

**Sygn. akt: II C 583/12**

## WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 20 maja 2013 roku

Sąd Okręgowy w Warszawie – II Wydział Cywilny

w składzie:

Przewodniczący: SSO Małgorzata Mączkowska

Protokolant: sekr. sąd. Bożena Majewska

po rozpoznaniu w dniu 20 maja 2013 r. w Warszawie

na rozprawie

sprawy z powództwa T. R.

przeciwko (...) Bank (...) S.A. z siedzibą w W.

o zapłatę zadośćuczynienia

I. oddała powództwo;

II. zasądza od T. R. na rzecz (...) Bank (...) S.A. z siedzibą w W. kwotę 3.617 (trzy tysiące sześćset siedemnaście) złotych, tytułem zwrotu kosztów procesu;

III. przyznaje adwokatowi M. M. kwotę 3.600 (trzy tysiące sześćset) złotych, powiększoną o należny podatek VAT, tytułem zwrotu kosztów pomocy prawnej udzielonej powodowi z urzędu;

IV. koszty opłaty sądowej od pozwu przejmuje na rachunek Skarbu Państwa – kasy Sądu Okręgowego w Warszawie.

**SSO Małgorzata Mączkowska**

Sygn. akt: **II C 583/12**

## UZASADNIENIE

**Powód T. R.** pozwem złożonym w dniu 23 lipca 2012 r., a sprecyzowanym ostatecznie pismem procesowym z dnia 21 stycznia 2013 r., wniósł o zasądzenie od (...) S.A. kwoty 125.000 zł. wraz z ustawowymi odsetkami od dnia wniesienia pozwu do dnia zapłaty, tytułem zadośćuczynienia za doznaną krzywdę, stres i utratę zdrowia w związku z naruszeniem jego dóbr osobistych.

Powód wskazał, że począwszy od 2008-2009 roku narażony został na totalny brak profesjonalizmu ze strony pracowników (...) z powodu braku dostatecznej wiedzy ze strony szeregu pracowników, przez co doznał strat na majątku osobistym i zdrowiu, co przyczynić miało się do trwałej choroby, niezdolności do pracy i prowadzenia własnej działalności gospodarczej. Reklamacje i wezwania do wyrównania strat zostały pozostawione przez pozwanego bez odpowiedzi, zamiast tego naruszono jego dobra osobiste, kierując pod jego adresem epitety, groźby, narażając na stres, w sytuacji, kiedy kasy banku nie działały, a powód musiał w tym czasie dokonać pilnych wypłat.

Uzasadniając żądanie pozwu wniesionego przez T. R. jego pełnomocnik podnosił, że powód doznał krzywdy na skutek naruszenia jego dóbr osobistych, to jest dobrego imienia, czci oraz wskutek spowodowania uszczerbku na

zdrowiu oraz wysokiego poziomu stresu, co uzasadnia żądanie zadośćuczynienia, a także mając na uwadze, że powód doznał „znaczących strat w majątku osobistym”, a więc poniósł szkodę, co warunkuje roszczenie odszkodowawcze. Uzasadniając sprecyzowane ostatecznie w piśmie z dnia 21 stycznia 2013 r. powództwo pełnomocnik powoda wskazał, że dochodzonej pozewem kwoty 125.000 zł. powód domaga się nie jako odszkodowania, lecz wyłącznie tytułem zadośćuczynienia za doznaną krzywdę, stres i utratę zdrowia w związku z naruszeniem przez pozwanego jego dóbr osobistych, stosownie do skali naruszenia oraz ujemnych następstw naruszenia prawnie chronionych dóbr osobistych powoda w jego w stanie zdrowia, spowodowanych tym naruszeniem, zaś jego zasądzenie przynajmniej częściowo wynagrodzi powodowi doznaną krzywdę. Zdaniem strony powodowej, zachowania pracowników pozwanego oraz nieprofesjonalna obsługa skutkowały doznaniem stresu i pogorszeniem się stanu zdrowia powoda (pozew- k. 2-8, pismo procesowe z dnia 1.10.2012 r. – k. 31-32 i z dnia 21.01.2013 r. – k. 143 -144).

**Pozwany (...) Bank (...) S.A. z siedzibą w W.**, prowadzący uprzednio działalność pod firmą (...) S.A., wniósł o oddalenie powództwa i zasądzenie od powoda kosztów procesu według norm przepisanych.

Pozwany wskazał, że powód w żaden sposób nie wykazał przesłanek koniecznych do zaistnienia odpowiedzialności pozwanego banku, mając na uwadze, iż zgłaszane przez powoda reklamacje były nieuzasadnione, do czego bank odnosił się w kierowanej do powoda korespondencji, zaś podnoszone przez niego w pozwie twierdzenia nie zostały udowodnione. Pozwany podniósł także, że w świetle przedstawionej przez powoda dokumentacji medycznej brak jest podstaw do uznania, że przyczyną problemów zdrowotnych powoda były zdarzenia związane z działaniami pozwanego, skoro wpisy w dokumentacji świadczą o tym, że problemy zdrowotne powoda wiązały się z problemami zawodowymi, z którymi powód sobie nie radził (odpowiedź na pozew – k. 107-109 , pismo – k. 276-277).

Sąd ustalił następujący **stan faktyczny**:

W dniu 24 kwietnia 2006 r. T. R. zawarł z (...) S.A. Oddział w Polsce, prowadzącym działalność pod nazwą (...) S.A., umowę konta, zgodnie z którą bank udostępniał klientowi usługi pod nazwą „konto”, zaś T. R. na zasadach określonych w umowie mógł korzystać z konta, mógł też otwierać większą ilość rachunków (umowa konta – k. 114-128).

W tym okresie T. R. prowadził działalność gospodarczą. Będąc z wykształcenia plastykiem, absolwentem (...)w Ł., prowadził studio sukien ślubnych, w którym zajmował się ich projektowaniem, zaś ich szyciem zajmowała się I. K., z którą współpracował od 2006 roku. Od około 2010 roku T. R. zaczął mieć problemy z prowadzeniem tej działalności, związane po części z jego problemami zdrowotnymi, które w konsekwencji doprowadziły do zawieszenia działalności w 2012 roku.

Problemy zawodowe przekładały się na stan zdrowia T. R.. Niezależnie od innych dolegliwości, pogorszeniu uległ zasadniczo stan zdrowia psychicznego T. R.. Od marca 2010 r. pozostawał pod opieką (...) przy ul. (...). Rozpoznano wówczas u niego dolegliwości pod postacią zarówno objawów somatycznych - bólu zmostkowego i duszności, jak i psychicznych w postaci przygnębienia, zaburzeń snu, drażliwości, wybuchowości. Na przełomie 2011/2012 r. pomimo podjętego leczenia farmakologicznego oraz rehabilitacji sanatoryjnej nastąpiło dalsze pogorszenie samopoczucia. W związku z zaburzeniami lękowo – depresyjnymi T. R. został skierowany w lutym 2012 r. do szpitala (...). Objawy ujawnionej nerwicy sytuacyjnej stanowiły podstawę kilkukrotnego przyjęcia na szpitalny oddział ratunkowy, m.in. w marcu 2010 r. i sierpniu 2012 r.

Niezależnie od stwierdzonych u T. R. zaburzeń adaptacyjnych, stwierdzono u niego także zaburzenia osobowości i nadciśnienie tętnicze. Doszły do tego także problemy gastrologiczne (polipy żołądka, refleksowe zapalenie przełyku) oraz problemy kardiologiczne. Problemy zdrowotne T. R., stanowiące podstawę podejmowanych interwencji medycznych i leczenia, wiązały się zasadniczo z problemami zawodowymi i sytuacją firmy, którą prowadził T. R.. T. R. nie radził sobie z problemami zawodowymi, czuł się zdruzgotany i pokrzywdzony przez los. Początek objawów, które z czasem uległy nasileniu miał charakter reaktywny, związany w ocenie psychiatrów, z problemami zawodowymi, na które w trakcie przeprowadzanych wywiadów się uskarżał. Poprawa stanu zdrowia T. R., niezależnie od konieczności podjęcia indywidualnej psychoterapii, uzależniana była od wyjaśnienia jego sytuacji zawodowej.

Pogarszający się stan zdrowia T. R. stanowił także podstawę przyznania świadczeń rehabilitacyjnych w okresie od grudnia 2010 r. i uznania częściowej niezdolności do pracy do 31 maja 2013 r. (dokumentacja medyczna, orzeczenia ZUS, wyniki badań i zaświadczenia lekarskie – k. 4-5, 46-51, 148-226).

Początkowo relacje na styku „klient – bank” pomiędzy T. R. a pracownikami (...), z którymi w ramach przeprowadzanych operacji finansowych miał bezpośredni kontakt, przebiegały bez zastrzeżeń ze strony T. R.. Nie uskarżał się on także na sposób funkcjonowania i organizacji pracy w poszczególnych oddziałach banku. Sytuacja ta uległa jednak z czasem zmianie. Z pierwszymi skargami co do jakości świadczonych usług T. R. wystąpił na przełomie 2008/2009 r.

W dniu 7 stycznia 2009 r. T. R. wystosował do (...) wezwanie do zapłaty kwoty 55.000 zł. tytułem zadośćuczynienia, wskazując jednocześnie, że pomimo wcześniejszego telefonicznego upewnienia się na infolinii, iż w dniu tym placówki banku będą czynne do godz. 14.00, to gdy o godz. 13.50 w oddziale przy ul. (...) chciał dokonać w tej placówce transakcji, pracownicy poinformowali go, że kasy są już nieczynne. Niemożliwość dokonania transakcji narazić miała go na „niebotyczne” straty finansowe, zdezorganizowała i skomplikowała również jego plany na dzień 31 grudnia 2008 r. i następne dni, wskazując, iż dzień 31 grudnia nie jest dniem wolnym od pracy (k. 78-80, 83). Uprzednio w dniu 31 grudnia 2008 r. w związku z tą sytuacją T. R. złożył reklamację dotyczącą niewłaściwego ubioru pracownika tej placówki („dresowo – młodzieżowy”), gdy był on obsługiwany jako klient (k. 81), a także na zamknięcie kasy o godz. 13.51, podczas gdy zgodnie z informacją powinna być ona czynna do godz. 14.00 (k. 82).

Wraz z pogorszeniem się sytuacji zawodowej T. R. i jego stanu zdrowia, co nastąpiło w pierwszej połowie 2010 r., pogorszeniu uległy także dotychczasowe relacje z bankiem, a zasadniczo jego relacje jako klienta banku z niektórymi pracownikami poszczególnych oddziałów (...), poprzez które T. R. realizował umowę. T. R. uważał, że to niewłaściwe traktowanie go przez pracowników banku jest przyczyną jego problemów, zaczął w zachowaniach pracowników upatrywać lekceważącego i niewłaściwego stosunku do jego osoby, uznał także, iż obsługują go oni w sposób nieprofesjonalny, są przy tym niekompetentni. Swoje problemy zdrowotne i zawodowe T. R. zaczął łączyć z działaniami banku.

T. R. korzystał z usług oddziałów (...) przy ul. (...), (...), (...), (...), (...) i ul. (...). Napisał szereg skarg, od co najmniej 2008 r. bądź na pracowników tych placówek, bądź na organizację pracy i działalność poszczególnych placówek bankowych.

Ilość skarg T. R., które wynikać miały z niewłaściwego postępowania banku uległa przy tym znacznemu zintensyfikowaniu wraz z początkiem jego problemów zdrowotnych. Poczynając od marca 2010 r. T. R. złożył szereg reklamacji dotyczących działania poszczególnych placówek bankowych (...) i tak:

- w dniu 4 maja 2010 r. T. R. złożył reklamację dotyczącą nieprawidłowych wyliczeń i „zagubienia” na jego rachunkach kwoty około 3.500 zł. w okresie pomiędzy 15 października 2009 r. a 4 maja 2010 r. (k. 84);

- w dniu 22 lipca 2010 r. złożył reklamację skarżąc się na nieprofesjonalną obsługę w dniu 20 lipca 2010 r. ze strony doradcy klienta M. T. w oddziale przy Al. (...), przez wprowadzenie go w błąd, a wręcz oszukanie go, co do możliwości dokonania samodzielnego przelewu internetowego kwoty 9.700 zł., czego nie mógł dokonać z uwagi na brak zgrupowania środków na jednym rachunku i brak podniesienia limitu, przez co nie mógł zakupić akcji (...) S.A. i poniósł szkodę w wysokości 738,50 zł., domagając się jej zapłaty. Poczł się również urażony „delikatnym pośpieszaniem go” z uwagi na tworzącą się kolejkę (k. 53-59, 90-96, 42-45, 54-59).

Nie doczekawszy się odpowiedzi oraz zapłaty odszkodowania, kolejnym pismem dotyczącym tej sytuacji datowanym na 8 września 2010 r. (k. 86-87), T. R. wystąpił o zapłatę zadośćuczynienia w wysokości 23.500 zł., powołując się na doznaną „krzywdę moralną i zdrowotną”, wskazując na pobyt w szpitalu i zwolnienie z powodu nerwicy sytuacyjnej, ponownie zarzucając pracownikowi banku brak profesjonalizmu, a także niegodne i pozbawione szacunku „potraktowanie” go podczas kolejnej wizyty w tej placówce, kiedy to M. T. poinformowała go „z uśmiechem”, że „tak bywa” i że nie zwróci mu pieniędzy, które utracił w związku z niewykonanym przelewem.;

- w dniu 16 lutego 2011 r. złożył skargę na zachowanie dyrektora placówki przy ul. (...), który używać miał wobec niego słów obelżywych, nazywając go „koniem”, nadto miał mu grozić i straszyć przed siedzibą placówki, co doprowadzić miało go do nerwicy serca i wzmóc jego dolegliwości. Skarżył się także na leżącą po stronie banku niemożność wypłacenia gotówki w oddziale przy Rondzie (...)(Al. (...)). Żądał przy tym zadośćuczynienia w wysokości 2.500 zł. (k. 40-41);

- w dniu 5 kwietnia 2011 r. złożył skargę na niewłaściwe i naruszające jego dobra osobiste zachowanie pracowników placówki przy ul. (...). Jego uwagi na temat niemożności oczekiwania około 10 minut na otwarcie kasy aż któraś z kasjerek wróci z przerwy, miały być wyśmiewane i nierzetelnie relacjonowane przez jedną z pracownic placówki w rozmowie z innym z pracowników, co było dla niego słyszalne, pomimo tego, iż rozmowa odbywała się w innym pomieszczeniu. Niezależnie od tego wbrew zapewnieniom, o godz. 14.40, że kasa będzie ponownie otwarta za 5-10 minut, kasjerka wróciła na stanowisko o godz. 14.53, gdy był on już obsługiwany przez inną osobę (k. 72-73);

- w dniu 14 kwietnia 2011 r. złożył reklamację, skarżąc się, że w oddziale przy ul. (...), w którym był o godz. 14.40, pracownik banku w sposób niekulturalny poinformował go o tym, że kasa będzie nieczynna do godz. 15.05 z uwagi na przerwę obiadową (k. 76);

- w dniu 2 maja 2011 r. złożył na formularzu skargę na nieprofesjonalną obsługę (brak uznania podpisu) przez kasjerkę oddziału przy Rondzie (...)/(...) (k. 52), niezależnie zaś od tego, złożył pisemną skargę na próbę „wymuszenia” na nim dokonania określonych wpisów we wniosku o zmianę danych podstawowych, odmowę wydania kopii formularza oraz niewyrażenie zgody przez kasjerkę na wpisanie w formularzu jego uwag, do czego dojść miało pomiędzy godz. 13.29 a 14.11 oraz skargę na nieprofesjonalną obsługę (k. 52, 53, 70);

- w dniu 19 maja 2011 r. złożył skargę ma nierzetelną i niekompetentną obsługę w oddziale przy Al. (...), gdzie kasjerka J. Z. miała udzielić mu błędnej informacji co do możliwej ilości wypłat bezprowizyjnych z różnych rachunków, jakie miał w (...). Informacja ta okazała się nieprawdziwa, przy czym pracownik miał rzucić długopisem na blat, tak, że o mało nie spadł on na podłogę. Poza nieprofesjonalnym traktowaniem go, narazić to miało go na kłopoty gospodarcze (k. 74, 105);

- skargę, na to że w dniu 12 marca 2012 r. około godz. 18.00 w oddziale przy ul. (...) po raz kolejny kazano mu na piśmie dokonać zmiany danych podstawowych, gdyż dwa uprzednie wnioski nie zostały odnotowane w systemie, został przez to nieprofesjonalnie potraktowany przez bank, wydłużono czas jego obsługi (k. 8, 70, wnioski o zmianę danych podstawowych z dnia 08.03, 9.03, 16.03, 12.03. 2012 r. – k. 26, 27, 29, 30).

- w dniu 20 marca 2012 r. (k. 10) złożył skargę na zwykłej kartce na skandaliczne, w jego ocenie, działanie oddziału przy ul. (...) z powodu tego, że nie mógł podjąć gotówki (odmówiono mu wypłaty) w dniu 20 marca 2012 r. w godz. 11.35-11.55, zaś pracownicy nie potrafili mu powiedzieć, kiedy system wypłat będzie działał prawidłowo, w oddziale nie było zaś dyrektora, ani jego zastępcy;

- w dniu 4 czerwca 2012 r. złożył skargę na to, że pełniąca obowiązki dyrektora Oddziału (...) przy ul. (...) odmówiła mu przyjęcia reklamacji na zwykłej kartce, a nie na druku reklamacyjnym, chciał podjąć rentę, a kasa nie działała o godz. 10.52 i o godz. 13.26 (k. 6, 71);

- tego samego dnia, to jest w dniu 4 czerwca 2012 r. (k. 7, 85) złożył skargę na to, że dwukrotnie odmówiono mu wypłaty w Oddziale (...) przy ul. (...), o godz. 10.02 i 10.20 bez podania przyczyn, chociaż bank powinien być czynny od godz. 10.00 (skargi i reklamacje powoda wraz z korespondencją z nimi związaną – k. 40-106).

Do składania reklamacji służył przygotowany w tym celu formularz. T. R. często, pomimo uwag pracowników, reklamacje te składał na osobnych pismach, szczegółowo, często ze wskazaniem minutowym, opisując przebieg obserwowanych przez niego zdarzeń, które świadczyć miały o niesatysfakcjonującej go obsłudze. Niezależnie zatem od ewentualnych zarzutów, dotyczących chociażby zbyt długiego oczekiwania na otwarcie okienka kasowego,

przedmiotem tych skarg stawały się w konsekwencji także sytuacje, w których pracownicy poszczególnych placówek odmawiali mu przyjęcia skargi nie złożonej na formularzu.

Zgodnie z obowiązującymi w banku w tym zakresie procedurami skargi, które przyjmowane były w oddziałach, trafiały do centrali, gdzie były następnie przesyłane do właściwych jednostek banku, odpowiedzialnych za produkt, którego obsługa związana była z daną reklamacją. Były one każdorazowo przy ich rozpoznawaniu weryfikowane na poziomie wskazanych w nich oddziałów, menadżerowie których składali co do stawianych w reklamacji zarzutów stosowne wyjaśnienia. Po rozpoznaniu reklamacji odpowiedź na nią była wysyłana listem zwykłym, o ile klient nie zastrzegł inaczej, na adres którym bank dysponował w ramach danych podstawowych klienta, który, o ile nie został przez klienta zmieniony, podany był przy zawieraniu umowy. Korespondencja była w związku z tym kierowana listami zwykłymi na adres z bazy danych banku przy ul. (...) w W., podczas gdy w okresie tym T. R. jako miejsca zamieszkania, nie uaktualnione przez niego w bazie danych, wskazywał także ul. (...) i ul. (...). Bank rozpoznał wszystkie złożone przez T. R. reklamacje, żadna z reklamacji nie została przy tym uwzględniona. Odpowiedź na nie mogła być przy tym udzielona zbiorczo, przy czym o ile klient nie dokonał zgodnie z procedurą zmiany danych podstawowych, przesyłana była ona na adres wynikający z danych podstawowych.

Za niezasadne uznane zostały zarzuty dotyczące „niedoboru” na rachunkach T. R., które wynikały z błędnego naliczenia przez niego odsetek. Prowadzone w związku z licznymi skargami T. R. postępowanie reklamacyjne nie potwierdziło ich zasadności. Zarówno organizacja pracy placówek bankowych, jak i działania pracowników, nie odbiegały od standardów przyjętych przez bank, mieściły się w ramach obowiązujących procedur, zaś zaistniałe sytuacje nie świadczyły o celowym niewłaściwym obsługiwaniu T. R., wynikały przy tym także z przyczyn od banku niezależnych.

Obowiązujące w banku procedury bezpieczeństwa uniemożliwiają bowiem prowadzenie obsługi kasowej klientów w sytuacji, kiedy odbywa się zasilanie kasy placówki bankowej w środki pieniężne. Klienci banku są wówczas informowani o konieczności oczekiwania, bądź możliwości dokonania płatności w innej placówce bankowej lub za pośrednictwem dyspozycji telefonicznej, bankowości internetowej, czy też poprzez system wpłat i wypłat bankomatowych. Niezależne przy tym od banku są ewentualne awarie systemów kasowych, uniemożliwiające dokonywanie bezpośrednich operacji kasowych, które czasem zdarzają się.

Kwestia zmiany danych osobowych, a tak jest w wypadku zmiany adresu, czy też dokumentu tożsamości, wymaga wizyty w banku w celu wypełnienia odpowiednich formularzy, nie jest też od razu ujawniana w systemie.

Rozpoznając reklamacje T. R., bank miał na uwadze także fakt, że w poszczególnych placówkach zaistnieć mogły braki obsady, które są co prawda niwelowane poprzez przesunięcia osobowe z innych oddziałów, jednakże w sytuacji braku pełnej obsady uniemożliwiają zapewnienie ciągłości obsługi kasowej, np. gdy pracownicy udają się na przysługującą im, zgodnie z przepisami kodeksowymi, przerwę w pracy. Niezależnie od tego, zamknięcie systemów kasowych, do którego dochodzi przed zamknięciem placówki, uniemożliwia ponowne jego otwarcie i zrealizowanie dyspozycji bankowych na kilka minut przed godziną faktycznego zamknięcia placówki. Nie świadczyło to jednak, w ocenie rozpoznających reklamacje, o celowym uniemożliwianiu klientom realizowania transakcji.

Odpowiadając na skargi, dotyczące opisanych w nich sytuacji z dnia 4 czerwca 2012 r., czy też z dnia 12 marca 2012 r., bank przeproszał T. R. za opisaną w reklamacji sytuację (odpowiedzi na reklamacje – k. 130, k. 133). Użycie tego zwrotu nie oznaczało jednak, że przyznawał tym samym rację zarzutom stawianym przez T. R. w tych skargach. Używając zwrotu „przeprosza”, chociażby w odpowiedzi na skargę dotyczącą kilkudziesięciominutowego oczekiwania przez T. R. na możliwość dokonania transakcji kasowej w dniu 4 czerwca 2012 r. bank wskazywał na niemożność realizowania takich operacji podczas zasilania kasy placówki, z uwagi na względy bezpieczeństwa.

Jako standardowa forma przeprosin za niedogodności, jakie odczuwać mógł klient, a które nie stanowiły naruszenia obowiązujących w tym zakresie procedur, czy też wynikających z umowy warunków świadczenia usługi, traktowane były także przeprosiny związane z koniecznością zaktualizowania danych podstawowych.

W dniu 4 czerwca 2010 r. w placówce nr (...) odbywało się zasilenie kasy. Pracownik banku – M. C. poinformowała T. R. o niemożności realizowania w tym czasie operacji bankowych oraz możliwości skorzystania z innej formy usługi, bądź też skorzystania z usług innej placówki banku. T. R. co pewien czas dopytywał się o podejmowane w tym czasie czynności, kiedy zostanie obsłużony, odnotowując to na druku reklamacyjnym. Ostatecznie T. R. dokonał wypłaty o godz. 10.41 (k. 85). Czas oczekiwania uwzględniał przy tym zarówno wstrzymanie obsługi na czas zasilania kasy, jak i błąd kasy powodujący konieczność wycofania operacji i jej ponowienia. W międzyczasie T. R. udał się wprawdzie do placówki przy ul. (...), jednakże z uwagi na awarię systemu nie mógł w tym oddziale dokonać operacji.

T. R. złożył w związku z tym skargę na odmowę wypłaty w kasie o godzinie 10.50 - niezależnie od tego, iż wypłaty takiej dokonać miał dziewięć minut wcześniej w placówce nr 140 (godz. 10.41) - oraz odmowę przyjęcia reklamacji nie sporządzonej na formularzu, wskazując przy tym, że kasa nie działała w tym oddziale także o godz. 13.26 (k. 71).

W obu przypadkach T. R. był poinformowany zarówno o przyczynach opóźnienia realizacji usługi, jak i niemożności jej wykonania z uwagi na awarię systemową.

Pracownik (...) – I. Z. obsługiwała T. R. zarówno w placówce przy Al. (...), jak i w oddziale przy ul. (...). W maju 2011 r. T. R. zwrócił się do niej z pytaniem o miesięczną ilość oraz możliwość dokonywania wypłat bezpro wizyjnych z różnych rachunków, jakie miał w banku. Możliwości takie dotyczą zarówno konta „pomagającego” jak i „oszczędnościowego”, przy czym w pierwszym wypadku są ograniczone do jednej operacji. I. Z. udzielając informacji wskazała na możliwość dokonania tych operacji z obu rachunków, zanim jednak przeszła w swej wypowiedzi do kwestii ograniczeń, T. R. nie czekając na zakończenie jej wypowiedzi, zarzucił jej niekompetencję, składając na nią pisemną skargę. Sytuacja ta miała miejsce przy stanowisku kasowym. Błat kasowy, umiejscowiony miej więcej na poziomie oczu siedzącej kasjerki jest z od strony interesantów zaokrąglony. Chcąc podać T. R. długopis I. Z. położyła go energicznie zbyt blisko krawędzi blatu. Długopis nie spadł wprawdzie na podłogę, gdyż T. R. zdążył go złapać, jednakże w jego relacji zdarzenie to urastało niemal do rzucenia długopisem i ubrudzenia mu koszuli.

Ponowny kontakt z T. R. I. Z. miała w oddziale przy ul. (...). Chociaż T. R. nie realizował usług przy jej stanowisku, to zajmował miejsce przeznaczone dla obsługi przez nią innych klientów, mówiąc, że „do niej i tak nikt nie przychodzi”. I. Z. poinformowała dyrektora oddziału, że miała już wcześniej kontakt z T. R. i że składał na nią reklamację.

Kiedy T. R. pojawił się w oddziale w związku z żądaniem wydania kserokopii jego reklamacji i skarg składanych w okresie od stycznia 2008 r. do września 2012 r., kopie te zostały dla niego przygotowane, chociaż bank takiego obowiązku nie miał. Kserokopie tych dokumentów zostały T. R. wydane w dniu 23 października 2012 r., przy czym będąc poinformowanym o awarii koparki, mogąc przy tym wykonać ich dalsze kopie we własnym zakresie, T. R. odbierając je, wniósł o wydanie kolejnego ich kompletu, upatrując w odmowie ich natychmiastowego wykonania, pomimo wyjaśnień, jakich udzieliła mu pełniąca obowiązki dyrektora oddziału J. S., dalszych nieprofesjonalnych działań pracowników banku w stosunku do jego osoby.

Niezależnie od skarg zawartych w składanych reklamacjach, T. R. skarżył się często I. K. na złe traktowanie go przez bank. T. R. telefonicznie uskarżał się jej, iż nie jest obsługiwany i załatwiany na czas, bo kasy nie są na czas otwierane, pracownicy banku są w stosunku do niego aroganckie. Pokazywał jej plik pism, na które miał nie otrzymać odpowiedzi, mdlał niemal przy niej po tym, jak miał zostać obrażony w banku. Skarżył się jej również na to, że musiał kilkakrotnie podejmować próby aktualizowania swoich danych podstawowych w związku ze zmianą dowodu. I. K. nie była bezpośrednim świadkiem tych zdarzeń, wiedzę o nich posiadała z informacji T. R., mogła jedynie obserwować jego reakcje już po wizytach w banku.

I. K. towarzyszyła T. R. na jego prośbę podczas jego wizyty w placówce (...) przy ul. (...) oraz w oddziale przy ul. (...). Jednakże w żadnym z tych przypadków nie była wewnątrz placówek, gdzie T. R. był obsługiwany. I. K. nie знаła przy tym sytuacji finansowej T. R., gdyż jej współpraca z nim nie dotyczyła prowadzenia jego ksiąg finansowych. Sytuacja finansowa T. R. ulegała stopniowemu pogorszeniu, tak, iż ostatecznie działalność ta została przez niego w 2012 r. zawieszona, zaś ich współpraca zawodowa się zakończyła. T. R. nie mógł sobie z tym poradzić. Ponieważ nie ma w

W. rodziny, ze swoimi problemami dzwonił często do niej. Szczególnie trudny dla T. R. był okres od 2010 r., kiedy leczył się, zaś z uwagi na stan zdrowia zasadniczą część czasu poświęcał na wizyty w placówkach zdrowia i u lekarzy. Następstwem załamania zdrowia było zawieszenie działalności zawodowej. T. R. jest osobą niezwykle wrażliwą (zeznania świadka I. K. – k. 290-291).

T. R. szczególnie pokrzywdzony czuł się po incydencie w dniu 20 lipca 2010 r., kiedy to miał zostać wprowadzony w błąd, a w jego ocenie został wręcz oszukany przez pracownika (...) M. T. (2) co do możliwości dokonania przelewu środków w ramach dyspozycji internetowej, która nie doszła do skutku z uwagi na niemożność skonsolidowania rachunków w czasie krótszym niż trzy dni, a tym bardziej wobec niepodwyższenia limitu operacyjnego ponad dotychczasowy próg 5.000 zł. Takie pokrzywdzenie stanowić miało także wyzwanie go wulgarnymi słowami przez kierownika oddziału przy ul. (...). T. R. upatrywał też w działaniach (...) naruszenia jego dóbr osobistych, do czego dojsć miało także poprzez naruszenie jego czci i godności lekceważącym traktowaniem go przez pracowników banku, prowadzonymi rozmowami przez telefon w sytuacji kiedy powinien być przez nich obsługiwany, dziwnymi uśmiechami na jego widok i szeptami „o idzie ten figo fago”, używaniem w stosunku do niego słów obelżywych, a także wskutek stresu spowodowanym tymi działaniami, rzutującego na pogorszenie się jego zdrowia, co stanowić miało o naruszeniu tego dobra, nie doczekawszy się satysfakcjonującej go odpowiedzi ze strony (...) oraz zaspokojenia jego roszczeń, T. R. wystąpił z pozwem w niniejszej sprawie.

Już w trakcie trwania procesu doszło do zmian podmiotowych po stronie pozwanej, spowodowanych połączeniem się pozwanego (...) S.A. w W. z inną spółką sektora bankowego (...) Bank (...) S.A. z siedzibą w W.. Wskutek przejęcia, zgodnie z art. 492 § 1 pkt 1 oraz art. 494 § 1 ustawy z dnia 15 września 2000 r. Kodeks spółek handlowych we wszystkie prawa i obowiązki pierwotnie pozwanego (...) S.A., który został ostatecznie wykreślony z rejestru przedsiębiorców, wstąpił przejmujący go (...) Bank (...) S.A. z siedzibą w W., stając się biernie legitymowanym w niniejszej sprawie (odpis KRS nr (...) – k. 231-250).

Powyższy stan faktyczny ustalony został przez Sąd **na podstawie** zeznań świadków: I. K., A. B., I. S., M. C., J. S. i I. Z. oraz zeznań powoda T. R., a także na podstawie kopii przywołanych wyżej dokumentów, którym Sąd dał wiarę, chociaż nie złożono ich oryginałów, jako że wynikające z nich okoliczności faktyczne nie były kwestionowane w toku niniejszego postępowania przez strony, które różniły się zasadniczo w ocenie skutków jakie z nich wynikają.

Zbędnym było w tej sytuacji żądanie złożenia ich oryginałów, a umożliwiało oparcie się na w/w fotokopiach jako dowodach, o których mowa w art. 308 k.p.c.

Za wiarygodne uznać należało zeznania złożone przez przesłuchanych w niniejszej sprawie w charakterze świadków pracowników pozwanego banku zajmujących się rozpatrywaniem reklamacji: A. B. (k. 291) i I. S. (k. 292), jak i pracowników mających bezpośredni kontakt z powodem przy jego obsłudze: M. C. (k. 293) i I. Z. (k. 294), czy też nadzorującej ich pracę J. S. – dyrektora Oddziału przy ul. (...) (k. 293).

Przesłuchani w tej sprawie świadkowie wypowiedzieli się co do sposobu wzajemnych relacji i przebiegu zdarzeń, które stanowiły następnie przedmiot skarg powoda, a także zasad i procedur dotyczących rozpoznawania reklamacji, czy też obsługi klientów. Wprawdzie świadkowie nie pamiętali szczegółowo przebiegu zdarzeń, różnie oceniając chociażby to, czy powód oczekiwał na otwarcie okienka kasowego, czy też w międzyczasie udał się do innej placówki, w której nie został obsłużony z powodu awarii systemu, jednakże należy mieć na uwadze, iż wykonywali oni w tym czasie także inne czynności bankowe, powód był zaś jednym z wielu klientów banku. Od zajścia przedmiotowych zdarzeń do przesłuchania świadków upłynęło przy tym ponad rok.

Świadkowie nie odnotowali w swojej pamięci faktów, które wskazywałyby na zaistnienie jakichś szczególnych okoliczności związanych z obsługą powoda, a za takie uznać należałoby kwestie dotyczące wulgaryzmów kierowanych w stosunku do jego osoby, czy też lekceważących i znieważających go zachowań innych pracowników, dziwnych szeptów, określeń czy też uśmiechów. Świadkowie kojarzyli przy tym powoda i zdarzenia związane z jego obsługą z racji postępowań reklamacyjnych, co do których składali wyjaśnienia, bądź też które w ramach jego reklamacji rozpoznawali. Zeznania świadków, którzy bezpośrednio nie uczestniczyli w obsłudze powoda i nie mieli z nim

bezpośredniego kontaktu podczas jego wizyt w banku, wskazywały na brak jakichś szczególnych zdarzeń, czy też odbiegających od normalnie przyjętych procedur zachowań pracowników banku.

Za wiarygodne uznać należało także zeznania świadka I. K. (k. 290), przy czym wiarygodności tej nie można rozciągnąć na całość zeznań tego świadka. Zeznania I. K. są wiarygodne w zakresie dotyczącym stanu emocjonalnego powoda i jego ponadprzeciętnej wrażliwości na dotyczące go wypowiedzi i zachowania osób trzecich. Jednak w zakresie, w jakim świadek wypowiadała się o przyczynach zawieszenia prowadzenia działalności gospodarczej przez powoda oraz problemach zdrowotnych powoda, jakie wynikać miały z działalności banku związanej z obsługą rachunków i wykonywaniem dyspozycji powoda, to zauważyć należy, że I. K. opierała się w tym zakresie jedynie na wypowiedziach i ocenach T. R., wypowiadanych najczęściej podczas rozmów telefonicznych, podczas których żalił się jej na swoją sytuację i traktowanie przez innych. I. K. nie była zatem bezpośrednim świadkiem tych zdarzeń, ani też nie posiadała o nich bezpośredniej wiedzy, zaś przekazy powoda były w tym wypadku wyrazem jego subiektywnej oceny. Także ocena tego świadka co do wpływu określonych zdarzeń na stan emocjonalny powoda nie uwzględnia przyczyny, jaką miało być w tym wypadku konkretne zdarzenie, którego - co sama I. K. wskazała - bezpośrednim świadkiem nie była, gdyż nie towarzyszyła powodowi w jego wizytach w banku, lecz odnosi się do obserwacji zachowania powoda już po tych zdarzeniach.

Świadek towarzyszyła wprawdzie powodowi, jak sama podała, podczas dwóch jego wizyt w placówkach bankowych przy ul. (...) oraz przy ul. (...), róg ul. (...), jednakże czekała na niego na zewnątrz i nie była świadkiem zachowań pracowników banku, które stanowić miały naruszenie dóbr osobistych powoda.

W świetle zachodzących rozbieżności nie można też uznać zeznań tego świadka za wiarygodne w zakresie opisu zdarzeń dotyczących używania w stosunku do powoda wulgaryzmów przez dyrektora placówki bankowej przy ul. (...). Do zdarzenia tego dojsz miało według powoda, co wynika także z dat złożonych przez niego reklamacji, w lutym 2011 r., podczas gdy świadek wskazywała, iż miało to mieć miejsce w czerwcu 2012 r., a więc ponad rok od daty wskazywanej przez powoda, niezależnie zaś od tego w zupełnie innej porze roku, co wykluczać musi ewentualną pomyłkę co do daty. Nie wyklucza to przy tym tego, iż o zaistnieniu takiego zdarzenia I. K. mogła mieć wiedzę z relacji przekazanej jej przez powoda, co jednak nie zmienia faktu, iż bezpośrednim świadkiem tych okoliczności nie była.

Sąd oddalił przy tym wniosek dowodowy pozwanego, mając na uwadze podniesiony w tym zakresie zarzut strony powodowej, a dotyczący dopuszczenia dowodu z zeznań świadka P. P., zgłoszony dopiero na ostatnim terminie rozprawy po przesłuchaniu wnioskowanych uprzednio świadków, jako spóźniony, w świetle prekluzji dowodowej określonej przepisem art. 207 k.p.c.

Oddaleniu podlegał także wniosek dowodowy powoda w zakresie dopuszczenia dowodu z opinii biegłych psychiatry i psychologa, mając na uwadze, iż w okolicznościach niniejszej sprawy był on nieprzydatny do jej rozstrzygnięcia, zaś jego przeprowadzenie prowadziłyby do bezzasadnego i niecelowego w świetle art. 227 k.p.c. przedłużenia postępowania. Powód nie wykazał bowiem, żeby zaszły takie okoliczności faktyczne po stronie pracowników pozwanego banku, które mogłyby spowodować pogorszenie stanu zdrowia powoda. Powód nie udowodnił, żeby pracownicy banku, za których odpowiedzialność ponosi pozwany, zachowywali się w sposób nieodpowiedni w stosunku do powoda, co z kolei w sposób obiektywny mogłoby się przyczynić do pogorszenia stanu zdrowia powoda. Dowód z opinii biegłych nie mógłby zatem wpłynąć na udowodnienie tego, że to pozwany przyczynił się do rozstroju zdrowia powoda.

### **Sąd zważył, co następuje:**

Powództwo było niezasadne. Z twierdzeń powoda wynika, iż na skutek nieprofesjonalnego i niewłaściwego zachowania pracowników banku, za które to działania odpowiedzialność ponosić ma pozwany bank, doszło do naruszenia jego dóbr osobistych: dobrego imienia i czci, a także zdrowia związanego ze stresem jakiego doznał na skutek działań pracowników banku.



Brak kompetencji, nieprofesjonalne i lekceważące traktowanie powoda, na które składała się konieczność wielokrotnego składania wniosku o zmianę danych osobowych, które nie zostały na czas wprowadzone do systemu, brak rozpoznawania reklamacji powoda na niewłaściwe, w jego ocenie, zachowanie pracowników i sposób obsługi, naraziło powoda na stres i nerwy, co w konsekwencji miało wpływ na pogorszenie jego stanu zdrowia.

Naruszenie czci i godności powoda stanowić miało używanie w stosunku do powoda przez pracowników banku słów wulgarnych i obelżywych, podśmiewywania się z niego przez pracowników podczas jego wizyt w banku, wypowiedania ośmieszających go słów oraz aroganckie zachowanie się w stosunku do niego pracowników banku.

Odnosząc się do treści żądania pozwu i formułowanych w nim przez T. R. roszczeń, wskazać w pierwszej kolejności należy, że 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.

Zgodnie zaś z art. 24 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.

Wreszcie 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 lub na jego żądanie zasądzić odpowiednią sumę pieniężną na wskazany przez niego cel społeczny, niezależnie od innych środków potrzebnych do usunięcia skutków naruszenia.

Także zgodnie z art. 47 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej, każdy ma prawo do ochrony prawnej życia prywatnego, rodzinnego, czci i dobrego imienia oraz do decydowania o swoim życiu osobistym.

W przypadku domagania się ochrony majątkowej, tak jak w niniejszej sprawie domagał się tego powód, przesłankami ochrony są naruszenie lub zagrożenie naruszeniem dóbr osobistych, bezprawność zachowania skutkującego naruszeniem lub zagrożeniem tychże dóbr oraz wina sprawcy naruszenia dóbr osobistych.

Norma prawna zawarta w art. 24 k.c. ustanawia domniemanie bezprawności naruszenia dobra osobistego. Dlatego na powodzie spoczywa ciężar udowodnienia faktu, że jego dobro osobiste zostało naruszone (art. 6 k.c.), zaś na pozwanym ciężar udowodnienia, że naruszenie to nie było bezprawne.

Zdaniem Sądu, powód nie wykazał, żeby pozwany bank poprzez działania swoich pracowników, naruszył dobra osobiste powoda.

Zauważyć należy, że naruszenie dobra osobistego wywołuje u człowieka reakcję psychiczną o zróżnicowanej skali i intensywności, zaś zasadnicze znaczenie ma w tym wypadku rozstrzygnięcie kwestii, jakie znaczenie przy ocenie zaistnienia takiego naruszenia ma czynnik subiektywny, a w szczególności, czy może on mieć znaczenie przesądzające o udzieleniu powodowi żądanej ochrony prawnej.

Zarówno w doktrynie, jak i w judykaturze, przyjmuje się, że przy ocenie, czy doszło do naruszenia dobra osobistego człowieka, nie wystarczy wgląd na jego odczucie, lecz należy brać pod uwagę przede wszystkim czynnik obiektywny, jakim jest społeczne usprawiedliwienie reakcji psychicznej człowieka na określone stany wywołane działaniem osób trzecich. Ów czynnik obiektywny nie pozwala na utożsamianie naruszeń jedynie ze stanami psychicznymi powoda, będącymi reakcją na zachowania strony pozwanej.

W sytuacji, gdy osoba charakteryzuje się dużą wrażliwością i głębokim poczuciem własnej godności, prowadzącymi do gwałtownej reakcji na zachowania innych osób, którymi czuje się pokrzywdzona, to aby można było mówić o naruszeniu jej czci czy też dobrego imienia, należy ustalić, czy sposób zachowania naruszającego, usprawiedliwia w powszechnym przekonaniu reakcję pokrzywdzonego, świadcząca o istotnym zagrożeniu lub naruszeniu określonego dobra osobistego, podlegającego prawnej ochronie.

Spoleczne wyczucie sytuacji, mające znaczenie dla pozytywnej lub negatywnej oceny potrzeby zastosowania środków ochrony prawnej, jest wartościowaniem przeciętnych, typowych reakcji psychicznych, normalnie występujących w podobnych stanach faktycznych u każdego człowieka. Na konieczność obiektywizowania dobra osobistego, a tym samym konieczność obiektywnej oceny konkretnych okoliczności, które świadczyć mają o dokonaniu takiego naruszenia, wskazał także Sąd Najwyższy, chociażby w orzeczeniach z dnia 6 października 1969 r. sygn. I CR 305/69, z dnia 4 marca 1997 r. sygn. I CKN 22/97, z dnia 11 września 1997 r. sygn. III CKN 167/97, z dnia 13 marca 1997 r. sygn. III CKN 33/97 (OSNC 1997/6-7/93), czy też z dnia 23 listopada 2001 r. II CKN 369/00.

Stosownie do wyrażonego w przywołanych orzeczeniach poglądu, to obiektywna ocena konkretnych okoliczności, a nie subiektywne odczucie zainteresowanej osoby, decyduje o tym, czy w ogóle miało miejsce naruszenie dobra osobistego. Ocena, czy nastąpiło naruszenie dobra osobistego, jakim jest stan uczuć, godność osobista i nietykalność cielesna, nie może być dokonana według miary indywidualnej wrażliwości zainteresowanego (jego oceny subiektywnej), gdyż do udzielenia ochrony dobrom osobistym nie wystarczy jedynie osobiste odczucie podmiotu żądającego takiej ochrony, lecz musi podlegać ono weryfikacji w oparciu o kryteria obiektywne.

Niezależnie zatem od subiektywnego odczucia powoda, nie można, w ocenie Sądu, uznać, że przedstawione przez niego przejawy niewłaściwej obsługi i funkcjonowania banku stanowiły działania naruszające dobra osobiste powoda.

Oceny tej nie można bowiem dokonywać jedynie na podstawie oceny dokonanej przez samego powoda w oparciu o jego odczucia i stan psychiczny, mając na uwadze szczególną wrażliwość powoda. W odczuciu powoda każde, nawet kilkuminutowe opóźnienie w otwarciu kasy, niewłaściwa lub niepełna informacja, jakiej udzielić mieli mu pracownicy pozwanego, czy też nie uwzględnienie jego reklamacji bądź niemożność dokonania w oczekiwanym przez niego czasie określonych usług bankowych, stanowić miały powód stresu, który o ile sam nie stanowił naruszenia jego dóbr osobistych, to prowadził do pogorszenia się jego stanu zdrowia, które jest także dobrem podlegającym ochronie.

Nie sposób jednak uznać, uwzględniając reakcje psychiczne, jakie w powszechnym odbiorze społecznym sytuacji opisane przez powoda mogłyby wywołać u każdego przeciętnego człowieka, iż działania te stanowiły w istocie naruszenie dóbr osobistych powoda.

Jak wynika z poczynionych w sprawie w ramach postępowania dowodowego ustaleń, opartych na zeznaniach przesłuchanych świadków, obsługujących bezpośrednio powoda, bądź też rozpoznających jego skargi, działania pracowników pozwanego nie nosiły cechy bezprawności, a w szczególności niezgodności z zasadami współżycia społecznego, mieściły się bowiem w normach zwyczajowo i życiowo dopuszczalnych.

Powód swoje roszczenia wywodził z faktu niewłaściwego i urągającego określonym standardom podejmowania w stosunku do niego przez pracowników banku czynności, polegających zarówno na zbyt długim czasie oczekiwania na dokonanie wypłat, czego przykładem miało być kilkudziesięciminutowe oczekiwanie na wykonanie dyspozycji, udzielanie błędnych informacji co do możliwości wykonania określonych operacji finansowych, czy to samodzielnie przez internet, w sytuacji kiedy operacja taka nie mogła zostać wykonana z przyczyn technicznych, czy też możliwości dokonania operacji w innej placówce, podczas, gdy z uwagi na awarię systemu dokonanie takich operacji nie było możliwe, bądź też aroganckim zachowaniu w stosunku do niego, czego przykładem miało być rzucenie w niego długopisem przez świadka I. Z., czy też wypowiedzianie urągających mu i naruszających jego cześć wypowiedzi odnoszących się zarówno do jego inteligencji jak i do jego „inności”, na którą wskazywała świadek K.. Dobra osobiste naruszać miały także gesty i zachowanie bliżej nieokreślonych pracowników, reagujących na jego wizyty w placówkach dziwnymi spojrzeniami i uśmiechami, czy też szeptami (zeznania powoda).

Sam fakt opóźnienia w realizacji niektórych zleceń powoda, wynikających w tym wypadku chociażby z konieczności wstrzymania obsługi z uwagi na zasilanie placówki środkami finansowymi, czy też awarię systemu, a także wynikający z przerwy przysługującej kasjerce, nie był przez pozwanego negowany. Odpowiadał on zresztą na skargi powoda, jakie w związku z tymi zdarzeniami powód w ramach reklamacji zgłaszał. To, że ich nie uwzględniał, gdyż w świetle przywoływanych w tej sprawie okoliczności, nie stanowiły one naruszenia określonych standardów i procedur, a także były w wypadku awarii i problemów kadrowych od niego niezależne, nie stanowi o naruszeniu jakiegokolwiek dobra osobistego powoda. Symptomatyczne w tym wypadku jest również to, iż pomimo tak niezadawalającej obsługi, powód przez tak długi okres kontynuował zawartą z pozwanym umowę, nie zmieniając banku.

Twierdzenia powoda o naruszającym jego dobra osobiste działaniu pozwanego nie mogą w tym wypadku stanowić jeszcze o zasadności jego roszczeń i odpowiedzialności pozwanego z tytułu naruszenia tymi działaniami jego prawnie chronionych dóbr.

Co najwyżej można w tych okolicznościach rozważyć kwestię ewentualnej odpowiedzialności ex contractu, znajdującej podstawę w przepisie art. 471 k.c. w związku z nienależytym wykonaniem zobowiązania, jakie nakładała na bank łącząca strony umowa konta z dnia 26 kwietnia 2006 r. Jednakże nie ona była podstawą roszczeń powoda, niezależnie od braku wykazania przesłanek tej odpowiedzialności, chociażby w zakresie wykazania istnienia szkody, nienależytego wykonania umowy i adekwatnego związku przyczynowego.

Samo podniesienie zarzutów dotyczących niewłaściwego i wulgarnego odnoszenia się do powoda oraz wywołania działaniami pozwanego naruszenia zdrowia, samo w sobie nie stanowi również wystarczającej podstawy dla uwzględnienia powództwa i zasądzenia żądanego zadośćuczynienia.

O możliwości postawienia pozwanemu zarzutu naruszenia dobra osobistego, jakim jest godność i cześć człowieka, w wyniku niewłaściwego wykonania zadań przez podległych mu pracowników przy wykonywaniu powierzonych im czynności, przejawiającej się w niezapewnieniu godnego i należytego traktowania obsługi powoda w oddziałach banku, można mówić jedynie w wyniku uprzedniego wykazania przez powoda takiego naruszenia, na którym stosownie do przepisu art. 6 k.c. w związku z art. 232 k.p.c. spoczywa ciężar dowodu w tym zakresie.

To powód winien bowiem wykazać, iż do naruszenia jego dóbr osobistych w ogóle doszło, na skutek określonego działania czy też zaniechania pracowników pozwanego banku, za których działania w związku z podejmowanymi w ramach zleconych im obowiązków, bank w tym wypadku ponosi odpowiedzialność.

Należy mieć przy tym na uwadze, iż ewentualne działania poszczególnych osób, pozostające bez związku z wykonywaniem powierzonych im czynności, nie mogą przekładać się wprost na odpowiedzialność pozwanego. Nie sposób bowiem, niezależnie od braku wykazania przez pozwanego zaistnienia zdarzeń, podczas których dojsz do używania w stosunku do niego słów obelżywych, czy to poprzez nazywanie go „koniem”, czy też przez używanie w stosunku do niego wulgaryzmów przez pracownika banku poza placówką bankową, aby pozwany ponosił za nie odpowiedzialność. Fakt, że osoba reprezentująca bank działa przy naruszeniu cudzego dobra osobistego niezależnie od wykonywania powierzonych jej czynności, nie zwalnia jej bowiem od odpowiedzialności wobec pokrzywdzonego, przewidzianej w art. 24 § 1 k.c. Stroną pozwaną w sytuacji takiego naruszenia dóbr osobistych może być wymieniona osoba, jako osoba fizyczna. Zróznicowaniu ulega w tym wypadku sposób i możliwość ewentualnego usunięcia skutków naruszenia, jak i kwestia legitymacji biernej i ewentualna współodpowiedzialność po stronie pozwanej osoby prawnej.

Odrębną w tym wypadku kwestię stanowić mogłaby zatem, w razie udowodnienia zaistnienia takich okoliczności, odpowiedzialność osób fizycznych na gruncie przywołanych wyżej przepisów.

Dopiero zaś w wyniku wykazania takiego naruszenia przy wykonywaniu powierzonych tym osobom czynności, pozwanemu można byłoby przypisać bezprawność działania wynikającą z domniemania zawartego w art. 24 § 1 k.c.

Tym samym dochodząc roszczeń z tytułu krzywdy doznanej naruszeniem dóbr osobistych, powód winien był wykazać, że w określonych okolicznościach faktycznych doszło do naruszenia określonego dobra osobistego, a

w przypadku wykazania tego rodzaju okoliczności, na pozwanym chcącym zwolnić się od odpowiedzialności, spoczywałby obowiązek wykazania braku bezprawności działania, z którego wynikać miałyby owo naruszenie dóbr osobistych powoda.

W toku niniejszego postępowania powód nie wykazał, aby pozwany działaniami swoich pracowników naruszył jego dobra osobiste.

Za wykazanie takie nie może być bowiem traktowane jedynie twierdzenie powoda o zaistnieniu takich okoliczności. Nie sposób także, wbrew twierdzeniom powoda uznać, że doszło do bezprawnych działań pracowników pozwanego, które przejawiać miały się w niewłaściwym zwracaniu się do powoda, lżeniu go i naruszaniu jego godności poprzez lekceważące i ośmieszające go zachowanie pracowników, czy też poprzez naruszenie zdrowia powoda wywołane stresem spowodowanym działaniami pozwanego.

Podkreślić należy, że powód nie udowodnił w niniejszym procesie swych twierdzeń o poniżającym i naruszającym jego godność osobistą traktowaniu, zaś jego twierdzenia w tym zakresie, w świetle okoliczności faktycznych sprawy uznać należy za gołosłowne.

Brak jest podstaw do uznania, że w ramach wykonywanych obowiązków pracownicy pozwanego dopuścili się faktycznie zachowań, które w tym wypadku stanowiłyby istotnie naruszenie dóbr osobistych powoda.

Należy mieć na uwadze, że z treści przepisu art. 6 k.c. wynika, iż ciężar udowodnienia faktu spoczywa na osobie, która z faktu tego wywodzi skutki prawne.

W sprawie niniejszej to na powodzie zatem spoczywał obowiązek przedstawienia dostatecznych dowodów na poparcie swoich żądań, a zatem nie tylko samego wskazania, iż pracownicy pozwanego przy wykonywaniu powierzonych im czynności używali wobec niego słów obelżywych, odnoszących się czy to do jego inteligencji, czy też ewentualnej orientacji seksualnej, naruszających niewątpliwie godność każdego człowieka, czy też wywołali swoimi działaniami pogorszenie stanu zdrowia powoda, lecz także udowodnienia, że fakty takie miały rzeczywiście miejsce.

Powód zajścia wskazanych przez niego faktów nie wykazał. W kontekście zeznań przesłuchanych w tej sprawie świadków nie sposób zaś uznać zeznań powoda za wiarygodne i wystarczające dla oparcia ustaleń dotyczących faktycznego przebiegu zdarzeń bezpośrednio na ich podstawie. Podstawy takiej nie stanowią także zeznania powołanego przez niego świadka, skoro I. K. nie była bezpośrednim świadkiem tych zdarzeń, zaś wiedzę o nich czerpała jedynie z przekazów pozwanego.

Zaistnienia takich naruszeń nie sposób także oprzeć na przedstawionej przez powoda dokumentacji medycznej, której analiza wskazuje, że stan zdrowia powoda uległ pogorszeniu w związku innymi zdarzeniami.

Tym samym powództwo dotyczące żądania zasądzenia z tytułu naruszenia dóbr osobistych powoda stosownego zadośćuczynienia, jako nie udowodnione nie może zostać tym samym uwzględnione i podlega oddaleniu.

Niezależnie od powyższego, Sąd wziął także pod uwagę fakt, że powód, obok wskazywanej wyżej podstawy roszczenia opartej na art. 24 w zw. z art. 448 k.c., a dotyczącej żądania zadośćuczynienia z tytułu krzywdy doznanej wskutek naruszenia jego dóbr osobistych: dobrego imienia, godności, spowodowania utraty zdrowia, podnosił również ewentualny, bliżej jednak w żaden sposób nieokreślony uszczerbek na zdrowiu oraz szkodę wynikającą z poniesienia bliżej nieokreślonych strat majątkowych.

Wprawdzie precyzując powództwo pismem z dnia 31 stycznia 2013 r. powód wskazał, iż dochodzi ostatecznie wskazanego wyżej zadośćuczynienia, jednakże nie wypowiedział się co do wskazywanych pierwotnie w pozwie roszczeń ewentualnych.

Sąd wziął zatem także pod uwagę, że zgodnie z art. 444 § 1 k.c., w razie uszkodzenia ciała lub wywołania rozstroju zdrowia, naprawienie szkody obejmuje wszelkie wynikłe z tego powodu koszty, przy czym stosownie do treści art. 445

§ 1 k.c., w wypadkach przewidzianych art. 444 k.c., sąd może także przyznać poszkodowanemu odpowiednią sumę tytułem zadośćuczynienia pieniężnego za doznaną krzywdę.

Podstawę odpowiedzialności stanowią w tym wypadku przepisy dotyczące odpowiedzialności deliktowej, określonej art. 415 k.c. i nast., kształtujące odpowiedzialność za czyny niedozwolone. Zwrócić należy przy tym uwagę, iż przewidziana tymi przepisami odpowiedzialność oparta jest na zasadzie winy, zaś przesłankami tej odpowiedzialności jest szkoda, stanowiąca w tym wypadku określony uszczerbek na zdrowiu, (art. 361 § 2 k.c.) i czyn sprawcy (działanie lub zaniechanie) noszący znamiona winy oraz wykazanie istnienia adekwatnego związku przyczynowego pomiędzy tymże czynem a szkodą.

Powód także w tym wypadku nie wykazał zawinionych działań pracowników banku będących w adekwatnym związku przyczynowym z ewentualną szkodą lub krzywdą powoda.

Odnosi się to również do żądania dotyczącego wywołania działaniami pozwanego bliżej niesprecyzowanej szkody majątkowej, która uzasadniać miałaby jego ewentualną odpowiedzialność odszkodowawczą.

Przywołać należy w tym wypadku ponownie przepisu art. 6 k.c., z którego wynika, iż ciężar udowodnienia faktu spoczywa na osobie, która z faktu tego wywodzi skutki prawne.

Także w zakresie roszczenia dotyczącego ewentualnego zasądzenia zadośćuczynienia z tytułu doznanego uszczerbku na zdrowiu, wobec nie wykazania przez powoda przesłanek odpowiedzialności opartej o przepis art. 445 § 1 w zw. z art. 444 § 1 w zw. z art. 415 k.c., jak i odpowiedzialności deliktowej, opartej na treści art. 430 k.c., powództwo jako bezzasadne podlegało zatem oddaleniu.

Mając na uwadze powyższe, Sąd oddalił powództwo w sprawie niniejszej i orzekł jak w punkcie I sentencji wyroku.

Orzekając **o kosztach procesu** Sąd miał na uwadze, iż powód nie utrzymał się w niniejszej sprawie ze swoimi roszczeniami, a tym samym jako strona przegrywająca proces obowiązany jest na podstawie art. 98 k.p.c. do zwrotu kosztów postępowania stronie pozwanej.

Na koszty poniesione przez pozwanego składają się w sprawie niniejszej koszty udziału profesjonalnego pełnomocnika oraz koszty opłaty skarbowej od pełnomocnictwa.

Wprawdzie postanowieniem z dnia 20 sierpnia 2012 r. (k. 15) powód został zwolniony w całości od kosztów sądowych, jednakże zwolnienie powyższe w świetle art. 108 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (tekst jedn. Dz. U. Nr 90 z 2010 r., poz. 594 ze zm.), nie zwalnia strony stosownie do zasady odpowiedzialności za wynik procesu, od obowiązku zwrotu kosztów procesu przeciwnikowi.

W okolicznościach niniejszej sprawy, mając na uwadze wnioski strony powodowej, Sąd uznał, iż niezależnie od wyrażonej przepisem art. 98 k.p.c. zasady odpowiedzialności za wynik procesu, nie zachodzą w tej sprawie okoliczności szczególne, które uzasadniałyby odstąpienie w części lub w całości od obciążania powoda obowiązkiem zwrotu kosztów procesu stronie pozwanej, zgodnie z zasadą słuszności wyrażoną w art. 102 k.p.c.

Przywołany przepis stanowi, iż w wypadkach szczególnie uzasadnionych sąd może zasądzić od strony przegrywającej tylko część kosztów albo nie obciążać jej kosztami w ogóle.

Niezależnie bowiem od trudnej sytuacji finansowej powoda, która stanowiła podstawę zwolnienia go od kosztów sądowych, charakter roszczenia poddanemu rozstrzygnięciu w tej sprawie, w której powód dochodził wygórowanej i niezasadnej, jak wykazał przebieg procesu, kwoty zadośćuczynienia, nie pozwala na zaliczenie przedmiotowej sprawy jako wypadku szczególnego. Okoliczności sprawy nie uzasadniają, zdaniem Sądu, na odstąpienie od obciążania powoda kosztami udziału w tej sprawie pełnomocnika strony przeciwnej, w oparciu o zasadę słuszności.

Stosownie zatem do zasady odpowiedzialności za wynik procesu, mając na uwadze zgłoszone przez pozwanego w tym zakresie żądanie oraz przepis art. 98 w zw. z art. 99 k.p.c. oraz § 6 pkt 6 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 28 września 2002 r. w sprawie opłat za czynności adwokackie oraz ponoszenia przez Skarb Państwa kosztów nieopłaconej pomocy prawnej świadczonej z urzędu (Dz. U. Nr 163, poz. 1348 ze zm.), Sąd zasądził od powoda na rzecz pozwanego tytułem zwrotu kosztów procesu kwotę 3.617 zł., jak w pkt II sentencji.

W punkcie III wyroku Sąd przyznał wynagrodzenie adw. M. M., który zgodnie z postanowieniem z dnia 20 sierpnia 2012 r. (k. 15) ustanowiony został pełnomocnikiem powoda z urzędu. Na rozprawie w dniu 20 maja 2013 r. pełnomocnik wniósł o przyznanie kosztów z tego tytułu, składając wymagane oświadczenie. Zgodnie z art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 26 maja 1982 r. Prawo o adwokaturze (tekst jedn. Dz. U. z 2009 r. Nr 146, poz. 1188 ze zm.), koszty nieopłaconej pomocy prawnej udzielonej z urzędu, a taką świadczył zgodnie z przywołanym wyżej postanowieniem adw. M. M. na rzecz powoda, pokrywa Skarb Państwa, w oparciu o uregulowane odrębnym rozporządzeniem szczegółowe zasady ich ponoszenia. W tej sytuacji na podstawie § 19 w zw. z § 6 pkt 6 i § 2 ust. 3 przywołanego już wyżej rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości w sprawie opłat za czynności adwokackie oraz ponoszenia przez Skarb Państwa kosztów nieopłaconej pomocy prawnej świadczonej z urzędu, Sąd przyznał ustanowionemu dla powoda w tej sprawie pełnomocnikowi, tytułem wynagrodzenia za czynności zastępstwa procesowego powoda z urzędu, kwotę 3.600 zł., powiększoną o należny podatek VAT.

Biorąc zaś pod uwagę fakt zwolnienia powoda od kosztów sądowych oraz brak podstaw do obciążenia tymi kosztami pozwanego, według zasad obowiązujących w procesie, Sąd na podstawie art. 113 ust. 1 (a contrario) przywołanej wyżej ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, orzekł o nieuiszczonej części kosztów sądowych, na którą składa się w tym wypadku nieuiszczona opłata sądowa od pozwu, jak w pkt IV sentencji wyroku, przejmując je na rachunek Skarbu Państwa.

SSO Małgorzata Mączkowska