

Informacja ze wspólnej kampanii Rzecznika Praw Obywatelskich i Rzecznika Finansowego skierowanej do osób, które zawarły z bankami umowy o kredyt indeksowany/denominowany we frankach szwajcarskich pt. „Masz kłopot z pożyczką? Dowiedz się, co możesz zrobić”¹

W 2017 r. Rzecznik Praw Obywatelskich (RPO) i Rzecznik Finansowy (RF) – reagując na deklaracje władz, że ustawowa regulacja problemu kredytów indeksowanych/denominowanych we frankach szwajcarskich (CHF) nie będzie możliwa w takim zakresie, jak tego oczekiwali kredytobiorcy – zorganizowali akcję informacyjną o prawach i możliwościach, jakimi kredytobiorcy już dysponują. W czternastu miastach Polski odbyło się w sumie siedemnaście spotkań. Uczestniczyło w nich ponad dwa i pół tysiąca posiadaczy tzw. kredytów „walutowych”. Spotkania przyniosły nie tylko widoczną zmianę w aktywności kredytobiorców, ale pozwalają na przedstawienie wniosków dotyczących skutecznej komunikacji z klientami instytucji finansowych.

Rzecznik Praw Obywatelskich dr Adam Bodnar, dysponując siecią biur pełnomocników terenowych i punktów przyjęć interesantów w całym kraju, postanowił zorganizować spotkania informacyjne, zapraszając do udziału w nich ekspertów Rzecznika Finansowego. Do akcji włączyli się także eksperci Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK) oraz rzecznicy konsumentów.

Początkowo RPO zakładał, że kredytobiorcom wystarczy indywidualna porada i że kluczowa będzie możliwość kontaktu z ekspertem oraz uzupełnienie wiedzy o informacje, których nie można znaleźć w mediach, by sprawnie pokierować swoją sprawą kredytową. To założenie okazało się błędne i wymagało korekty przebiegu kolejnych spotkań.

Spotkania zostały zorganizowane we: Wrocławiu, Szczecinie, Słupsku, Gdańsku, Bydgoszczy, Warszawie, Krakowie, Lublinie, Kielcach, Katowicach, Częstochowie, Łodzi, Poznaniu i Olsztynie. We Wrocławiu, Bydgoszczy i Warszawie odbyły się po dwa spotkania. Początkowo były one przeprowadzane w biurach terenowych RPO, potem – ze względu na ogromne zainteresowanie akcją – w dużych pomieszczeniach instytucji współpracujących z RPO (np. w Katowicach spotkanie odbyło się

¹ Tekst jest zmienioną wersją sprawozdania z akcji informacyjnej zaprezentowanego przez Rzecznika Praw Obywatelskich Adama Bodnara i Rzecznika Finansowego Aleksandrę Wiktorow na konferencji prasowej w dniu 30 I 2018 r.

w westybulu Urzędu Marszałkowskiego, w Bydgoszczy – w sali posiedzeń Urzędu Wojewódzkiego, a w Gdańsku – w auli Wydziału Prawa Uniwersytetu Gdańskiego).

O akcji informowały media i samorządy lokalne. Wiadomość o niej przekazano też samorządom adwokatów i radców prawnych. Większość uczestników dowiadywała się o nich od znajomych, z mediów społecznościowych lub z lokalnego radia.

Pierwsze spotkania organizowane były w formule rozmów indywidualnych. Eksperci – po zapoznaniu się z umowami kredytowymi – wyjaśniali podstawy do ich zakwestionowania. Szybko okazało się jednak, że w trakcie tych indywidualnych konsultacji większość czasu zajmowało przekazywanie podstawowej wiedzy o działaniu systemu bezpłatnego wsparcia klientów instytucji finansowych.

Najwięcej trudności sprawiało wyjaśnienie problemu klauzul abuzywnych i istoty sporu cywilnego, w którym dwie strony przedstawiają swoje racje. Stwierdzenie przez bank, że „racji nie uznaje”, nie znaczy bowiem, iż klient „nie ma racji”. Dopiero po uświadomieniu sobie tego faktu uczestnicy spotkań byli gotowi zastanowić się nad możliwością złożenia w banku reklamacji.

Skalę trudności, z którymi borykają się „frankowicze”, pokazują dane zgromadzone przy okazji spotkań we Wrocławiu, gdzie w styczniu 2017 r. została zainaugurowana cała akcja. Ponieważ w czasie tego spotkania – w Biurze Pełnomocnika Terenowego – nie wszyscy chętni mogli porozmawiać z ekspertami, zaproponowane zostało kolejne, po trzech miesiącach. W trakcie pierwszego spotkania eksperci RPO informowali zebranych, że podstawowym krokiem do poprawy sytuacji kredytobiorcy jest napisanie reklamacji do banku. Po trzech miesiącach okazało się niestety, że 80% tych osób nadal nie złożyło reklamacji. Pytani o przyczyny tego stanu rzeczy ludzie odpowiadali: „nie umiem”; „nie jestem pewien, co można dzięki reklamacji osiągnąć”; „reklamacja może być wykorzystana przeciw mnie, np. w przypadku pozwu, może się skończyć wypowiedzeniem umowy”; „nie wiem, jak to zrobić prawidłowo”; „potrzebuję pomocy w napisaniu reklamacji”; „złożyłam papiery do kancelarii, ale stoję w kolejce”; „nie ufam prawnikom – nie rozumiem, co do mnie mówią”.

Taki stan wiedzy i brak zaufania do profesjonalistów może tłumaczyć, dlaczego bardzo wielu kredytobiorców zasięga rady w sprawie reklamacji w Internecie, na forach internetowych i w grupach facebookowych, od osób, które dzielą się własnymi doświadczeniami z postępowañ sądowych, korzystając z pomocy profesjonalnych pełnomocników. Liczni uczestnicy spotkań byli głęboko przekonani, że istnieje jeden słuszny i poprawny sposób napisania reklamacji. Prosilili na spotkaniach o podanie tego wzoru. Uważali też, że przepisanie reklamacji udostępnianej (jako przykład) w sieci jest „profesjonalnym podejściem”. Ignorowali przy tym fakt, że opisana w przykładowej reklamacji sytuacja nie ma zastosowania do ich umowy kredytowej.

Jednocześnie RPO i RF zdawali sobie sprawę, że nie wystarczy wyjaśnienie tych nieporozumień. Niezbędne jest też przekazanie wiedzy bardziej specjalistycznej, biorąc pod uwagę, że w przypadku niektórych kredytobiorców konieczne będzie podjęcie działań prowadzących do formy polubownego rozwiązania sporu, który może mieć wpływ na przerwanie biegu przedawnienia dla poszczególnych roszczeń. Z tym wiązał się kolejny problem, a mianowicie ustalenie szkody, jaka wynika ze stosowania przez bank klauzul abuzywnych. W tym zakresie udzielanie wsparcia

leży poza zakresem kompetencji Rzecznika Praw Obywatelskich oraz Rzecznika Finansowego. Z tego względu znaczna część kredytobiorców jest zdana na skorzystanie z odpłatnej pomocy. Rodzi się także inny problem – płatni pełnomocnicy z reguły posługują się językiem prawniczym, którego ich klienci nie rozumieją. Takie sygnały otrzymywaliśmy w czasie spotkań.

Uczestnicy spotkań, jak wynika z praktyki Rzecznika Finansowego, nie dostrzegają różnicy między postępowaniem interwencyjnym a polubownym. W efekcie część osób oczekuje w trakcie postępowania polubownego wsparcia ze strony RF. Tymczasem taka pomoc możliwa jest tylko w trakcie postępowania interwencyjnego. W ramach postępowania polubownego eksperci RF są bezstronni, niezależni i nie reprezentują żadnej ze stron. Celem ich działania jest osiągnięcie ugody. Część osób przystępujących do postępowania polubownego jest też przekonanych, że złożenie wniosku o przeprowadzenie takiego postępowania przy Rzeczniku Finansowym gwarantuje bezwarunkowe przerwanie biegu przedawnienia. Trzeba jednak pamiętać, że o tym, czy faktycznie do tego doszło, może zdecydować sąd, jeśli dojdzie do sporu sądowego. Sąd zaś może ocenić, że do przerwania biegu przedawnienia nie doszło. Musi być też przekonany, że dana osoba rzeczywiście chciała osiągnąć porozumienie, a nie tylko przerwać bieg przedawnienia. Jeśli nie uda się wykazać, że woła wnioskującego było osiągnięcie ugody, sąd może uznać, że to wystąpienie było tzw. czynnością pozorną.

Nie jest też powszechna wiedza o możliwości skorzystania na etapie postępowania sądowego z tzw. istotnego poglądu. Istotny pogląd jest ekspercką analizą konkretnej umowy kredytowej wydawaną przez Rzecznika Finansowego lub UOKiK na etapie sporu sądowego.

Do Rzecznika Finansowego docierały też sygnały, że nawet niektórzy pełnomocnicy nie mają wystarczającej wiedzy o tej formie wsparcia w toczącym się sporze. To pokazuje, że wiedza o systemie nieodpłatnej pomocy prawnej nie jest powszechna nawet wśród profesjonalistów.

Dostrzegalny jest też brak precyzyjnej informacji na temat orzeczeń sądowych dotyczących sporów związanych z tego typu kredytami. Strony internetowe niektórych kancelarii prawniczych czy organizacji „frankowiczów” wprawdzie udostępniają takie informacje, ale tylko częściowe. Brakuje też analizy istoty orzeczeń sądowych i ich skutków dla klientów oraz kształtowania się linii rzeczniczej. Stworzenie bazy danych i analiz w tym zakresie z pewnością ułatwiłoby niektórym kredytobiorcom podjęcie decyzji o wystąpieniu do sądu.

Po przeanalizowaniu tych problemów organizatorzy zmienili formę spotkań. Ostatecznie przybrały one formę warsztatów-seminariów. Uczestnicy otrzymywali przed spotkaniem materiały informacyjne, a potem mogli zadawać pytania obecnym na sali ekspertom. Czasem od razu na sali próbowali naszkicować projekt swojej własnej reklamacji. Istotne dla tego modelu było to, że cały czas ekspercki wykład „przekładany” był na język potoczny, tak że wszyscy mogli zrozumieć problem, ale nie byli też pozbawiani informacji w języku specjalistycznym.

Najistotniejszy okazał się przekaz ogólny: że klient banku ma prawo sformułować wątpliwości wobec umowy, ma też prawo mylić się w swojej ocenie – instytucja finansowa nie może karać za mylnie sformułowane w reklamacjach zarzuty, a sygnalizowanie wątpliwości, choć nie daje pewności sukcesu, jest działaniem

na rzecz wszystkich kredytobiorców. Daje też szansę instytucjom finansowym na poprawienie błędów i usterek².

Efektom akcji był widoczny wzrost liczby różnego rodzaju wniosków dotyczących tzw. kredytów „walutowych” kierowanych do Rzecznika Finansowego. Według wstępnych danych w 2017 r. było ich ponad 2300, podczas gdy w 2016 r. – tylko 727.

Z danych Wydziału Klienta Rynku Bankowo-Kapitałowego Rzecznika Finansowego wynika, że według stanu na pierwszą połowę 2017 r. klienci złożyli 466 wniosków o tzw. postępowanie interwencyjne związane z tzw. kredytami „walutowymi”, co stanowi około 70% wniosków dotyczących ogółu kredytów hipotecznych (tzw. „walutowych” i złotych).

Dla porównania w całym 2016 r. złożono 453 tego rodzaju wnioski, co stanowiło 44%. Pod koniec 2017 r. tych wniosków było już około 883.

Dynamicznie rośnie liczba wniosków o istotny pogląd na etapie postępowania sądowego, trafiających do wspomnianego Wydziału Klienta Rynku Bankowo-Kapitałowego. Szacuje się, że w całym 2017 r. wydział ten otrzymał ich około pięciuset, z czego około czterystu w sporach dotyczących kredytów indeksowanych/denominowanych we frankach szwajcarskich. Widać więc, że „frankowicze” coraz chętniej i odważniej dochodzą swoich praw.

Oprócz wsparcia klientów w ramach postępowań interwencyjnych i w postaci wydawania istotnych poglądów istnieje również możliwość polubownego rozwiązania sporu przy Rzeczniku Finansowym. Zajmuje się tym Wydziału Pozasądowego Rozwiązywania Sporów. W 2017 r. trafiły do niego – według wstępnych szacunków – 1092 wnioski dotyczące tzw. kredytów „walutowych”. Dla porównania w 2016 r. było ich 136.

Z kolei Rzecznik Praw Obywatelskich przyłącza się do postępowań sądowych, przedstawiając dodatkowe argumenty prawne na rzecz konsumenta (argumenty RPO są publicznie dostępne).

Efektom całej akcji jest także koordynacja pracy kilku instytucji – Rzecznika Finansowego, Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, do których coraz chętniej dołączają się rzecznicy konsumentów z poszczególnych miast.

Pomoc dla kredytobiorców i innych klientów instytucji finansowych nie będzie jednak skuteczna, jeśli nie położą się odpowiedniego nacisku na dobrą komunikację i zrozumiały język.

Podsumowując, po roku kampanii, spotkań i rozmów z „frankowiczami” organizatorzy zebrali następujące obserwacje.

- kredytobiorcy identyfikują swoją sytuację jako trudną i właśnie dlatego są przekonani, że tylko rozwiązania ustawowe są w stanie im pomóc;
- podkreślają, że nie stać ich na płatną pomoc prawną. Zdecydowana większość uczestników spotkań nie wie nic o systemie bezpłatnej pomocy instytucji państwowych;

² Dorobkiem akcji jest interaktywny informator przygotowany wspólnie przez RPO, RF oraz UOKiK i konsultowany z organizacjami konsumenckimi oraz rzecznikami konsumentów. Pokazuje on, co można – krok po kroku – zrobić i do kogo się zwracać. Proponuje różne rozwiązania w zależności od tego, w jakiej sytuacji jest kredytobiorca. Informator dostępny jest na stronie http://www.rpo.pl/formularz/kredyt_frankowy.

- bardzo wiele osób ma problem z napisaniem reklamacji do banku. Większość kredytobiorców korzystających z materiałów dostępnych w mediach nie zdaje sobie sprawy, jaki status mają tego typu informacje (traktując je jako „niepodważalny fakt”);
- pojęcia takie jak „postępowanie cywilne”, „klauzula abuzywna” czy „istotny pogląd” są niezrozumiałe – i nie chodzi tu tylko o definicję tych pojęć, ale o cały kontekst kultury prawnej, w jakim są stosowane;
- eksperci prowadzący spotkania zaobserwowali też, że znaczna część uczestników mylnie identyfikuje możliwe pola działania. Bardzo wielu kredytobiorców uważa, że jedyną możliwością jest zakwestionowanie fundamentalnego dla tego typu umów mechanizmu indeksowania lub denominowania kredytu do waluty obcej (którego skutki kredytobiorcy najłatwiej identyfikują, widząc informacje o rosnącym saldzie zadłużenia);
- brak informacji o tym, że umowy kredytowe mogą zawierać inne postanowienia powodujące, iż klienci płacą wyższe raty, niż powinni, a które można uznać za abuzywne, czyli niedozwolone (chodzi tu m.in. o zapisy, które ustalają oprocentowanie według niejasnych kryteriów czy zmuszają do wykupienia ubezpieczenia niskiego wkładu);
- istotną barierą jest trudność w wyliczeniu strat wynikających ze stosowania klauzul abuzywnych w umowach kredytowych.

RPO zwraca jednak uwagę, że głównym problemem w komunikacji jest to, iż kredytobiorcy za wcześnie stykają się ze szczegółową informacją podawaną w języku fachowym. Fachowa, profesjonalna informacja wraz z pouczeniem, że w tego typu postępowaniach nie ma stuprocentowej gwarancji sukcesu, powstrzymywała ludzi od jakichkolwiek działań – nie wiedzieli bowiem, że są inne sposoby działania czy formułowania roszczeń.

Akcja informacyjna pokazała także, że pomoc w sporach z instytucjami finansowymi nie będzie skuteczna bez edukacji obywatelskiej, bez przekazywania wiedzy o podstawowych mechanizmach rozwiązywania tego typu sporów.

Aleksandra Czubińska-Durka, Jolanta Florek

DOI: 10.14746/spp.2018.1.21.13