

Sygn. akt V GC 253/16

# WYROK

**W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ**

Dnia 27 marca 2017 r.

Sąd Rejonowy w Dzierżoniowie Wydział V Gospodarczy w składzie następującym:

**Przewodniczący: SSR Joanna Dams**

**Protokolant: Sylwia Poborczyk**

po rozpoznaniu w dniu 27 marca 2017 r. w Dzierżoniowie na rozprawie sprawy

**z powództwa :**

A. M.

**przeciwko:**

(...) Bank S. A. w W.

**o zapłatę 20.000 zł**

I. oddała powództwo

II. zasądza od powoda na rzecz strony pozwanej kwotę 4.800 zł tytułem zwrotu kosztów procesu.

Sygn. akt V GC 253/16

## UZASADNIENIE

Pozwem z dnia 27 lutego 2016r. A. M., prowadzący działalność gospodarczą pod nazwą Transport, Zakład (...) z/s w T., domagał się od (...) Bank S.A. w W. zapłaty kwoty 20 000 zł wraz z odsetkami ustawowymi za opóźnienie liczonymi od dnia złożenia pozwu do dnia zapłaty. Dochodzona kwota stanowić miała zadośćuczynienie za dokonane przez stronę pozwaną naruszenie dóbr osobistych powoda, tj. godności, dobrego imienia, prawa do prywatności i intymności, poczucia spokoju i bezpieczeństwa. Powód uzasadniał, że łączy go ze stroną pozwaną osiem umów kredytu i na skutek problemów finansowych nie wywiązywał się z warunków w/w umów, niemniej jego zdaniem zachowanie jednego z pracowników (...)strony pozwanej G. W. rażąco naruszało zasady prowadzenia windykacji. Powód podał, że G. W. przez okres około półtora miesiąca wykonywał do powoda liczne telefony, zarówno na numer firmowy, jak i domowy, a także telefonował do sąsiadów powoda i sołtysa wsi, w której powód mieszka, przy czym niezależnie od tego, kto odbierał telefon, p. W. oczekiwał od rozmówcy umożliwienia kontaktu z powodem, a jeżeli to nie było możliwe, wciągał rozmówcę w dyskusję dotyczącą zadłużenia powoda. Nadto wypytywał rozmówców o to, gdzie powód się znajduje i kiedy będzie można go zastać, a jeżeli nie uzyskał satysfakcjonującej go odpowiedzi, to zarzucał im niekompetencję, wskutek czego wszyscy rozmówcy czuli się zmuszeni do natychmiastowego przekazania informacji o osobie powoda. Uporczywe nękanie powoda telefonami oraz SMS-ami ze strony p. W., dochodzące do kilkudziesięciu razy w ciągu dnia, spowodowało, że powód nie tylko nie mógł normalnie pracować, lecz także taka sytuacja uniemożliwiała mu odpowiedni odpoczynek poza pracą.

W odpowiedzi na pozew z dnia 19 maja 2016r. strona pozwana wniosła o oddalenie powództwa w całości. Zarzuciła, że strony zawarły osiem umów kredytowych, które nie zostały jeszcze spłacone, przy czym co najmniej od 2014r. występuje zaległość w spłacie zadłużenia przez powoda. Z uwagi na powstałą zaległość strona pozwana podjęła

działania mające na celu przekazanie powodowi informacji o powstałych zaległościach oraz ustalenie przyczyn opóźnień w płatnościach. Pozwana przyznała, że w okresie od 29 października 2015r. do 2 grudnia 2015r. sprawa zadłużenia powoda obsługiwana była przez G. W.. Niemniej pozwana kategorycznie zaprzeczyła, aby działania G. W. miały charakter bezprawny. W szczególności windykator nigdy nie wciągał rozmówców w dyskusje dotyczące zadłużenia powoda, nie zarzucał im niekompetencji. Pozwana podała, że we wskazanym okresie G. W. nawiązał rozmowę z powodem jedynie dwukrotnie, natomiast nigdy nie rozmawiał z sąsiadami powoda. Próby kontaktu z powodem podejmowali również inni pracownicy pozwanej, tj. M. Ł. oraz J. H.. Z uwagi na brak możliwości nawiązania skutecznego kontaktu, pozwana kontaktowała się telefonicznie z dwoma sąsiadami powoda, jednakże tylko w tym celu, aby przekazali oni powodowi prośbę o kontakt z pozwaną. Osoby trzecie wyrażały zgodę na taką współpracę i w żadnym razie nie były informowane o zadłużeniu powoda. Takie działanie zostało dopuszczone m.in. przez Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych. W konsekwencji zdaniem pozwanej podejmowane przez nią wobec powoda działania nie były ani bezprawne, ani zawinione, przy czym miały na celu zapobieżenie wypowiedzeniu umów kredytu, co mogło nastąpić wskutek powstałych zaległości.

### **Sąd ustalił następujący stan faktyczny:**

W okresie od 19 stycznia 2012r. do 11 października 2013r. (...) Bank S.A. w W. zawarł z A. M., prowadzącym działalność gospodarczą pod nazwą Transport, Zakład (...) z/s w T., osiem umów kredytu na zakup pojazdów na łączną kwotę ponad 750 000 zł, tj.:

- w dniu 19 stycznia 2012r. umowę nr (...) na kwotę 37 875 zł, której spłata miała nastąpić w 60 miesięcznych ratach w wysokości po 992,74 zł, w okresie spłaty od 16 lutego 2012r. do 16 stycznia 2017r.;

- w dniu 29 marca 2012r. umowę nr (...) na kwotę 100 267,78 zł, której spłata miała nastąpić w 60 miesięcznych ratach w wysokości po 2 369,60 zł, w okresie spłaty od 5 maja 2012r. do 5 kwietnia 2017r.;

- w dniu 20 kwietnia 2012r. umowę nr (...) na kwotę 107 033,33 zł, której spłata miała nastąpić w 96 miesięcznych ratach w wysokości po 1 798,34 zł, w okresie spłaty od 25 maja 2012r. do 25 kwietnia 2020r.;

- w dniu 29 października 2012r. umowę nr (...) na kwotę 98 111,11 zł, której spłata miała nastąpić w 96 miesięcznych ratach w wysokości po 1 721,13 zł, w okresie spłaty od 5 grudnia 2012r. do 5 listopada 2020r.;

- w dniu 15 stycznia 2013r. umowę nr (...) na kwotę 143 936,17 zł, której spłata miała nastąpić w 120 miesięcznych ratach w wysokości po 2 064,23 zł, w okresie spłaty od 16 lutego 2013r. do 16 stycznia 2023r.;

- w dniu 5 lutego 2013r. umowę nr (...) na kwotę 74 064,52 zł, której spłata miała nastąpić w 96 miesięcznych ratach w wysokości po 1 244,41 zł, w okresie spłaty od 5 marca 2013r. do 5 lutego 2021r.;

- w dniu 13 czerwca 2013r. umowę nr (...) na kwotę 86 705,46 zł, której spłata miała nastąpić w 72 miesięcznych ratach w wysokości po 1 562,48 zł, w okresie spłaty od 16 lipca 2013r. do 16 czerwca 2019r.;

- w dniu 11 października 2013r. umowę nr (...) na kwotę 102 034,09 zł, której spłata miała nastąpić w 96 miesięcznych ratach w wysokości po 1 771,90 zł, w okresie spłaty od 5 listopada 2013r. do 5 października 2021r.

Żona powoda M. M. wyraziła zgodę na zawarcie przez niego co najmniej siedmiu z ośmiu w/w umów kredytu.

W umowach postanowiono, że Bank będzie uprawniony do ich wypowiedzenia, z zachowaniem 30-dniowego terminu wypowiedzenia, m.in. w przypadku zwłoki z zapłatą pełnych rat kredytu za co najmniej dwa okresy płatności, czy też pogorszenia się sytuacji majątkowej kredytobiorcy w stopniu zagrażającym jego wypłacalności lub możliwości dalszej spłaty rat w umownych terminach. Jednocześnie powód wyraził w umowach zgodę na to, że w razie niewywiązywania się przez niego z postanowień umów, Bank będzie uprawniony do zlecenia windykacji osobie prawnej lub fizycznej wykonującej te czynności na zlecenie banku.

(dowód: umowa kredytu nr (...), k.82-85;

umowa kredytu nr (...), k.33-35;

umowa kredytu nr (...), k.39-42;

umowa kredytu nr (...), k.68-71;

umowa kredytu nr (...), k.76-81;

umowa kredytu nr (...), k.60-63;

umowa kredytu nr (...), k.52-55;

umowa kredytu nr (...), k.45-48)

Powód ma zawarte umowy kredytu także z innymi bankami.

(dowód: zeznania świadka M. M., k.122, CD na k.124)

W latach 2014 - 2015r. suma rat wynikających z umów ze stroną pozwaną sięgała miesięcznie kwoty 13 524,83 zł. Powód w tym okresie nie realizował wszystkich rat kredytowych terminowo, popadając w opóźnienie/ zwłokę wynoszącą od 2 do 32 dni. W szczególności w okresie od października 2015r. do grudnia 2015r. spłaty były realizowane:

- z umowy nr (...) z opóźnieniem/ zwłoką wynoszącą od 8 do 32 dni, przy czym kwota zaległości sięgała max. 1 712,12 zł;
- z umowy nr (...) z opóźnieniem/ zwłoką wynoszącą od 9 do 20 dni, przy czym kwota zaległości sięgała max. 4 468,94 zł;
- z umowy nr (...) z opóźnieniem/ zwłoką wynoszącą od 17 do 31 dni, przy czym kwota zaległości sięgała max. 3 233,82 zł;
- z umowy nr (...) z opóźnieniem/ zwłoką wynoszącą od 3 do 30 dni, przy czym kwota zaległości sięgała max. 3 002,33 zł;
- z umowy nr (...) z opóźnieniem/ zwłoką wynoszącą od 2 do 9 dni, przy czym kwota zaległości sięgała max. 3 393,18 zł;
- z umowy nr (...) z opóźnieniem/ zwłoką wynoszącą od 8 do 30 dni, przy czym kwota zaległości sięgała max. 2 211,55 zł;
- z umowy nr (...) z opóźnieniem/ zwłoką wynoszącą od 2 do 20 dni, przy czym kwota zaległości sięgała max. 3 048,98 zł;
- z umowy nr (...) z opóźnieniem/ zwłoką wynoszącą od 3 do 32 dni, przy czym kwota zaległości sięgała max. 3 128,94 zł.

(dowód: rozliczenie kredytu nr (...), k.90-92;

rozliczenie kredytu nr (...), k.36-38;

rozliczenie kredytu nr (...), k.43-44;

rozliczenie kredytu nr (...), k.72-75;

rozliczenie kredytu nr (...), k.86-89;

rozliczenie kredytu nr (...), k.64-67;

rozliczenie kredytu nr (...), k.56-59;

rozliczenie kredytu nr (...), k.49-51)

Wobec powstałych opóźnień i zaległości strona pozwana prowadziła w stosunku do powoda działania windykacyjne, które miały przede wszystkim na celu przekazanie powodowi informacji o powstałych zaległościach oraz ustalenie przyczyn opóźnień w płatnościach, a zatem rozeznanie sytuacji finansowej zobowiązanego pod kątem zbadania ewentualnych przesłanek i zasadności wcześniejszego wypowiedzenia umów kredytu.

W ramach działań windykacyjnych różni pracownicy powoda – podejmując wielokroć bezskuteczne próby nawiązania z nim kontaktu – w 2015r. pięciokrotnie zatelefonowali do osób trzecich – sąsiadów powoda, tj.:

- dwukrotnie (co najmniej) do J. M., będącej też sołtysem wsi T. (tel.

(...)) – w dniach 23 stycznia 2015r. i 7 października 2015r.,

- trzykrotnie do S. K. (tel. (...)) – w dniach 18 maja 2015r.,

7 lipca 2015r. i 19 sierpnia 2015r.

Podczas rozmów z osobami trzecimi pracownicy strony pozwanej podawali wyłącznie swoje imię i nazwisko, nie mówili z jakiej instytucji/ jakiego banku dzwonią, prosiły o kontakt z powodem, a gdy odpowiadano im, że jest on tylko sąsiadem, prosiły o przekazanie mu imienia i nazwiska oraz numeru telefonu do oddzwonienia; jednokrotnie pracownica pozwanej odpowiedziała J. M., że dzwoni w sprawach finansowych, ale dopiero po tym, jak ta zapytała, czy telefon jest z Banku, o czym miała wiedzę od powoda. Powód powiedział również S. K., że telefony wykonuje (...) Bank.

(dowód: raport wszystkich rozmów z osobami trzecimi, k.104;

nagrania rozmów z J. M. z 23.01.2015r. i 7.10.2015r.,

k.163, CD na k.156;

nagrania rozmów ze S. K. z 18.05.2015r.,

9.07.2015r. i 19.08.2015r., k.163, CD na k.156;

zeznania świadka J. M., k.122, CD na k.124;

zeznania świadka S. K., k.122v., CD na k.124;

okoliczności częściowo bezsporne)

W okresie od 29 października 2015r. do 2 grudnia 2015r. działania wobec powoda prowadził pracownik Departamentu Windykacji Telefonicznej (...) Bank (...), a także inni pracownicy, tj. M. Ł., J. H. i R. R.. W szczególności:

- **G. W.** 24 razy kontaktował się pod numerami firmowymi powoda, tj.:

- 3 x rozmawiał bezpośrednio z powodem, tj. w dniu 29 października 2015r. i

dwukrotnie w dniu 27 listopada 2015r. (tel. nr (...)),

- 9 x rozmawiał z małżonką powoda M. M., która odebrała

telefon firmowy i jednocześnie domowy powoda o nr (...) - w

dniach 29 października 2015r., 5 listopada 2015r., 6 listopada 2015r., 7 listopada 2015r. (dwa połączenia bezpośrednio po sobie, gdyż pierwsze z nich przerwano), 9 listopada 2015r., 10 listopada 2015r., 25 listopada 2015r., 1 grudnia 2015r.,

- 1 x rozmawiał z żoną powoda M. M., która odebrała służbowy telefon komórkowy powoda o nr (...) - w dniu 30 października 2015r.,

- 6 x rozmawiał z pracownikiem powoda K. M., dzwoniąc na jego firmowy tel. komórkowy nr (...) – 30 października 2015r., 6 listopada 2015r., 7 listopada 2015r., 20 listopada 2015r., 24 listopada 2015r., 30 listopada 2015r.,

- 5 x rozmawiał z pracownikiem powoda R. J., dzwoniąc na jego firmowy tel. komórkowy nr (...) – 30 października 2015r. (x 2), 3 listopada 2015r., 23 listopada 2015r., 24 listopada 2015r.;

- M. Ł. w dniu 5 listopada 2015r. przeprowadził rozmowę telefoniczną z małżonką powoda M. M., która odebrała telefon firmowy i jednocześnie domowy powoda o nr (...);

- J. H. w dniu 13 listopada 2015r. przeprowadził rozmowę telefoniczną z małżonką powoda M. M., która odebrała telefon firmowy i jednocześnie domowy powoda o nr (...);

- wysłano do powoda osiem wezwań do zapłaty, cztery monity, a na telefony firmowe powoda wysłano 35 sms-ów i nagrano cztery wiadomości głosowe;

- pracownik terenowy R. R. wykonał trzy wizyty terenowe i dwa telefony, odebrał trzy telefony przychodzące.

Przebieg rozmów z osobami trzecimi sprowadzał się do prośby o przekazanie słuchawki powodowi, ewentualnie do postawionego przez G. W. pytania o możliwość skutecznego kontaktu bezpośrednio z powodem i przekazania rozmówcy prośby, by ten niezwłocznie oddzwonił. W rozmowach z małżonką powoda G. W. pytał również, kiedy dokładnie powód będzie dostępny, czy na pewno i kiedy zostanie mu przekazana informacja o telefonie z prośbą o kontakt. M. M. denerwowała się takim przebiegiem rozmów i zdarzało się, że sama była napastliwa i przerywała połączenia.

Pracownicy powoda R. J. i K. M. dowiedzieli się o tym, kto do nich dzwoni z prośbą o kontakt z powodem, ponieważ po oddzwonieniu przez nich na zapamiętany numer telefonu zgłosił się automat infolinii strony pozwanej. Powód powiedział R. J., aby nie podawał dzwoniącym żadnego kontaktu do niego. Również K. M. nie przekazywał dzwoniącym kontaktu do powoda, przy czym informował go o otrzymywanych telefonach i pozostawianych prośbach jedno- lub dwukrotnie. K. M. oceniał zachowanie G. W. jako nachalne i starał się nie odbierać wykonywanych przez niego połączeń.

(dowód: raport z rozmów pod numerami firmowymi powoda, k.105;

nagranie rozmów z żoną powoda M. M. z 29.10.2015r.,

30.10.2015r., 5.11.2015r., 6.11.2015r., 7.11.2015r., 9.11.2015r.,

13.11.2015r., 25.11.2015r., 1.12.2015r., k.157-162, CD na k.156;

raport z wysłanych pism, sms-ów, wiadomości głosowych, k.103;

raport z czynności terenowych, k.102;

zeznania świadka M. M., k.121v.-122, CD na k.124;

zeznania świadka G. W., k.123, CD na k.124;

zeznania świadka R. J., k.165v., CD na k.168;

zeznania świadka K. M., k.165v.-166, CD na k.168)

Pismem z dnia 9 grudnia 2015r. powód skierował do strony pozwanej wezwanie do zaprzestania naruszeń prawa w zakresie przetwarzania danych osobowych powoda oraz do zapłaty zadośćuczynienia w kwocie 20 000 zł za działania polegające na wprowadzaniu go w błąd co do rzeczywistej kwoty zadłużenia i przekazywanie tych danych osobom nieuprawnionym.

W odpowiedzi strona pozwana stwierdziła, że kredytobiorca wykonując nienależycie przyjęte przez siebie zobowiązanie winien się liczyć z działaniami windykacyjnymi Banku, przy czym tylko terminowa, zgodna z aktualnym harmonogramem spłata rat kredytu pozwoli na uniknięcie rozmów z pracownikami (...), a także ponoszenia dodatkowych kosztów odsetkowych i opłat za monity.

(dowód: wezwanie z 9.12.2015r. z dowodem nadania, k.13-16;

pismo strony pozwanej z 28.12.2015r., k.17;

pismo strony pozwanej z 22.01.2016r., k.18-19)

U strony pozwanej obowiązują procedury prowadzenia windykacji telefonicznej, według których na jeden numer telefonu może być podejmowanych nie więcej niż 12 prób kontaktu, w tym jednego dnia nie więcej niż 4 próby. Przerwa między próbami powinna wynosić co najmniej 2 godziny. Pierwszy kontakt wykonywany jest zawsze bezpośrednio do klienta Banku; jeżeli nie przynosi on rezultatu, windykator próbuje poszukiwać kontaktu z nim w inny sposób, przez uzyskanie informacji od innych osób i przekazanie im prośby o kontakt. Początkowo windykator pozostawia osobom trzecim wyłącznie swoje imię i nazwisko oraz numer telefonu. Jeżeli nie przynosi to skutku, windykator pyta, kiedy może zastać klienta lub w jaki inny sposób się z nim skontaktować. Numery do osób trzecich windykator ustala na podstawie książek telefonicznych i internetu; nie powinno się dzwonić do takich osób częściej niż raz na trzy miesiące. Próby kontaktu trwają do czasu, aż klient zadeklaruje spłatę zgodnie z oczekiwaniem; jeżeli nie, albo jeżeli klient unika kontaktu - podejmowane są dalsze próby negocjacji terminu i warunków spłaty.

G. W. pracuje u strony pozwanej od 5 lat, obsługując zadłużenia klientów liczące od 17 do 60 dni opóźnienia. Zajmuje się windykacją takich zadłużeń przez okres 43 dni.

Każdy windykator pracuje na powierzonym mu portfelu spraw.

(dowód: zeznania świadka G. W., k.123, CD na k.124;

zeznania świadka J. H., k.166, CD na k.168)

### **Sąd zważył, co następuje:**

Powództwo nie zasługiwało na uwzględnienie.

Powód określił w pozwie, że w jego przekonaniu działania windykacyjne pozwanej naruszały jego dobra osobiste, tj. godność, dobre imię, prawo do prywatności i intymności, poczucie spokoju i bezpieczeństwa. Powód przypisywał te naruszenia w zasadzie wyłącznie zachowaniu jednego z pracowników (...)strony pozwanej - G. W.. Zdaniem powoda osoba ta przez okres około półtora miesiąca wykonywała do powoda liczne telefony, zarówno na numer firmowy, jak i domowy, a także telefonowała do sąsiadów powoda i sołtysa wsi, w której powód mieszka, przy czym niezależnie od tego, kto odbierał telefon, p. W. oczekiwał od rozmówcy umożliwienia kontaktu z powodem, a jeżeli to nie było możliwe, wciągał rozmówcę w dyskusję dotyczącą zadłużenia powoda. Nadto wypytywał rozmówców o to, gdzie powód się znajduje i kiedy będzie można go zastać, a jeżeli nie uzyskał satysfakcjonującej go odpowiedzi, to zarzucał im niekompetencję, wskutek czego wszyscy rozmówcy czuli się zmuszeni do natychmiastowego przekazania informacji o osobie powoda. Uporczywe nękanie powoda telefonami oraz SMS-ami ze strony p. W. miało mieć miejsce do kilkudziesięciu razy w ciągu dnia, aczkolwiek w dalszej części uzasadnienia pozwu powód podawał już, że kilkanaście razy w ciągu dnia. Nękanie we wskazany sposób miało powodować, że powód nie tylko nie mógł normalnie pracować, lecz także wypoczywać poza pracą.

Zgodnie z art.23 k.c. dobra 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. Natomiast zgodnie z art.24 k.c. ten, czyje dobro osobiste zostaje naruszone, może żądać m.in. zadośćuczynienia pieniężnego, na zasadach przewidzianych w kodeksie.

Dobra osobiste wymienione w art.23 k.c. mają jedynie charakter przykładowy, gdyż katalog dóbr osobistych w prawie polskim jest otwarty. Rdzeń dóbr osobistych stanowi przyrodzona i niezbywalna godność człowieka (art. 30 Konstytucji RP). Większość dóbr osobistych stanowi cywilnoprawną emanację praw i wartości wyrażonych w Konstytucji RP (zdrowie, życie, wolność, prywatność).

Wyróżnienie dóbr osobistych, jak również ocena, czy doszło do ich naruszenia, następuje w oparciu o kryteria obiektywne (odczucie społeczne), przy czym wraz ze zmianą postaw społecznych nowe wartości uzyskują przymiot dóbr osobistych. Zarówno w orzecznictwie, jak i w doktrynie panuje zgoda, że tak jak wyróżnienie dóbr osobistych, tak również ocena, czy doszło do ich naruszenia, następuje w oparciu o kryteria obiektywne, tzn. społeczną aprobatę dla ochrony konkretnej wartości oraz negatywną ocenę zachowania naruszającego tę wartość, przy czym pod uwagę należy brać jedynie opinie osób rozsądnie i uczciwie myślących (wyr. SN z 29.09.2010r. V CSK 19/10). Ocena, czy doszło do naruszenia dobra osobistego, nie zależy zatem od subiektywnych odczuć osoby żądającej udzielania ochrony, ale opinii społeczeństwa (tak SN w wyr. z 19.09.1968r. II CR 291/68; wyr. SN z 16.01.1976r. II CR 692/75; wyr. SN z 25.04.1989r. I CR 143/89; wyr. SN z 11.03.1997r. III CKN 33/97; wyr. SN z 23.05.2002r. IV CKN 1076/00; wyr. SN z 28.02.2003r. V CK 308/02; wyr. SA w Łodzi z 28.08.1996r. I ACr 341/96). Wyznacznikiem dóbr osobistych jest aktualna świadomość społeczna, zasady współżycia społecznego i moralności. Społeczny odbiór zachowania rozstrzyga, czy może być ono uznane za naruszenie dobra osobistego. Przy tym nie zawsze negatywny odbiór przez opinię społeczną konkretnego

zachowania oznaczać będzie według tej opinii, że jednocześnie nastąpiło naruszenie prawnie chronionego dobra osobistego (por. wyr. SN z 11.03.1997r. III CKN 33/97).

Jak wynika z przeprowadzonych w sprawie dowodów, powód jest osobą znacznie zadłużoną, przy czym kredyty zostały mu udzielone nie tylko przez stronę pozwaną (osiem umów na kwotę ponad 750 000 zł), ale także przez inne banki (na nieustaloną kwotę – tak zeznania M. M., k.122). Niewątpliwie też w istotnym dla rozpoznania sprawy okresie końca roku 2015r. powód nie regulował terminowo swoich zobowiązań, przy czym opóźnienia/ zwłoka w spłacie poszczególnych rat wynosiła od 2 do 32 dni. Zatem co do zasady podejmowanie przez stronę pozwaną działań windykacyjnych było dopuszczalne i celowe, jak również znajdowało podstawę w łączących strony umowach. Okoliczność ta zresztą była bezsporna, gdyż spór dotyczył natężenia i formy działań windykacyjnych. Jak jednak pokazują wyniki postępowania dowodowego, powód nie udowodnił zawartych w pozwie twierdzeń, w oparciu o które zbudował koncepcję dokonanego przez stronę pozwaną, a konkretnie przez jej pracownika G. W., naruszenia licznych dóbr osobistych powoda.

W szczególności nie potwierdziły się twierdzenia, zgodnie z którymi powód otrzymywał kilkadziesiąt, czy choćby kilkanaście telefonów i innych wiadomości dziennie, gdyż – jak wynika z raportów z rozmów pod numerami firmowymi powoda, raportu z wysłanych pism, sms-ów i wiadomości głosowych (k.103 i 105) - w okresie od 29 października 2015r. do 2 grudnia 2015r., kiedy zadłużeniem powoda zajmował się pracownik windykacji (...), na jeden numer telefonu maksymalnie wykonywane były dwa połączenia dziennie i to w sytuacji, gdy połączenie z jakichś przyczyn zostało przerwane (najczęściej celowo przez rozmówcę G. W.). Podkreślić również należy, że biorąc pod uwagę sumaryczne zestawienie połączeń wykonywanych w danym dniu na wszystkie telefony zarejestrowane na firmę powoda (niezależnie od tego, czy wskazał je do kontaktu w umowach kredytu), to najwięcej ich nastąpiło w dniach: 29 października 2015r. (1 rozmowa z powodem, 1 rozmowa z żoną powoda oraz 2 sms-y), 30 października 2015r. (1 rozmowa z żoną powoda, 1 rozmowa z pracownikiem powoda K. M., 2 połączenia z pracownikiem powoda R. J., gdyż pierwsze z nich przerwano oraz 1 sms), 3 listopada 2015r. (1 rozmowa z pracownikiem powoda R. J. oraz 2 sms-y), 5 listopada 2015r. (2 rozmowy z żoną powoda, w tym jedna wykonana przez M. Ł. oraz 2 sms-y), 6 listopada 2015r. (1 rozmowa z żoną powoda, 1 rozmowa z pracownikiem powoda K. M. oraz 2 sms-y i 1 wiadomość głosowa), 7 listopada 2015r. (2 połączenia z żoną powoda, bo pierwsze z nich przerwano, 1 rozmowa z pracownikiem powoda K. M.), 9 listopada 2015r. (1 rozmowa z żoną powoda oraz 2 sms-y i 1 wiadomość głosowa) i 24 listopada 2015r. (1 rozmowa z pracownikiem powoda K. M., 1 rozmowa z pracownikiem powoda R. J. oraz 2 sms-y). Analiza powyższego zestawienia wskazuje zatem, że strona pozwana realizowała faktycznie nie więcej niż 4 – 5 kontaktów dziennie i to w bardzo krótkim przedziale czasowym. Należy także dostrzec, że spośród wyżej wymienionych skuteczny, choć niekoniecznie satysfakcjonujący dla pozwanej, okazał się zaledwie jeden kontakt z powodem, gdyż – co należy stwierdzić – unikał on rozmów z windykatorami pozwanej. Za taką oceną przemawia ta okoliczność, że powód nie próbował nawet dowodzić, że z własnej inicjatywy nawiązywał rozmowy z pozwaną, że oddzwaniał i ustosunkowywał się do próśb o kontakt, że wyjaśniał pozwanej przyczyny opóźnień i deklarował terminy spłaty, że sytuacje, w których nie odbierał telefonu, każdorazowo wywołane były usprawiedliwioną przyczyną. Nadto – jak zeznali pracownicy powoda K. M. i R. J. – powód wprost mówił im, żeby nie podawali dzwoniącym żadnego zamiaru umożliwiającego skuteczny kontakt z powodem. Tymczasem niewątpliwie taki kontakt mieli, gdyż niemożliwe jest należyte i wydajne prowadzenie działalności przewozowej bez zapewnienia stałego kontaktu z kierowcą, czy kierowców z właścicielem firmy (fakt notoryjny).

W kontekście przedstawionej analizy należało zatem dostrzec nielojalną wobec wierzyciela postawę powoda, albowiem zwlekanie z zapłatą długów i odmowa współpracy z wierzycielem oraz dawania mu należytych wyjaśnień co do zadłużenia są zachowaniami nagannymi, przy czym prawem każdego wierzyciela jest dochodzenie należności. Orzecznictwo określa jako niedopuszczalne tylko takie działania windykacyjne, które prowadzone są do długów, w stosunku do których podniesiono zarzut przedawnienia bądź oddalono powództwo (np. wyr. SA we Wrocławiu I ACa 31/13), co do wiarygodności spornych (np. wyr. SO w Warszawie III C 820/15), wywołujące przekonanie, że firma może używać przymusu, wywołujące poczucie zagrożenia i presji psychicznej, polegające na wysyłaniu wezwań do stawienia się bez podania podstawy, zatajające nazwę windykatora bądź wierzyciela, zawierające twierdzenia, że dłużnik



będzie pokrywał koszty sądowe i egzekucyjne, zawierające żądanie ujawnienia majątku, sugerujące, że prowadzi się postępowanie sądowe lub egzekucyjne, czy sytuacje, gdy wprowadzie pojedyncze czynności są dopuszczalne, to jednak ich nasilenie może okazać się bezprawne (por. wyr. SA w Warszawie z 10.06.2011r. VI ACa 84/11, zgodnie z którym wkroczenie w sferę dóbr osobistych dłużnika nie może być dokonane przez wierzyciela stosującego działania nadmierne, nakierowane na zastraszenie, wywołujące obawę o mir domowy). W przekonaniu Sądu okoliczności sprawy wskazują jednak, że nie doszło w niej do żadnego z wyżej wymienionych działań wierzyciela.

W ocenie Sądu przeprowadzone w sprawie dowody nie potwierdziły również zawartych w pozwie twierdzeń wierzyciela, zgodnie z którymi G. W. (bądź inni windykatorzy, gdyż G. W. w ogóle nie dzwonił do sąsiadów powoda) wdawali się z osobami trzecimi w dyskusje o zadłużeniu A. M., a także, że w ogóle informowali ich w jakiej sprawie dzwonią. Okoliczności tej nie potwierdził żaden ze świadków, przy czym sołtys J. M. podała, że jednokrotnie poinformowano ją, że telefon dotyczy spraw finansowych – jak się jednak okazało nastąpiło to w odpowiedzi na jej pytanie, czy telefon jest z Banku, o czym jednak miała wiedzę wprost od powoda (tak zapis rozmowy telefonicznej z dnia 23 stycznia 2015r., k.163, CD na k.156). Podkreślenia zatem wymaga, że wyłącznie powód poinformował osobiście sąsiadów J. M. i S. K., że dzwoni do niego Bank. Z kolei pracownicy powoda uzyskali wiedzę o osobie rozmówcy na skutek oddzwonienia przez nich na zapamiętane przez ich aparaty numery telefonów. W żadnym jednak przypadku ani G. W., ani inne osoby nie wdawały się z rozmówcami w dywagacje na temat zadłużenia powoda, w tym nie rozmawiano o tym z jego żoną M. M., pomimo że wyraziła formalnie zgodę na zawarcie umów kredytu.

Nieprawdziwe również okazały się twierdzenia pozwu, że G. W. (bądź inni windykatorzy) zarzucał rozmówcom niekompetencję, gdy ci nie potrafili powiedzieć, kiedy i w jaki sposób będzie mógł nastąpić skuteczny kontakt z powodem. Osoby trzecie - poza żoną powoda – proszono bowiem jedynie o przekazanie A. M. imienia, nazwiska i numeru telefonu osoby dzwoniącej z prośbą o kontakt. Natomiast od M. M. G. W. oczekiwał nadto informacji, kiedy kontakt z powodem będzie możliwy i czy przekaże ona mężowi dane o otrzymanym telefonie. Jednokrotnie też przebieg rozmowy między tymi osobami miał stosunkowo burzliwy charakter (w dniu 30 października 2015r.), jednakże w ocenie Sądu nastąpiło to w znacznej mierze wskutek zachowania M. M.. Dostrzec bowiem należy, że G. W. telefonował w tym dniu na służbowy telefon komórkowy powoda (który odebrała jego żona) i usłyszał w tle męski głos. W konsekwencji wyraził prośbę, by przekazano słuchawkę powodowi, a wówczas rozmówczyni dopytywała, czy telefon jest z CBS albo Policji, czy dzwoniący ma u niej zamontowane kamery i czy jest znawcą głosowym. G. W. uzasadniał wówczas, że jego wątpliwość i brak wiary w słowa M. M. spowodowane były tym, że usłyszał głos pana A. i że dzwoni na jego osobisty telefon, a wcześniejsza próba połączenia została odrzucona. Żona powoda odpowiedziała tylko, że odbiera telefony, jak dzwonią i nie ma z tym problemu, a następnie bez uprzedzenia przerwała połączenie (k.157, nagranie na płycie CD na k.156). W tych okolicznościach w ocenie Sądu nie może być mowy, by nadać postępowaniu G. W. znamiona nękania, czy też choćby celowo obraźliwego zachowania wobec rozmówczyni.

W przekonaniu Sądu w okolicznościach sprawy powtarzające się telefony nie miały na celu wywarcia na powodzie bezprawnej presji, ale stanowiły rzeczywistą próbę nawiązania z nim kontaktu. Zważyć także należało, że strony związane były aż ośmioma umowami kredytu i z tytułu każdej z nich pozwana uprawniona była do podejmowania odrębnych działań, co mogło zwielokrotnić ich wydźwięk. Ilość wykonanych faktycznie czynności nie stanowiła jednak nadużycia tego uprawnienia. Nie jest też demagogią stwierdzenie pozwanej, że podejmowane przez nią działania miały na celu interes powoda poprzez zapobieżenie wypowiedzeniu umów kredytu, co mogło nastąpić wskutek powstałych zaległości. Prawdą jest bowiem, że umowy kredytu dawały podstawę do takiego wypowiedzenia, które jednak – w braku absolutnej ku temu konieczności – mogłoby się okazać niekorzystne dla obydwu stron. Stąd za uzasadnione należało uznać działania pozwanej zmierzające do ustalenia, jaka jest faktycznie sytuacja majątkowa powoda i kiedy realnie może nastąpić spłata występujących zaległości. Powód jednak odmówił pozwanej należytej i wymaganej współpracy w tym zakresie.

Odnotowania również wymaga, że powód ze swojej strony nie zaferował dowodów wskazujących, że prób kontaktu ze strony pozwanej było zdecydowanie więcej niż ustalono (np. poprzez własne bilingi telefoniczne) bądź, że miały one bezprawny wydźwięk (np. przez przedstawienie na tę okoliczność treści otrzymanych sms-ów). Należało też mieć na uwadze, że skoro powód miał zawarte umowy kredytu i z innymi bankami, to być może również one wykonywały

telefony do powoda i jego otoczenia. Trudno to wykluczyć w sytuacji, gdy dzwoniące osoby nie wskazywały, z jakiej instytucji i w jakiej sprawie telefonują (zwłaszcza J. M. zeznała, że tych telefonów było znacznie więcej niż dwa - być może zatem dotyczyły one innych podmiotów bądź innego okresu niż rok 2015).

Oddalając powództwo Sąd miał również na uwadze, że poczucie komfortu, spokoju i bezpieczeństwa powoda (jak i jego żony) niewątpliwie naruszone było przez sam fakt, że posiadał on znaczne zobowiązania oraz zadłużenie, którego nie był w stanie terminowo realizować. W tej sytuacji próby kontaktu ze strony pozwanej niewątpliwie potęgowały te odczucia, jednak same w sobie nie stanowiły bezprawnej ingerencji w sferę dóbr osobistych powoda.

W konsekwencji Sąd ocenił w sprawie, że strona pozwana wykazała, iż podejmowane przez nią działania windykacyjne nie miały charakteru bezprawnego, natomiast powód nie udowodnił, że bezprawne były, jak również, że zostały zawinione przez pozwaną i doprowadziły do krzywdy powoda, tj. do będącego jego udziałem cierpienia psychicznego, także poprzez wpływ na jego wizerunek wśród sąsiadów i pracowników. Jeżeli jednak taki wpływ nastąpił, to nie na skutek bezprawnych i zawinionych działań pozwanej.

Mając powyższe na uwadze powództwo podlegało oddaleniu w całości, o czym orzeczono w pkt I sentencji wyroku z 27 marca 2017r.

O kosztach orzeczono na podstawie art.98 § 1 i 3 k.p.c. Objęły one koszty zastępstwa prawnego w kwocie 4 800 zł na podstawie § 2 pkt 5 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z 22 października 2015r. w sprawie opłat za czynności radców prawnych, w brzmieniu sprzed 27 października 2016r.