpieczeniowego a wysokością zadłużenia z tytułu kredytu. Jedynie pośrednio na podstawie analizy korespondencji stron oraz treści odpowiedzi na pozew można stwierdzić, że wyliczenie tej różnicy wynikało z zastosowania przez bank § 10 ust. 8 umowy kredytu przy przeliczaniu wypłaconej przez ubezpieczyciela kwoty na (...). Tymczasem to postanowienie umowne, przewidujące zastosowanie kursu (...) z daty wpływu środków, odnosiło się jedynie do wpłat dokonywanych przez kredytobiorcę i nie mogło podłużyć indeksacji świadczenia ubezpieczeniowego wypłaconego z tytułu śmierci kredytobiorcy.

Z powyższego wynika zatem, że wierzytelność, z tytułu której pozwany domagał się od powódki zapłaty, a następnie doprowadził do zamieszczenia w BIK informacji o tym, że powódka zalega z jej płatnością, w rzeczywistości pozwanemu nie przysługiwała. Już ta okoliczność przesądza o bezprawności naruszenia dóbr osobistych powódki przez pozwanego. Odnosnie zamieszczenia danych powódki w BIK, dodatkowo wypada wskazać na naruszenie przepisów o ochronie danych osobowych. Art. 26 ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tekst jedn.: Dz.U. z 2016 r., poz. 922) nakazuje administratorowi danych, którym w tym wypadku był pozwany bank, przetwarzanie danych zgodnie z prawem, z zachowaniem ich merytorycznej poprawności i adekwatnie do celów, w jakich są przetwarzane. Tym wymogom pozwany nie sprostał.

Zdaniem Sądu pozwanemu należało też przypisać winę. Nie sposób uznać, że bank podejmując wobec powódki działania, zmierzające do uzyskania zapłaty różnicy pomiędzy wysokością wypłaconego przez ubezpieczyciela świadczenia a wysokością zobowiązań z tytułu kredytu wyliczonych przez bank, zachował należytą staranność – po pierwsze w zakresie ustalenia, że wierzytelność taka faktycznie bankowi przysługuje, a po drugie w zakresie tego, że może i powinien jej dochodzić od powódki.

W pierwszej kolejności wypada zauważyć, że bank uznał, że wysokość kredytu pozostającego do spłaty po śmierci męża powódki była wyższa niż wysokość świadczenia ubezpieczeniowego z tytułu śmierci kredytobiorcy wypłacona bankowi na skutek zastosowania postanowienia umownego (§ 10 ust. 8 umowy kredytu), które w sposób jednoznaczny wskazuje jedynie na wpłaty dokonywane przez kredytobiorcę. Tymczasem bank zastosował to postanowienie w stosunku do ubezpieczyciela. Przekonanie pozwanego co do prawidłowości stosowanej wykładni umowy, zważywszy na to, że jest to podmiot profesjonalny, trudno uznać za usprawiedliwione. Co jednak ważniejsze, pozwany po stwierdzeniu powstania tak wyliczonej różnicy, nie zwrócił się o wyjaśnienie tej kwestii i ewentualną dopłatę brakującej kwoty do ubezpieczyciela, który - zgodnie z umową ubezpieczenia zawartą z bankiem jako ubezpieczającym - był zobowiązany do pokrycia 100% zadłużenia istniejącego na datę śmierci kredytobiorcy (do danego limitu, który jednak w okolicznościach tej sprawy nie został osiągnięty). Zamiast tego bank skierował żądanie zapłaty do powódki

i jej dzieci, a następnie trwał przy swoim stanowisku pomimo kolejnych pism powódki i próśb o wyjaśnienie sytuacji oraz wskazanie, jak dochodzona przez bank kwota ma się do nadpłaconych przez powódkę po śmierci jej męża rat kredytu w łącznej wysokości 6.580 zł.

To powódka, po uzyskaniu od banku informacji o tym, że kwota świadczenia ubezpieczeniowego wypłacona z tytułu ubezpieczenia na życie męża nie pokryła całości zadłużenia z tytułu kredytu, zwróciła się o wyjaśnienie tej kwestii do ubezpieczyciela. Uzyskała informację, że w wypadku, gdyby bank nie zgadzał się z wysokością wypłaconej kwoty, powinien zwrócić się z tym do ubezpieczyciela. Bank nie podjął jednak jakichkolwiek działań w tym zakresie, ograniczając się do obarczenia powódki i jej dzieci odpowiedzialnością za pozostałą część zadłużenia. Bank wybrał zatem skierowanie zapłaty do powódki i jej dzieci, podmiotów niewątpliwie słabszych ekonomicznie i będących konsumentami, zamiast podjąć próbę uzyskania pełnej kwoty wierzytelności od ubezpieczyciela – profesjonalisty, który zgodnie z OWU miał obowiązek uiścić świadczenie ubezpieczeniowe równe całości zadłużenia istniejącego w dacie śmierci męża powódki. Wypada podkreślić, że bank powyższej okoliczności nie kwestionował, nie próbował też wyjaśniać, z jakich przyczyn nie podjęto próby wyjaśnienia kwestii różnic kursowych z samym ubezpieczycielem, skoro polisa opiewała na sumę ubezpieczenia równą wysokości całego zadłużenia z tytułu kredytu z dnia zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego – zaś umowę ubezpieczenia zawierał sam bank jako ubezpieczający. Bank nie wyjaśnił też, dlaczego po realizacji polisy na poczet pozostałej części zadłużenia nie zaliczył części kwot uiszczonych przez powódkę po śmierci jej męża tytułem rat kredytu w łącznej wysokości przekraczającej kwotę dochodzonej przez bank różnicy.

Kolejni pracownicy banku, z którymi rozmawiała powódka, po przedstawieniu im całej sytuacji, zobowiązywali się do jej wyjaśnienia, jednak tego nie czynili, a sprawa była przekazywana następnej osobie, która dzwoniła bądź zwracała się do powódki z pisemnym wezwaniem do zapłaty. Działania pozwanego podejmowane w relacjach z powódką były chaotyczne, niezorganizowane, podejmowane bez starannego przeanalizowania sytuacji. Ostatecznie powódka zmuszona była skierować przeciwko bankowi pozew o zapłatę nadpłaconych rat i dopiero po prawomocnym zasądzeniu na jej rzecz tego świadczenia, pozwany je zwrócił.

Postępowanie banku w opisanym wyżej zakresie składa się na ogólny obraz działań tego podmiotu w stosunkach z powódką, które nacechowane były chaotycznością, brakiem profesjonalizmu i brakiem dbałości o interesy klienta. W świetle powyższego, w ocenie Sądu, bankowi należało przypisać winę w postaci niedbalstwa. Nie budziło wątpliwości Sądu, że bank w relacjach z powódką nie zachował standardów należytej staranności, które obowiązują w stosunkach z klientami, a które w przypadku instytucji zaufania publicznego, do których należy zaliczyć banki, powinny być szczególnie respektowane. Jedynie marginesie w tym miejscu warto wskazać, że kiedy powódka po prawomocnym zakończeniu postępowania w sprawie II C 316/14 wystąpiła do banku o wystawienie zaświadczenia, że kredyt został spłacony w całości, bank wystawił dokument, w którym mowa była o zawartej przez strony ugodzie, mimo że żadna ugoda między stronami nie została zawarta. Z kolei zaś jeszcze w kwietniu 2016 r. bank informował powódkę o tym, że wznowiona zostanie umowa ubezpieczenia mieszkania i z tego tytułu powiększona zostanie rata kredytu. Powyższe potwierdza jedynie, że organizacja czynności i przepływu informacji w przedsiębiorstwie pozwanego pozostawia wiele do życzenia.

Należy w tym miejscu podkreślić, że zgłoszony przez pozwanego dowód z zeznań świadków nie mógł stanowić podstawy obalenia domniemania bezprawności działań pozwanego ani też nie mógł doprowadzić do wykazania braku winy pozwanego. Świadczenie wskazani w odpowiedzi na pozew mieliby zeznawać na okoliczność działania w dobrej wierze, zgodnie z prawem, zapisami umowy i procedurami wewnętrznymi banku. Z oczywistych przyczyn zeznania świadka nie mogłyby stanowić podstawy ustalenia, że działanie pozwanego odbywało się zgodnie z prawem – ocena w tym zakresie należy wyłącznie do Sądu. Dowód taki nie mógłby też posłużyć poczynieniu ustaleń co do działania zgodnego z postanowieniami umowy – i w tym zakresie ocena należy do Sądu, zaś interpretacja umowy zastosowana przez poszczególnych pracowników banku nie może mieć wpływu na ustalenie faktycznej treści umowy. Okoliczność, czy działania poszczególnych pracowników banku były zgodne z wewnętrznymi procedurami banku nie ma w sprawie żadnego znaczenia. Postępowanie zgodnie z nimi mogłoby co najwyżej świadczyć o braku bezprawności czy też działaniu w dobrej wierze przez konkretnego pracownika pozwanego, ale nie mogłoby przesądzać o tym w stosunku

do całego banku jako instytucji. P. to, czy dany pracownik podejmował działania wobec powódki w dobrej wierze nie może przesądzać o dobrej wierze banku. Nawet jeżeli okazałoby się, że działania banku były zgodne z wewnętrznymi procedurami, a pracownicy działali w zaufaniu do prawidłowości tych procedur, to świadczyć to może jedynie o tym, że procedury te zostały ustalone w sposób wadliwy. Tak należałoby bowiem ocenić wewnętrzne przepisy banku, które pozwalają na automatyczne kierowanie do osób uznawanych za dłużników banku kolejnych wezwań do zapłaty i zamieszczenia ich danych w BIK bez dokładnego wyjaśnienia sytuacji konkretnego klienta i bez odniesienia się do przedstawianych przez niego racji.

Sąd uznał, że powódka doznała w okolicznościach tej sprawy krzywdy i miała prawo domagać się pieniężnego za nią zadośćuczynienia na podstawie art. 448 k.c. Fakt, że przez okres prawie 2 lat powódka była traktowana przez bank jako kredytobiorca zalegający z płatnością i otrzymywała z tego tytułu liczne wezwania do zapłaty, rodził u niej negatywne przeżycia psychiczne. Samo zamieszczenie danych powódki w BIK było tu zdaniem Sądu punktem kulminacyjnym i głównym źródłem krzywdy powódki. Wcześniej wezwania do zapłaty były kierowane w drodze telefonicznej bądź pisemnie na nazwisko powódki, jej męża bądź ich dzieci. Osoby trzecie nie wiedziały o roszczeniach banku kierowanych do powódki - poza osobami, które powiadomiła o tym sama powódka, przedstawiając jednak jednocześnie cały kontekst działań banku. Natomiast upublicznienie tych informacji poprzez zamieszczenie ich w BIK, nawet jeżeli dostęp do nich miała tylko ograniczona liczba instytucji, miało już inny wymiar i szczególnie negatywnie wpłynęło na powódkę, zwłaszcza, że we własnym odczuciu uważała się ona za osobę rzetelną i obowiązkową. Dochodzona przez powódkę w niniejszym postępowaniu kwota 5.000 zł zdaniem Sądu jest w pełni uzasadniona rozmiarami doznaney przez powódkę krzywdy. Co więcej, w ocenie Sądu, nawet gdyby powódka określiła podstawę faktyczną niniejszego powództwa w ten sposób, że byłaby ona ograniczona tylko do działań pozwanego polegających na doprowadzeniu do zamieszczenia danych powódki w BIK jako dłużnika zalegającego ze spłatą kredytu oraz zaniechaniu usunięcia tych danych pomimo interwencji powódki aż do dnia 20 lutego 2015 r., bądź też gdyby uznać, że tylko w tym zakresie działania banku nosiły cechy bezprawności lub winy, i tak powództwo zasługiwałoby na uwzględnienie.

Pismem z dnia 15 grudnia 2015 r., doręczonym pozwanemu w dniu 17 grudnia 2015 r., powódka wezwała pozwanego m.in. do zapłaty kwoty 7.000 zł tytułem zadośćuczynienia za naruszenie dobrego imienia oraz czci powódki – w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania. Należało zatem uznać, zważywszy na brzmienie art. 455 k.c., że pozwany popadł w stan opóźnienia od dnia 28 grudnia 2015 r. - z uwagi na to, że 25 grudnia i 26 grudnia są dniami wolnymi od pracy, należało przyjąć, że spełnienie na rzecz powódki świadczenia w tych dniach nie było możliwe. Roszczenie powódki w zakresie odsetek od kwoty głównej znajdowało swoją podstawę prawną w art. 481 § 1 i 2 k.c. – w brzmieniu sprzed nowelizacji z dnia 9 października 2015 r. (Dz.U. z 2015 r., poz. 1830) za okres od dnia 28 grudnia 2015 r. do 31 grudnia 2015 r. oraz na podstawie obecnego brzmienia tych przepisów za okres od dnia 1 stycznia 2016 r. do dnia zapłaty.

Z tych przyczyn Sąd orzekł jak w pkt. I. sentencji wyroku.

O kosztach postępowania orzeczono w pkt. II. - zgodnie z zasadą odpowiedzialności za wynik procesu (art. 98 § 1 i 3 k.p.c. w zw. z art. 99 k.p.c.). Na koszty poniesione przez powódkę składała się opłata sądowa od pozwu w wysokości 250 zł, wynagrodzenie pełnomocnika w wysokości 1200 zł – ustalone na podstawie § 2 pkt. 3 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 22 października 2015 r. w sprawie opłat za czynności radców prawnych (Dz.U. z 2015 r., poz. 1804 ze zm.) oraz opłata skarbową od pełnomocnictwa w wysokości 17 zł.

Z. odpis wyroku wraz z uzasadnieniem proszę doręczyć pełnomocnikowi pozwanego.