

Warszawa, 6 lutego 2008

Bankowe długi mogą osiągnąć nawet po latach

Pacta sunt servanda – to niepodważalna zasada rządząca światem finansów. Jeśli pożyczasz, to oddawaj. Teoria jak zwykle jest prostsza niż praktyka, ponieważ z powodu niepełnej komunikacji między bankiem a klientem może dojść czasami do nieprzewidzianych zaległości. A kiedy firma windykacyjna puka do drzwi, często jest za późno.

Pan Tomasz z Poznania zaciągnął kredyt ratalny w Lukas Banku. Jego zdaniem wszelkie opłaty były dokonywane bez większych spóźnień. Tylko kilka razy zanotował tygodniowy poślizg. Termin spłaty kredytu minął w lipcu 2007 roku. Na początku tego roku otrzymał list z firmy windykacyjnej SeCapital w sprawie nieuregulowanego długu. Opiewał on na kwotę około 270 zł, kiedy rata zaciągniętego kredytu wynosiła niewiele ponad 100 zł. W dokładnym wykazie dołączonym do pisma wyróżnione zostały poszczególne opłaty: Lukas Bank zaksięgował niezapłacone odsetki w kwocie 3 zł, do tego dodał odsetki karne – 1 zł, koszty interwencji telefonicznych i listowych - 30 zł oraz enigmatyczne "inne" - 8 zł, co łącznie daje kwotę 42 zł. Skąd więc naliczony przez windykatorów dług? Ich zadaniem 230 zł wynosiły koszty prowadzenia rachunku otwartego przy podpisywaniu umowy kredytowej, ponieważ dopiero całkowite rozliczenie kredytu powoduje zamknięcie rachunku. Klient nie wypiera się opóźnień w przypadku spłaty niektórych rat, jednak dlaczego upomnienie od firmy windykacyjnej przyszło dopiero teraz?

Z podobnymi problemami musiało zmierzyć się wielu klientów Lukas Banku, którzy wzięli kredyt ratalny. Dokumentacja banku potwierdza, że wysyłał on monity do swoich klientów, jednak robił to listownie za poleceniem nadania, nie zaś za potwierdzeniem odbioru. W ten sposób domniemywał, że dotarły one do dłużników. Ze względu na różne zdarzenia losowe mogły przecież dostać się do nieodpowiednich rąk. Oczywiście to na kliencie ciąży obowiązek zgłoszenia





zmiany adresu korespondencyjnego. Zastanawiający jest jednak fakt, że monity od banków zdaniem klientów nie dotarły pod właściwy adres. Jednak pisma z firmy windykacyjnej SeCapital nie miały z tym najmniejszych problemów. Z kolei przypadek pana Piotra pokazuje, że choć w umowie kredytowej podany był adres zameldowania u jego rodziców, to list przypominający o spłacie od firmy windykacyjnej znalazł go w nowym mieszkaniu.

„Firma SeCapital S.a R.L. jest spółką sekurytyzacyjną należącą do Grupy Kapitałowej KRUK. Spółka ta zajmuje się inwestowaniem w wierzytelności. Natomiast KRUK S.A. świadczy na rzecz SeCapital usługi windykacyjne. W praktyce wygląda to tak, że SeCapital jest wierzycielem, który zleca działania windykacyjne firmie KRUK. Zatem pierwsze pismo informujące o nabyciu wierzytelności pochodzi od wierzyciela, natomiast następne pismo pochodzące od firmy KRUK informuje, że na zlecenie wierzyciela ten podmiot odpowiada za kontaktami z dłużnikami.”

Grzegorz Koźmiński, Specjalista ds. PR, KRUK S.A.

Niektórzy klienci Lukas Banku z niepoprawnie spłaconymi kredytami ratalnymi po kilku latach ponownie pożyczali pieniądze w bankach bez najmniejszych problemów. Powinni oni figurować na „czarnych listach”. Nie znaleźli się również na listach BIKu, który pierwsze umowy w sprawie zbierania i udostępniania informacji z bankami podpisał w 2001 roku.

Prawo bankowe stanowi, że to klient powinien „dopomnieć” się o dokumenty, potwierdzające spłacenie kredytu. Wiedza o niespłaconych terminowo ratach również powinna go skłonić do odwiedzin w oddziale banku. Nie podlega to dyskusji. Trudno jednak przejść do porządku dziennego nad informacją, że klient dla 40 zł narażałby się na znaczny wzrost długów i szarpaninę z firmą windykacyjną. Jest to po prostu nielogiczne.

Jedną z kontrowersyjnych kwestii stanowi również art. 11 umowy o zakup towarów / usług. Stanowi on, że „strony umowy ustalają, że gdy w chwili rozliczenia kredytu, nadpłata lub niedopłata na rachunku nie przekroczy 5 - krotności opłaty za wydanie listu poleconego, opłata ta nie będzie pobierana”.





Pani Jolanta otrzymała następujące rozliczenie swojego zobowiązania: odsetki naliczone przez bank - 0,06 zł plus odsetki karne 9,65 zł. Kwota nie przekracza 5 - krotności kosztów wysłania listu poleconego, za który obecnie trzeba zapłacić około 4 zł. Jednak doliczając do tego wysłane monity (opłata wynosi 30 zł), otrzymamy kwotę wyższą.

Otrzymana odpowiedź z banku nie rozwiewa wątpliwości. Marcin Pawelec, Specjalista ds. Public Relations Lukas Banku napisał, że zapis ten jak najbardziej obowiązuje. Jednak w przypadku opóźnień w spłacie rat Lukas podejmuje interwencje czy to telefoniczne czy też pisemne, za które zgodnie z umową i Tabelą Opłat i Prowizji pobiera opłaty, obciążające rachunek kredytu. Powodują one zwiększenie się niedopłaty, która może przekroczyć wskazany limit. Czy w takim razie nie należałoby umieścić ich w ogólnym rozliczeniu pod inną nazwą? Na przykład koszt monitów wysłanych w trakcie spłacania rat kredytu. Obecnie stosowany zapis sugeruje bowiem, że upomnienia zostały wysłane już po dokonaniu ostatniej wpłaty, co może sugerować „naginanie” kosztów dla potrzeb banku.

Banki na podstawie zawartej w umowie cesji wierzytelności (art. 509 Kodeksu Cywilnego) mają prawo przeniesić wierzytelność na osobę trzecią, nawet bez zgody dłużnika. Co jakiś czas dokonuje on przeglądu swojego portfela kredytowego, sprzedając część przeterminowanych kredytów. Przed sprzedażą wierzytelności firmie windykacyjnej bank przesyła do klienta pismo z informacją o takim zamiarze i wezwaniem do zapłaty. Jeśli klient nie ureguluje we wskazanym terminie należności lub nie podejmie działań wyjaśniających z bankiem, dług zostaje sprzedany. W takim przypadku pierwsze pismo ze strony firmy windykacyjnej traktuje się również jako informację o przekazaniu wierzytelności na inny podmiot. Wyrok Naczelnego Sądu Administracyjnego z dn. 6 czerwca 2005 roku (sygn. Akt I OPS 2/2005) wyraźnie określa, że przy przekazywaniu danych firmom windykacyjnym należy wyważyć między ochroną ich praw i wolności obywatelskich oraz prywatnością a interesami wierzycieli.

Przedawnienie długu następuje po trzech latach, jeśli nie doszło do podpisania żadnych umów czy dokonywania wpłat. Raty kredytu przedawniają się po tym





samym okresie. Sprzedaż wierzytelności firmie windykacyjnej nie wpływa na odnowienie biegu przedawnienia. Prawo polskie nie przewiduje nakazu poinformowania dłużnika o tym, że jego dług uległ przedawnieniu. Jest to kolejna luka, wprowadzająca dodatkowe komplikacje i utrudniająca komunikację. Bank ma również możliwość wystawienia nakazu zapłaty z klauzulą wykonalności, który jest ważny przez 10 lat. Istnieje możliwość jego wznowienia po upływie tego terminu, co w praktyce oznacza, że wierzytelności nie ulegają przedawnieniu.

„Podnoszenie zarzutu przedawnienia przez dłużnika w postępowaniu polubownym i pozasądowym nie wywołuje żadnych skutków prawnych. Przedawnienie roszczenia nie wpływa bowiem na istnienie wierzytelności i prawo wierzyciela do domagania się zapłaty długu. Nawet w przypadku przedawnienia roszczenia wierzyciel lub podmiot działający w jego imieniu ma pełne prawo dochodzić zapłaty należności, zarówno w postępowaniu polubownym, jak i sądowym. **Przedawnienie jest bowiem negatywną przesłanką procesową, której sąd nie uwzględnia z urzędu.**

Innymi słowy, po upływie terminu przedawnienia wierzyciel lub reprezentująca go firma windykacyjna wciąż ma prawa zwracać się do dłużnika o spłatę długu. Po upływie terminu przedawnienia roszczenie nie wygasa, ale staje się tzw. zobowiązaniem naturalnym (art. 411 kc). Dług pozostaje długiem i nie znika, bo przecież należności powinny być regulowane niezależnie od momentu, w którym powstały.

Sprawa taka może także trafić do sądu. Jeśli w trakcie postępowania sądowego dłużnik sam nie podniesie zarzutu przedawnienia, zarzut ten nie jest brany pod uwagę przez sąd z urzędu. Tak więc w wyniku wyroku sądowego sprawa następnie może zostać skierowana do egzekucji komorniczej.”

Grzegorz Koźmiński, Specjalista ds. PR, KRUK S.A.



Osobnym tematem jest działalność firm windykacyjnych. Powinny one być „uruchamiane”, gdy przychodzi ściągnąć wierzytelność od opornych klientów. A czy do tej kategorii można zaliczyć osoby, które najzwyczajniej w świecie nie wiedziały o nieprawidłowo spłaconych wierzytelnościach? Spektrum działań windykatorów jest szerokie: od wywiadu gospodarczego i monitoringu, czyli ogólnie pojętych czynności prewencyjnych, poprzez interwencję we wczesnym stadium przeterminowania i działania pozasądowe, aż po reprezentowanie klienta podczas postępowania egzekucyjnego. Firma windykacyjna może również zatrudnić detektywa, którego ustalenia będą pomocne w przypadku, kiedy dojdzie do egzekucji komorniczej. Nie ma on jednak prawa wchodzić do mieszkania klienta banku bez jego wyraźnej zgody, gdyż nie posiada on uprawnień policji czy innych służb mundurowych. Współpraca z nim może odbywać się tylko na zasadzie dobrowolnej. Pierwszy etap odzyskiwania niespłaconych wierzytelności powinien odbywać się na drodze polubownej. W styczniu tego roku wydano wyrok w sprawie nieprawidłowości stosowanych przez windykatorów, takich jak zastraszanie, wywieranie presji oraz nierzetelne informowanie o konsekwencjach niespłacenia długu oraz zawyżanie jego wartości. Prezes Urzędu Ochrony Konsumentów i Konkurencji Marek Niechciał nałóżł na Ultimo i Kruka prawie 600 tys. kary. Decyzja UOKiK nie jest jeszcze prawomocna i przysługuje od niej odwołanie do Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Nie jest to pierwszy wyrok w sprawie firm windykacyjnych – dwa lata temu uznano, że stosowanie znaków graficznych, treści i haseł, które wywołują strach u dłużników jest niedozwolone. Działania firm windykacyjnych są regulowane dzięki Zasadom Dobrych Praktyk opracowanym przez Konfederację Przedsiębiorstw Finansowych, zrzeszającą 70 procent rynku usług windykacyjnych. Sąd wydał wyrok (sygn. XVII A na 95/05) w sprawie firma windykacyjna kontra Urząd Ochrony Konsumentów i Konkurencji, w którym stanowi, że doliczanie dłużnikowi kosztów windykacji jest niezgodne z prawem.

1. Tylko sąd może zmusić nas do ujawnienia wartości posiadania.
2. Tylko komornik na podstawie wyroku sądu może zająć majątek.
3. Firmy windykacyjne nie mają uprawnień do występowania z wnioskiem o zamieszczenie danych w BIK.



4. Firmy windykacyjne nie mają uprawnień do występowania do ZUS czy innego urzędu o ujawnienie źródeł majątku dłużników.

Do najczęstszych naruszeń przepisów w przypadku firm windykacyjnych należy nieprzestrzeganie przepisu o „mirze domowym”. Jest to przestępstwo zarówno w wymiarze karnym (art. 193 KK), jak i bezprawie cywilne (art. 23 i 24 KC). Ochronie prawnej podlega swoboda niezakłóconego korzystania z domu/mieszkania, wolnego od działań osób niepożądanych. W praktyce oznacza to, że nękanie telefonami z upomnieniami podlega karze. Należy również pamiętać, że obie strony muszą wyrazić zgodę na nagrywanie rozmów.

Właściwym do rozstrzygnięcia kwestii długów jest sąd cywilny. Jeśli więc sprawa trafi na wokandę, należałoby przede wszystkim wykazać, że „dłużnik nie uchyla się notorycznie od świadczenia kwot na rzecz wierzyciela”. Może to w praktyce oznaczać, że spłaca go kwotami minimalnymi. Najprawdopodobniej sąd podejmie decyzję o nakazie spłaty zgodnie z możliwościami dłużnika, utrzymując wysokość spłaty. Dodatkowo ze względu na trudną sytuację finansową można złożyć wniosek o uchylenie kosztów sądowych i komorniczych. Należy jednak pamiętać, żeby wykazać się choć odrobiną dobrej woli i chęć spłacenia kredytu. Koszty komornika stanowią często 30 procent niespłaconej wierzytelności, a składają się na nie m.in. minimum 15 procent opłaty egzekucyjnej, koszty sądowe, wynagrodzenie pełnomocnika, koszty klauzuli. Na niewiele się zda przepisywanie majątku ze względu na istnienie instytucji skargi paulińskiej (art. 527 KC) (podlinkować <http://www.bankier.pl/wiadomosc/Skarga-paulinska-sposob-na-dluznikow-324772.html>). Należy o tym pamiętać przed zlekceważeniem firmy windykacyjnej.

Zadłużenia trzeba spłacać. Kredyt może zaciągnąć tylko i wyłącznie człowiek posiadający dowód osobisty, a więc zgodnie z literą prawa dorosły. Dlatego też powinien sobie zdawać sprawę z konsekwencji, jakie niesie podpis na umowie z bankiem. Z drugiej jednak strony prawo polskie stawia klienta w sporze z bankiem niemal automatycznie na przegranej pozycji. Potwierdzenie nadania monitu stanowi dowód w sprawie, że klient go otrzymał. Sprawa wygląda podobnie w przypadku listów z firmy windykacyjnej. Dziesięciokrotne wysyłanie





ostatecznego upomnienia nie poprawia ich wizerunku. Karygodne jest również niedoinformowanie klienta o przedawnieniu się kredytu. Jest to żerowanie na niewiedzy znacznej części ludzi, którym nie pozostawia się możliwości wyboru.

Agata Wojciechowska, Bankier.pl

Więcej informacji:

Michał Macierzyński

Analitik Bankier.pl

m.macierzynski@firma.bankier.pl

ul. Koszykowa 54, 00-675 Warszawa

tel.: 0 503 003 386

tel.: 0 22 630 82 36

