

**Rzecznik
Finansowy**

www.rf.gov.pl

Aleksandra Wiktorow

Warszawa, dnia

23 STY. 2017

RF/WBK/POG/169/SKI/BJW/16

Rzecznik Finansowy

Al. Jerozolimskie 87

02-001 Warszawa

Do:

Sąd Okręgowy

w Łodzi

I Wydział Cywilny

Plac Dąbrowskiego 5

90-921 Łódź

Powodowie:

reprezentowani przez:

r.pr. Mariusza Korpalskiego

adres do doręczeń:

Komarnicka Korpalski

Kancelaria Prawna sp. j.

ul. Śląska 20
90-614 Poznań

Pozwany:

mBank S.A.
ul. Senatorska 18
00-950 Warszawa

reprezentowany przez:

r.pr. Dariusza Ojrzyńskiego

adres do doręczeń:

Kancelaria Prawna
ul. Piotrowska 91
90-423 Łódź

Sygnatura akt I C 82/16

Oświadczenie Rzecznika Finansowego zawierające pogląd istotny dla sprawy

Zgodnie z art. 28 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz. U. z 2015 r., poz. 1348 z późn. zm.; dalej: ustawa o Rzeczniku Finansowym), „Do Rzecznika stosuje się odpowiednio przepis art. 63 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2014 r. poz. 101, z późn. zm.)”. Z kolei, zgodnie z art. 63 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2014 r., poz. 101 z późn. zm.; dalej: k.p.c.), „Organizacje pozarządowe wymienione w artykułach poprzedzających, które nie uczestniczą w sprawie, mogą przedstawiać sądowi istotny dla sprawy pogląd wyrażony w uchwale lub w oświadczeniu ich należycie umocowanych organów”.

W dniu 21 grudnia 2016 r. do Rzecznika Finansowego wpłynął wniosek powodów, reprezentowanych przez radcę prawnego Mariusza Korpalskiego z kancelarii Komarnicka

Korpalski Kancelaria Prawna sp. j., o przedstawienie Sądowi Okręgowemu w Łodzi, I Wydział Cywilny, przez Rzecznika Finansowego oświadczenia zawierającego pogląd istotny dla sprawy o sygnaturze akt I C 82/16, dotyczącego zakresu definicji „klienta” oraz „reklamacji” w rozumieniu ustawy o Rzeczniku Finansowym uzupełniony pismem z dnia 3 stycznia 2017 r., które wpłynęło do Rzecznika Finansowego w dniu 4 stycznia 2017 r. – kopia pism w raz z kopią pełnomocnictwa stanowi załącznik nr 1 do poglądu.

Mając powyższe na uwadze oraz działając na podstawie art. 28 ustawy o Rzeczniku Finansowym w zw. z art. 63 k.p.c., niniejszym Rzecznik Finansowy przedstawia sądowi oświadczenie zawierające pogląd istotny dla przedmiotowej sprawy.

Uzasadnienie

Za podstawę wydania niniejszego poglądu przyjęto następujące dokumenty:

1. wniosek powodów z dnia 16 grudnia 2016 r. uzupełniony pismem z dnia 3 stycznia 2017 r.;
2. pozew o ustalenie istnienia ugody ewentualnie o ustalenie nieważności oświadczeń o ustanowieniu hipoteki oraz o zapłatę z dnia 18 stycznia 2016 r.;
3. odpowiedź na pozew z dnia 23 marca 2016 r.;
4. replika powodów z dnia 2 czerwca 2016 r.;
5. odpowiedź na replikę powodów z dnia 23 sierpnia 2016 r.;
6. pismo z dnia 9 listopada 2015 r. skierowane do pozwanego przez powodów;
7. oświadczenie powodów o ustanowieniu hipoteki łącznej kaucyjnej z dnia 30 września 2008 r.;
8. oświadczenie powodów o ustanowieniu hipoteki łącznej kaucyjnej z dnia 13 października 2008 r.;

9. regulamin przyjmowania i rozpatrywania reklamacji Klientów obsługiwanych za pośrednictwem mBanku S.A. (obowiązujący od 11.10.2015 r., dalej: regulamin).

Z akt sprawy wynika, że w dniu 9 listopada 2015 r. powodowie złożyli drogą elektroniczną reklamację, na którą pozwany odpowiedział pismem z dnia 8 grudnia 2015 r. wysłanym do powodów w dniu 10 grudnia 2015 r. Powodowie podnoszą, iż w związku z niedotrzymaniem terminu 30 dni na udzielenie odpowiedzi, reklamację, stosownie do art. 8 ustawy o Rzeczniku Finansowym, uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą powodów. Powyższe, zdaniem powodów, oznacza, iż doszło do zawarcia ugody o treści wyrażonej w piśmie z dnia 9 listopada 2015 r.

Główną oś przedmiotowego sporu (a zarazem zakres wniosku o przedstawienie istotnego poglądu w sprawie, zgodnie z pkt 3 tego wniosku) stanowi odpowiedź na pytania:

1. czy powodowie jako dłużnicy hipoteczni pozwanego są klientami podmiotu rynku finansowego w rozumieniu art. 2 pkt 1 lit. d) ustawy o Rzeczniku Finansowym;
2. czy pismo (część pisma) z dnia 9 listopada 2015 r. przedstawiająca propozycję zawarcia ugody może stanowić reklamację w rozumieniu art. 2 pkt 2 ustawy o Rzeczniku Finansowym..

W powyższym zakresie Rzecznik Finansowy przedstawia sądowi następujący pogład:

Zagadnienie 1. Dłużnik hipoteczny banku a ustawa o Rzeczniku Finansowym

Na wstępie należy wskazać, że definicja klienta co do zasady powiązana jest z definicją podmiotu rynku finansowego. W art. 2 pkt 1 ustawy o Rzeczniku Finansowym mowa jest o „klientie podmiotu rynku finansowego”. W tym zakresie należy się odwołać do art. 2 pkt 3 lit. b) ustawy o Rzeczniku Finansowym, w którym mowa jest m. in. o banku krajowym i o oddziale instytucji kredytowej w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe (Dz. U. z 2016 r. poz. 1988; dalej: ustawa – prawo bankowe). Ustawa o Rzeczniku Finansowym wskazuje więc na pewien związek/relację (nie konkretyzując o jaki związek chodzi) pomiędzy osobą fizyczną a bankiem lub oddziałem instytucji kredytowej. Zatem, tam

gdzie taka relacja istnieje, spełniona jest już podstawowa (jeżeli nie jedyna) przesłanka uznania osoby fizycznej za klienta w rozumieniu ustawy o Rzeczniku Finansowym.

Druga uwaga warta poczynienia opiera się na literalnym brzmieniu ustawy o Rzeczniku Finansowym, z którego wynika, iż definicja klienta podmiotu rynku finansowego będącego bankiem jest definicją *idem per idem*. Ustawa o Rzeczniku Finansowym, inaczej niż np. w przypadku definicji klienta zakładu ubezpieczeń (art. 2 pkt 1 lit. a) ustawy o Rzeczniku Finansowym), nie precyzuje stopnia sformalizowania relacji pomiędzy bankiem a klientem, którego zaistnienie miałyby skutkować uznaniem, iż dana osoba jest klientem banku. Zatem w ocenie Rzecznika Finansowego za klienta banku nie może być w szczególności uznana jedynie taka osoba, wobec której bank bezpośrednio świadczył usługę (rozumianą *sensu stricto*), lub też tylko taka, która zawarła z bankiem umowę, co w nieuprawniony, jak się wydaje, sposób ograniczyłoby zakres podmiotowy regulacji ustawy o Rzeczniku Finansowym. Ponadto, również definicja reklamacji zawarta w art. 2 pkt 2 ustawy o Rzeczniku Finansowym ma pewne znaczenie w kontekście interpretacji pojęcia „klient podmiotu rynku finansowego” zawartego w art. 2 pkt 1 lit d) ustawy o Rzeczniku Finansowym. Co więcej, w ramach reklamacji – co zostanie rozwinięte poniżej – klient oprócz zastrzeżeń co do usług ma również prawo zgłosić:

1. wolę (oświadczenie woli lub wiedzy);
2. wolę rozpatrzenia reklamacji w określony sposób;
3. roszczenie.

Zatem nawet jeżeli przyjąć, że bank nie świadczy wobec dłużnika hipotecznego żadnych usług *sensu stricto*, to fakt, iż taki dłużnik jest w relacji z bankiem, może wobec niego kierować roszczenia, a także bank może kierować wobec takiego podmiotu roszczenia, uzasadnia przyjęcie, iż jest on klientem w rozumieniu ustawy o Rzeczniku Finansowym.

W tym miejscu warto się odnieść do poglądu pozwanego (s. 3 odpowiedzi na replikę powodów), zgodnie z którym „art. 1 w zw. z art. 2 pkt 2 ustawy o Rzeczniku Finansowym zawęża pojęcie „klienta” do osób fizycznych będących rzeczywistymi usługobiorcami danej firmy, a więc posiadających mniej lub bardziej sformalizowaną relację umowną z tym podmiotem”.

Otóż hipoteka w przedmiotowej sprawie została ustanowiona na podstawie oświadczenia powodów o ustanowieniu hipoteki na rzecz pozwanego w formie pisemnej, a zatem

należałoby rozważyć, czy pomiędzy stronami w istocie nie istnieje stosunek umowny będący podstawą hipoteki jako prawa rzeczowego ograniczonego. **W doktrynie wskazuje się, iż art. 95 ust. 3 i 4 ustawy – prawo bankowe statuują instytucję hipoteki bankowej, która jednakże jest rodzajem hipoteki umownej**¹. Hipotekę bankową wyróżnia sposób ustanowienia, osoba wierzyciela, wierzytelność korzystająca z zabezpieczenia oraz osoba dłużnika.² Hipoteka bankowa nie jest z pewnością rodzajem hipoteki przymusowej uregulowanej w art. 109-111¹ ustawy z dnia 6 lipca 1982 r. o księgach wieczystych i hipotece (Dz. U. z 2016 r. poz. 790 ze zm.; dalej: ustawa o KW). Pogląd taki pozostaje uzasadniony w szczególności w obliczu wymaganego do ustanowienia hipoteki bankowej, na gruncie obecnie obowiązujących przepisów, oświadczenia właściciela obciążanej nieruchomości. Artykuł 50 ustawy z dnia 31 stycznia 1989 r. Prawo bankowe (Dz.U. 1989 Nr 4, poz. 21) przewidywał możliwość ustanowienia przez bank hipoteki bez oświadczenia dłużnika, wyłącznie na podstawie dokumentów stwierdzających udzielenie kredytu, co przybliżało hipotekę bankową do konstrukcji hipoteki przymusowej – przeciwnie do rozwiązania przyjętego na gruncie obecnie obowiązujących przepisów. Oświadczenie jest niezbędne niezależnie od tego, czy hipoteka zostaje ustanowiona przez dłużnika osobistego banku (kredytobiorcę) czy przez osobę trzecią. Ponadto, stosownie do art. 245 § 1 k.c.: „Z zastrzeżeniem wyjątków w ustawie przewidzianych, do ustanowienia ograniczonego prawa rzeczowego stosuje się odpowiednio przepisy o przeniesieniu własności”. Z kolei art. 155 k.c. stanowi, iż przeniesienie własności następuje w drodze umowy.³ Zdaniem Rzecznika, przedmiotem regulacji art. 95 ust. 4 ustawy – prawo bankowe jest forma oświadczenia właściciela nieruchomości o ustanowieniu hipoteki na rzecz banku a zatem wskazany przepis jest szczególny wobec art. 245 § 2 zd. drugie k.c. (regulującego formę ustanowienia hipoteki), nie zaś wobec art. 245 § 1 k.c. (który w zw. z art. 155 k.c. wskazuje na umowny charakter ustanowienia hipoteki). W doktrynie jasno się wskazuje, że: „Hipotekę bankową wyróżnia sposób ustanowienia, osoba wierzyciela, wierzytelność korzystająca z zabezpieczenia oraz osoba dłużnika. Dla jej powstania nie jest konieczne oświadczenie właściciela nieruchomości złożone w formie aktu notarialnego. Przepis ma charakter szczególny wobec art. 245 § 2 KC. Wystarczy zachowanie formy pisemnej pod rygorem

¹ M. Bączyk, w: E. Fojcik-Mastalska (red.), Prawo bankowe, s. 379, za: G. Sikorski (red.), Prawo bankowe. Komentarz, wyd. 1, Warszawa 2015, Legalis.

² G. Sikorski (red.), Prawo bankowe. Komentarz, wyd. 1, Warszawa 2015, Legalis

³ Por. I. Heropolitańska, A. Drewicz-Tulodziecka, K. Hryków-Mycka, Ustawa o księgach wieczystych i hipotece [w:] I. Heropolitańska, A. Drewicz-Tulodziecka, K. Hryków-Mycka, P. Kuglarz, Ustawa o księgach wieczystych i hipotece oraz przepisy związane. Komentarz. Wyd. 3, Warszawa 2017, Legalis.

*nieważności i stwierdzenie zabezpieczanej wierzytelności przez bank bankowym dokumentem urzędowym*⁴.

Wychodząc z takich założeń, hipotekę bankową należałoby uznać jedynie za rodzaj hipoteki umownej, do której ustanowienia stosuje się odpowiednio przepisy o przeniesieniu własności, nie zaś za jakiś szczególny rodzaj hipoteki *sui generis* nie będący ani hipoteką umowną ani hipoteką przymusową.

Wobec powyższego należy zauważyć, iż dłużnik hipoteczny może być uznany za klienta także zgodnie z interpretacją przyjętą w powołanym przez pozwanego komentarzu do ustawy o Rzeczniku Finansowym (s. 3 odpowiedzi na replikę powodów), w którym wskazuje się, iż klient powinien posiadać mniej lub bardziej sformalizowaną relację umowną z podmiotem rynku finansowego. Jeśli by bowiem zaakceptować w pełni stanowisko, zgodnie z którym hipoteka bankowa zostaje ustanowiona na podstawie umowy, to wówczas relacja pomiędzy dłużnikiem hipotecznym a bankiem jest w pełni sformalizowaną relacją umowną.

Z kolei, nawet jeśli by uznać, iż dłużnik hipoteczny nie zawiera *de iure* z bankiem umowy, to wobec obowiązujących precyzyjnych regulacji w przedmiocie stosunku prawnego pomiędzy wierzycielem a dłużnikiem hipotecznym (ogólne przepisy ustawy o KW oraz szczególne przepisy ustawy – prawo bankowe) nie ma wątpliwości, iż dłużnika hipotecznego łączy z bankiem co najmniej „mniej lub bardziej sformalizowana relacja prawna” (przy czym zdaniem Rzecznika Finansowego należy się opowiedzieć za tym, że relacja ta jest bardziej sformalizowana). Przyznaje to również sam pozwany, czemu daje wyraz treść skierowanej do powodów wiadomości e-mail z dnia 27 października 2015 r., w której pozwany wskazuje, iż *„zakres Państwa [powodów] odpowiedzialności rzeczowej ukształtowany jest mocą wpisów hipotecznych oraz przepisami powszechnie obowiązującymi, tym samym nie zależy on w chwili obecnej od Państwa woli”*. Zatem nawet jeżeli by przyjąć, że hipoteka bankowa nie ma charakteru umownego (co jednak nie wydaje się przekonujące), to przecież ustanawiana jest ona zgodnie z art. 95 ust. 4 ustawy – prawo bankowe na podstawie oświadczenia właściciela nieruchomości. Jest to zatem pewien rodzaj oświadczenia woli, a zatem czynność prawna i nie do obrony jest twierdzenie, że brak jest w takim wypadku sformalizowanej relacji między bankiem a właścicielem nieruchomości. Również i w takim wypadku, zgodnie z twierdzeniami samego pozwanego (s. 3 odpowiedzi

⁴ R. Sikorski (red.), Prawo Bankowe. Komentarz, wyd. 1, Warszawa 2015, komentarz do art. 95

na replikę powodów) należałoby uznać, że powód jako dłużnik rzeczowy jest klientem pozwanego.

Stosownie do art. 65 ust. 1 ustawy o KW: „*W celu zabezpieczenia oznaczonej wierzytelności wynikającej z określonego stosunku prawnego można nieruchomości obciążyć prawem, na mocy którego wierzyciel może dochodzić zaspokojenia z nieruchomości bez względu na to, czyją stała się własnością [...]*”. Zgodnie z art. 67 ustawy o KW: „*Do powstania hipoteki niezbędny jest wpis w księdze wieczystej*”. Wpis do księgi wieczystej następuje na podstawie ksiąg rachunkowych banku i sporządzonych na ich podstawie wyciągów oraz innych oświadczeń podpisanych przez upoważnione osoby, stosownie do art. 95 ust. 3 w zw. z art. 95 ust. 1 ustawy – prawo bankowe. Do ustanowienia hipoteki wymagane jest złożenie przez właściciela nieruchomości oświadczenia o ustanowieniu hipoteki na rzecz banku z zachowaniem formy pisemnej pod rygorem nieważności (art. 95 ust. 4 ustawy - prawo bankowe). Ponadto, art. 95 ust. 3 ustawy – prawo bankowe wyraźnie przewiduje, iż hipoteka może zostać ustanowiona zarówno przez dłużnika banku, jak i przez inną osobę ustanawiającą hipotekę na rzecz banku w celu zabezpieczenia wierzytelności dłużnika banku. Z powyższych przepisów wynika jednoznacznie, iż sytuacja prawna dłużnika hipotecznego banku podlega szczególnej regulacji, w związku z czym mogą przysługiwać takiemu dłużnikowi określone prawa, jak również żądania lub roszczenia wobec banku. Na szczególny charakter zabezpieczenia hipotecznego wskazuje dodatkowo argument systemowy, mianowicie fakt uregulowania tej materii w ramach Rozdziału 8 Prawa bankowego zatytułowanego „Szczególne obowiązki i uprawnienia banków”. W ramach regulacji zabezpieczenia w formie hipoteki, ustawa – prawo bankowe ani ustawa o KW nie wprowadzają jakiegokolwiek rozróżnienia – w zakresie własności nieruchomości – pomiędzy sytuacją prawną właściciela obciążonej hipoteką nieruchomości będącego jednocześnie dłużnikiem banku a sytuacją prawną właściciela takiej nieruchomości niebędącego dłużnikiem banku (co do zabezpieczonej wierzytelności), dlatego też nie jest uzasadnione ani przekonujące różnicowanie ich sytuacji prawnej na gruncie ustawy o Rzeczniku Finansowym. Przeciwnie stanowisko skutkowałoby przyjęciem, iż dłużnik, który jednocześnie ustanowił hipotekę (a więc jest jednocześnie dłużnikiem na podstawie umowy kredytu oraz dłużnikiem rzeczowym z tytułu ustanowienia hipoteki) może wnieść reklamację również w związku z usługami banku dotyczącymi hipoteki, dzięki temu, że jest dłużnikiem na podstawie umowy kredytu, podczas gdy dłużnik wyłącznie hipoteczny pozostaje tożsamego prawa pozbawiony. Niewątpliwie tego rodzaju stanowisko stoi w

sprzeczności z celem ustawy o Rzeczniku Finansowym, której zakres podmiotowy dla zapewnienia większej ochrony osobom korzystającym z usług finansowych powinien być interpretowany raczej rozszerzająco niż zawężająco⁵.

Skoro istnieją podstawy do uznania, iż stosunek prawny pomiędzy dłużnikiem hipotecznym a bankiem jest kształtowany w sensie materialnoprawnym w ramach umowy, a nadto ustawa o Rzeczniku Finansowym wyraźnie przewiduje możliwość posiadania przymiotu klienta nawet pomimo braku umowy (por. art. 4 ust. 2 ustawy o Rzeczniku Finansowym), zatem *a fortiori* dłużnikowi hipotecznemu nie sposób odmówić statusu klienta banku w rozumieniu art. 2 pkt 1 w zw. z art. 2 pkt 3 lit. b) ustawy o Rzeczniku Finansowym.

Ale nawet przyjmując, że strony sporu nie są związane umową, to zdaniem Rzecznika Finansowego i tak istnieją przekonujące argumenty prawne przemawiające za uznaniem dłużnika rzeczowego za klienta w rozumieniu ustawy o Rzeczniku Finansowym. Zdaniem Rzecznika Finansowego nie sposób uznać, iż możliwość zgłoszenia zastrzeżeń dotyczących świadczonych przez podmiot rynku finansowego usług pojawia się wyłącznie w ramach stosunku umownego.

Powyższe znajduje potwierdzenie w treści przywołanego powyżej art. 4 ust. 2 ustawy o Rzeczniku Finansowym, nakładającego na podmiot rynku finansowego obowiązek dostarczenia klientowi, który nie zawarł z podmiotem rynku finansowego umowy, informacji dotyczących procedury składania i rozpatrywania informacji. Zgodnie bowiem z art. 4 ust. 1 ustawy o Rzeczniku Finansowym, wskazane informacje powinny zostać zamieszczone, co do zasady, w umowie. Z powyższego wynika jednoznacznie, iż osoba fizyczna, która, pomimo iż nie zawarła z podmiotem rynku finansowego umowy, ma prawo złożyć reklamację, a więc może spełniać przesłanki uznania ją za klienta podmiotu rynku finansowego.

Powyższe rozważania prowadzą do uzasadnionego wniosku, iż osoba fizyczna może stać się klientem banku w okolicznościach niezwiązanych z zawarciem umowy. Okoliczności te naturalnie podlegają ograniczeniom, które powinny wynikać przede wszystkim z celu ustawy o Rzeczniku Finansowym. Celem ustawy o Rzeczniku Finansowym jest natomiast podwyższenie poziomu ochrony osób korzystających z usług finansowych oraz budowanie zaufania obywateli do całego sektora rynku finansowego⁶. Z uzasadnienia do projektu

⁵ Por. Uzasadnienie do projektu ustawy o Rzeczniku Finansowym, druk sejmowy nr 3430.

⁶ Uzasadnienie do projektu ustawy o Rzeczniku Finansowym, druk sejmowy nr 3430, s. 12.

ustawy o Rzeczniku Finansowym wynika również, że drogę sądową należy traktować jako *ultima ratio*, a Rzecznik Finansowy będzie stanowić szczególnego rodzaju instancję w trybie rozpatrywania reklamacji przez podmioty rynku finansowego. Powołane względy niewątpliwie przemawiają za przyjęciem rozszerzającej wykładni definicji „klienta podmiotu rynku finansowego”, jeżeli tylko taka wykładnia nie pozostaje rażąco sprzeczna z prawem (z uwzględnieniem argumentów zarówno językowych, jak i systemowych) oraz spełnia cel ustawy o Rzeczniku Finansowym.

Nie bez znaczenia może pozostawać w tym kontekście również element subiektywny, tj. przekonanie osoby fizycznej, iż jest ona klientem podmiotu rynku finansowego, w szczególności w przypadku, gdy takie przekonanie zostaje ukształtowane w oparciu o podjęte wobec tej osoby działania tego podmiotu np. rozpatrywanie reklamacji takiej osoby w toku zwykłego postępowania reklamacyjnego. Pozwany od chwili otrzymania pierwszej reklamacji powodów z dnia 17 marca 2015 r. nie kwestionował prawa powodów do wniesienia reklamacji, nadając pismu z dnia 17 marca 2015 r. numer reklamacyjny, który następnie został zmieniony, o czym pozwany poinformował powodów w wiadomości e-mail z dnia 31 lipca 2015 r. Wobec powyższych okoliczności, podnoszenie przez pozwanego na etapie postępowania sądowego, iż pismo z dnia 9 listopada 2015 r. nie jest reklamacją skutkowałoby stwierdzeniem, iż poprzedzająca wskazane pismo korespondencja nie stanowiła części postępowania reklamacyjnego, co w sposób oczywisty pozostaje w sprzeczności z wcześniejszym postępowaniem pozwanego wobec powodów.

Należy również dodać, że ustanowienie hipoteki na nieruchomości, której właścicielem jest inna osoba niż np. kredytobiorca związane jest bezpośrednio z usługą finansową świadczoną na rzecz kredytobiorcy. W tym kontekście nie jest uzasadnione twierdzenie, że bank nie świadczy usługi. Zabezpieczenie spłaty kredytu poprzez ustanowienie hipoteki związane jest zatem bezpośrednio z wykonywaniem czynności bankowej, którą zgodnie z art. 5 ust. 1 pkt 3 ustawy – prawo bankowe, jest udzielenie kredytu.

Tytułem podsumowania powyższych rozważań warto dodać, iż „klient banku” jest na gruncie ustawy o Rzeczniku Finansowym pojęciem autonomicznym, na zakres znaczeniowy którego nie mają i nie mogą mieć – przynajmniej zawężającego – wpływu definicje przyjęte przez banki we wzorcach umów (jak np. definicja Klienta w regulaminie przyjmowania i rozpatrywania reklamacji Klientów obsługiwanych za pośrednictwem mBanku S.A.). Zatem za całkowicie chybione należy uznać twierdzenia pozwanego zawarte na s. 4 odpowiedzi na

pozew. Ale nawet posilkując się treścią regulaminu, to przecież sam pozwany dopuszcza uznanie za Klienta, w rozumieniu wskazanego regulaminu, osoby, która nie podpisała z pozwanym umowy, a mianowicie osoby wnioskującej o udzielenie kredytu. Takie podejście należy zaaprobować, gdyż już na etapie wnioskowania o kredyt osoba może być narażona na różnego rodzaju praktyki banku, które mogą naruszać jej prawa lub interesy. Zresztą zastrzeżenia co do usług banku osoba może kierować nawet na wcześniejszych etapach, tzn. w sytuacji, w której jest odbiorcą reklam lub marketingu. Wówczas bowiem osobie takiej, jeżeli formułuje zastrzeżenia lub roszczenia wobec banku trudno odmówić statusu klienta i trudno odmówić prawa do zwrócenia się do Rzecznika Finansowego. Nie ma zatem, zdaniem Rzecznika, podstaw do wąskiego interpretowania pojęcia „klienta podmiotu rynku finansowego”, a także „reklamacji”, jak próbuje wywodzić pozwany w odpowiedzi na replikę powodów (s. 3).

Powyższe rozważania prowadzą do wniosku, iż powodowie są klientami pozwanego w rozumieniu ustawy o Rzeczniku Finansowym. Rzecznik Finansowy podtrzymuje zatem stanowisko wyrażone w odpowiedzi na zapytanie w formie wiadomości e-mail (sygn. RF/WBK/M/260/16/GM), w której wskazał, iż dłużnik hipoteczny podlega pod definicję klienta podmiotu rynku finansowego, a wewnętrzna definicja znajdująca się w regulaminie banku nie ma w tym zakresie żadnego znaczenia prawnego dla oceny tej okoliczności.

Zagadnienie 2. Definicja reklamacji

Zdaniem Rzecznika Finansowego z definicji reklamacji wynika, że klient może w ramach reklamacji zgłosić nie tylko zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez podmiot rynku finansowego, ale również wyrażać wolę (oświadczenia woli), w tym wolę rozpatrzenia reklamacji w określony sposób a także zgłaszać wnioski i roszczenia. Wynika to z następujących powodów.

Po pierwsze, należy pamiętać, że reklamacja nie jest tożsama z zastrzeżeniami, lecz stanowi wystąpienie, które m.in. zawiera w sobie zastrzeżenia. Do tego wniosku prowadzi m.in. łączna analiza art. 2 pkt 2 oraz pozostałych przepisów ustawy o Rzeczniku Finansowym, z których wynika, że *reklamacja może zawierać roszczenia, które podmiot rynku finansowego może ale nie musi uwzględnić* (vide: art. 9 pkt 4, art. 10, art. 17 ust. 1 pkt 1,

art. 24 ust. 1 pkt 1, art. 33 pkt 2 ustawy o Rzeczniku Finansowym). We wszystkich tych przepisach mowa jest zatem o roszczeniach, które stanowią element reklamacji. Z powyższego wynika, iż treść reklamacji stanowią nie tylko zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez podmiot rynku finansowego, ale również skierowane do podmiotu rynku finansowego w związku ze zgłoszonymi zastrzeżeniami roszczenia.

Nie sposób również interpretować pojęcia reklamacji w oderwaniu od art. 8 oraz art. 9 pkt 1 i 4, art. 17 ust. 1 pkt 2, art. 33 ustawy o Rzeczniku Finansowym, które wprowadzają zupełnie odrębne pojęcie a mianowicie „*rozpatrzenie reklamacji zgodnie z wolą klienta*”.

Dobrym przykładem jest zresztą art. 9 pkt. 4 ustawy o Rzeczniku Finansowym, w którym mowa jest o „*roszczeniu podniesionym w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta*”. Sformułowanie to sugeruje to zatem, że klient ma prawo w reklamacji wskazać wolę, w tym wolę jej rozpatrzenia w określony sposób, a także, że w reklamacji mogą być podnoszone roszczenia.

Powyższe jasno pokazuje, że w kontekście analizy systematyki ustawy o Rzeczniku Finansowym, w sensie materialnym przez reklamację należy rozumieć każde wystąpienie (kwestie związane z formą uregulowane są w art. 3 ust. 2 ustawy o Rzeczniku Finansowym) klienta, w którym klient zgłasza:

1. zastrzeżenia na usługi świadczone przez podmiot rynku finansowego;
2. wolę (oświadczenie woli lub wiedzy);
3. wolę rozpatrzenia reklamacji w określony sposób;
4. roszczenie.

Warto też podkreślić, iż przez reklamację nie tylko należy rozumieć pisma, nagrania rozmowy telefonicznej czy wiadomości e-mail, które stanowią jedynie formę reklamacji. O tym, czy dane wystąpienie stanowi reklamację, nie decyduje bowiem (tylko) forma jej złożenia ani nadana wystąpieniu nazwa, lecz sama treść, zawartość wystąpienia, czyli jej istota. Nie jest wykluczone, iż pismo nazwane przez klienta „reklamacją”, nie będzie reklamacją w rozumieniu ustawy o Rzeczniku Finansowym lub iż będzie reklamacją jedynie w części zawierającej zastrzeżenia lub powiązaną z zastrzeżeniami wolę jej rozpatrzenia lub też roszczenia. I odwrotnie, pismo nienazwane przez klienta „reklamacją” w przypadku spełnienia ustawowych przesłanek może zostać uznane za reklamację.

również, iż skoro z przepisów ustawy o Rzeczniku Finansowym wynika, iż reklamacją może być wystąpienie, w którym klient zgłasza roszczenia związane z zastrzeżeniami, tym bardziej może ona obejmować takie wystąpienie, w którym klient zgłasza tylko część roszczenia.

Odnosząc się do twierdzeń pozwanego zawartych na s. 4 i 5 odpowiedzi na pozew, ubocznie należy wskazać, że istotnie na gruncie przepisów ogólnych prawa cywilnego może istnieć spór co do tego, czy milczenie podmiotu cywilnoprawnego może być uznane za złożenie oświadczenia woli. Niemniej należy pamiętać, że art. 8 ustawy o Rzeczniku Finansowym stanowi przepis szczególny, który właśnie z przypadkiem milczenia podmiotu rynku finansowego wiąże określone skutki prawne. Podobnie było na tle art. 8 ust. 3 nieobowiązującej już ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. (Dz.U. Nr 141, poz. 1176) o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego, w związku z którym w doktrynie wskazywano, że: *„Omawiany przepis wiąże z milczeniem sprzedawcy w opisanych w nim okolicznościach skutki takie, jak z oświadczeniem woli sprzedawcy. Sprzedawca powinien się więc liczyć z tym, że w sytuacji określonej tą normą jego milczenie zostanie zinterpretowane jak oświadczenie woli o uznaniu roszczenia konsumenta za uzasadnione. Sformułowanie "uważa się" konstruuje regułę interpretacyjną, przez którą milczenie sprzedawcy staje się przekazem informacji, czyli jest to transformacja milczenia w znak. (...) Treścią oświadczenia woli sprzedawcy jest uznanie roszczenia, a zatem umowa między konsumentem a sprzedawcą (uznanie właściwe)”*⁷. O ile zatem ogólne wątpliwości w kwestii skuteczności milczącego oświadczenia woli nie są całkowicie bezpodstawne, to nie powinny mieć przesądającego znaczenia, gdy szczególny przepis wprowadza wyraźną podstawę prawną która wiąże z milczeniem podmiotu określone skutki prawne. Z podobnych względów nie jest przekonujący wywód pozwanego oparty o wykładnię art. 68² oraz art. 69 k.c. (*vide* s. 5 odpowiedzi na pozew).

Zagadnienie 3. Kumulacja roszczeń

Całkowicie na marginesie niniejszych rozważań Rzecznik Finansowy pragnie się odnieść do twierdzeń pozwanego, jakoby powództwo powoda stanowiło nieprzewidzianą przepisami

⁷ Ustawa o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej. Komentarz red. dr Julian Jezioro, dr Wojciech Dubis, dr Anastazja Kolodziej, dr Krzysztof Zagrobelny Rok: 2010 Wydanie: 1;

Jak wskazano powyżej, reklamacją mogą być w szczególności zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez podmiot rynku finansowego a także skierowane do podmiotu rynku finansowego w związku ze zgłoszonymi zastrzeżeniami roszczenia. Podstawowym odnośnikiem pozostają więc zastrzeżenia klienta, których zgłoszenie w piśmie (lub inną dopuszczalną drogą) jest wystarczające, aby dane wystąpienie uznać za reklamację oraz udzielić klientowi ochrony wynikającej z ustawy o Rzeczniku Finansowym. Jednakże zgłoszenie, poza zastrzeżeniami roszczeń, żądań, wniosków lub innych propozycji nie powoduje zdaniem Rzecznika Finansowego automatycznie, iż dane wystąpienie lub właśnie ta jego część traci przymiot reklamacji.

Wskazana interpretacja pozostaje zgodna nie tylko z wykładnią językową oraz systemową ustawy o Rzeczniku Finansowym, ale również z *ratio legis* podwyższenia poziomu ochrony oraz wzmacniania pewności prawa poprzez spójne i jednolite regulacje w danym obszarze.

W kontekście powyższego nie zasługuje na aprobatę proponowana przez pozwanego na s. 4 odpowiedzi na pozew interpretacja definicji reklamacji, która zdaje się wynikać z bezpośredniego i wyłącznego wywiedzenia tej definicji tylko z treści zawartej w art. 2 pkt 2 ustawy o Rzeczniku Finansowym. Pozwany wskazuje, iż: „(...) *propozycja zawarcia umowy, zmiany umowy, oferta czy zaproszenie do negocjacji nie stanowią reklamacji w rozumieniu ustawy o Rzeczniku Finansowym*”. Należy wskazać, iż taka ogólna konstatacja, bliżej zresztą przez pozwanego nieuzasadniona, nie ma oparcia w ustawie o Rzeczniku Finansowym w kontekście wyżej wskazanych argumentów i przepisów. **Zasadniczo reklamacja łączy bowiem element zgłaszanej woli lub roszczeń z (bezpośrednio lub pośrednio) wynikającymi z reklamacji zastrzeżeniami.** Treść reklamacji (a zatem zastrzeżenia, oświadczenia wiedzy lub woli, roszczenia) oraz wola rozpatrzenia jej w określony sposób są (mogą być) zatem immanentnie ze sobą połączone i stanowią „przedmiot” analizy przez podmiot rynku finansowego, który udzielając odpowiedzi na reklamację wskazuje czy nastąpiło jej rozpatrzenie zgodnie z wolą klienta, czy też nie. Wola ta w powiązaniu z zastrzeżeniami stanowi istotę reklamacji.

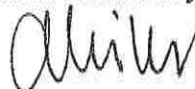
Wobec powyższych rozważań należy stwierdzić, iż wykładania językowa, systemowa oraz celowościowa przemawiają za przyjęciem, iż nie tylko zastrzeżenia, ale również powiązane z nimi szeroko rozumiane żądania (wola, roszczenia), zawierające pewne propozycje rozwiązań, niezależnie od ich formy (np. umowy, ugody, zaproszenia do negocjacji), mogą stanowić reklamację w rozumieniu art. 2 pkt 2 ustawy o Rzeczniku Finansowym. Wydaje się

k.p.c. kumulację roszczeń, co w świetle art. 187 § 1 pkt 1 k.p.c. miałyby być niedopuszczalne. W szczególności pozwany twierdzi, że sprzeczność w tym zakresie wynika z faktu, że najpierw strona powodowa na podstawie art. 189 k.p.c. wniosła o ustalenie zawarcia ugody w ramach stosunku prawnego ukształtowanego przez złożone przez powodów oświadczenia woli po to, by w roszczeniu ewentualnym kwestionować ważność tych oświadczeń. *Prima facie* wydawałoby się, że istnieje w tym zakresie sprzeczność, jednakże należy pamiętać, że ugoda może być zawarta również w celu uchylecia niepewności do istnienia stosunku prawnego (*vide*: wyrok Sądu Najwyższego - Izba Cywilna z dnia 24 czerwca 1974 r., III CRN 110/74, w którym Sąd Najwyższy stwierdził, że: „*Wobec braku ograniczenia w art. 917 KC zakresu, w jakim stosunek sporny może być objęty ugodą, przyjęć należy, że ugoda może dotyczyć także sporu w przedmiocie istnienia stosunku prawnego*”). Wobec takiego założenia, nie stałoby na przeszkodzie zawarcie ugody w danej sprawie, w której istnienie stosunku prawnego nie jest pewne lub przesądzone, a zatem jest sporne). To z kolei nie stoi w sprzeczności z ewentualnym stwierdzeniem nieważności tegoż stosunku prawnego w przypadku zaistnienia przesłanek.

Przedstawiając powyższe stanowisko, Rzecznik Finansowy wyraża nadzieję, że okaże się ono pomocne dla wydania rozstrzygnięcia w niniejszej sprawie.

Jednocześnie z uwagi na prowadzone przez nas analizy orzecznictwa, zwracam się z uprzejmą prośbą o poinformowanie Rzecznika Finansowego o wynikach postępowania sądowego oraz przesłanie kopii orzeczenia sądu.

Rzecznik Finansowy



Aleksandra Wiktorow

Załączniki:

1. kopia wniosku powodów o przedstawienie sądowi oświadczenia zawierającego pogląd istotny dla sprawy wraz z pismem uzupełniającym oraz kopia pełnomocnictwa;
2. dwa odpisy oświadczenia Rzecznika Finansowego zawierające pogląd istotny dla sprawy wraz z załącznikami.

