Trudne negocjacje z dłużnikiem

Ostatnia zmiana: 2011-05-27 14:24:46

Argumenty wtaczane przez dłużnika na pole walki z windykatorem mają zróżnicowany charakter. Obok mniej lub bardziej merytorycznych, uzasadnionych, częściowo uzasadnionych i oczywiście bezzasadnych pojawiają się również takie, które można traktować wyłącznie w kategoriach absurdalnych.

Tymczasem zarzuty takie, jeżeli już się pojawią, stanowią dla negocjatorów i wierzycieli niejednokrotnie przeszkodę nie do przebycia. Zarzut absurdalny ma bowiem tą niewdzięczną cechę, że nie daje się obalić za pomocą rzeczowych kontrargumentów. Z tego też powodu warto poświęcić trochę uwagi sytuacjom, w których windykator może mieć problem z przekonaniem dłużnika, że jego sposób rozumowania nie ma nic wspólnego z logicznym pojmowaniem rzeczywistości.

Nie będę z wami rozmawiał bo.... nie macie żadnych praw. Będę rozmawiał tylko z wierzycielem...

Kiedy w przeszłości w prasie nie związanej z branżą windykacyjną pojawiał się artykuł o windykacji, firmach windykacyjnych i windykatorach, jego ogólny wydźwięk był z reguły negatywny. Obecnie sytuacja uległa znacznej poprawie, jednak upowszechniany przez wiele lat z maniakalnym uporem i w oparciu o indywidualne przypadki obraz firm windykacyjnych jako podmiotów, dla których w cywilizowanej gospodarce rynkowej nie powinno być miejsca oraz bezwzględnych windykatorów, wywodzących się w większości ze środowisk przestępczych, dążących do psychicznego i ekonomicznego wyniszczenia dłużnika utrwalił się także w świadomości przeciętnych obywateli. Chociaż wizerunek firm windykacyjnych i windykatorów uległ zasadniczo poprawie, skutki negatywnego przekazu z przeszłości nie dają się wyeliminować tak szybko, jak ich przyczyny.

Niektórzy dłużnicy utwierdzeni w przekonaniu, że windykator nie ma względem nich żadnych praw odmawiają współpracy na etapie windykacji polubownej bez względu na to, czy wierzytelność została zlecona do obsługi firmie windykacyjnej, czy też doszło do sprzedaży wierzytelności i firma windykacyjna występuje w imieniu własnym, jako wierzyciel. Windykator, któremu przyszło się zetknąć z taką postawą nie ma zbyt wielu przekonywujących argumentów na oswojenie dłużnika. Skutecznym rozwiązaniem może się okazać skorzystanie z pomocy wierzyciela (lub cedenta), który uświadomi dłużnikowi, że podmiotem, z którym należy podejmować obecnie rozmowy na temat warunków spłaty zadłużenia jest wyłącznie firma windykacyjna. Jeżeli interwencja wierzyciela okaże się nieskuteczna lub nie jest możliwa, nie pozostaje nic innego jak wystąpienie z pozwem na drogę postępowania sądowego.

Wezwanie nie ma mocy prawnej bo.... przyszło listem zwykłym... A w dodatku podpis jest nieoryginalny...

Mit, który utrwalił się w świadomości niektórych dłużników nakazuje traktować listy zwykłe jako nieistniejące, nieważne, pozbawione mocy prawnej czy też nieskuteczne. Dłużnik uprzedzony do korespondencji zwykłej często nie traktuje jej zawartości jako wezwania do zapłaty lecz jako bezwartościowy świstek papieru, dla którego miejscem przeznaczenia jest kosz na śmieci. Niekiedy analizie poddawany jest także podpis pod wezwaniem i jeżeli wypływające z niej wnioski wskazują na to, że jest zwykłym nadrukiem (faksymilą), wezwanie zostaje sprowadzone do rangi ulotki reklamowej.

Można oczywiście dłużnika próbować przekonywać, że forma i treść wezwania nie ma żadnego wpływu na zasadność oraz wysokość dochodzonego roszczenia, że brak wezwania nie zwalnia go z obowiązku spłaty zadłużenia, że w przypadku gdy sprawa nie ma charakteru gospodarczego wierzyciel przed skierowaniem sprawy do sądu nie musi nawet wzywać do zapłaty, że wezwanie jest oczywistym przejawem dobrej woli ze strony windykatora lub wierzyciela, gdyż ten chce dać dłużnikowi szansę na dobrowolne zaspokojenie wierzytelności pomimo upływu terminu płatności i wielokrotnych wcześniejszych wezwań do zapłaty, jednak argumenty tego typu mogą się okazać dalece niewystarczające. Windykator, jeżeli chce uciąć wszelkie spekulacje na temat wartości dotychczasowej korespondencji kierowanej do dłużnika powinien sporządzić i wysłać przynajmniej jeden list polecony z własnoręcznym podpisem. Jeżeli dłużnikowi pomoże to w podjęciu rzeczowych negocjacji, to nie ma sensu wdawać się w jałowy spór na temat tego, czy wezwanie rzeczywiście jest wezwaniem, czy tylko ulotką informacyjną.

Nie będę płacił bo... zadłużenie spłaciłem a nie mam obowiązku przechowywać potwierdzeń spłaty dłużej niż pięć lat...

Źródłem takiego przekonania pokutującego wśród licznej rzeszy zobowiązanych wydaje się być art. 74 ust. 1 ustawy z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości (Dz.U. 1994 nr 121 poz. 591 z późn. zm.), który nakazuje przechowywać przez okres 5 lat min. księgi rachunkowe, dowody księgowe dotyczące środków trwałych w budowie, pożyczek, kredytów oraz umów handlowych, roszczeń dochodzonych w postępowaniu cywilnym lub objętych postępowaniem karnym albo podatkowym. Jaką drogą przepis ten został zaimplementowany na użytek potyczki dłużnika z windykatorem nie wiadomo. Wiadomo jedynie, że przy okazji dochodzenia zapłaty wierzytelności przeterminowanych w stopniu znacznym teza o obowiązku przechowywania dokumentów przez okres 5 lat przewija się dość często.

Przekonanie dłużnika o obowiązku pięcioletniego przechowywania dla celów dowodowych na wypadek sporu z wierzycielem np. dokumentów kredytowych i potwierdzeń ich spłaty bywa nawet pomocne w sytuacji, gdy od dnia zawarcia umowy kredytowej lub jej wypowiedzenia (w zależności od punktu widzenia dłużnika) nie upłynął ten okres. Nieco gorzej dla powodzenia pozasądowych negocjacji przedstawia się to w sytuacji, gdy okres pięcioletni mamy już za sobą. Nawet jeżeli w międzyczasie zaistniały okoliczności przerywające bieg przedawnienia lub wierzyciel dysponuje prawomocnym orzeczeniem sądu stwierdzającym obowiązek zapłaty, przeświadczenie o pięcioletnim okresie wymagalności roszczenia nie pozwala na zawarcie z dłużnikiem porozumienia w przedmiocie jego dobrowolnej spłaty.

Nie mam zamiaru niczego spłacać... bo telewizor się zepsuł...

Sprawa dotyczy oczywiście zobowiązań wynikających z umów kredytowych zawieranych w celu sfinansowania zakupu w systemie ratalnym określonych dóbr materialnych lub usług. Problem pojawia się wtedy, gdy zakupiona rzecz nie spełnia oczekiwań, okazuje się wadliwa, ulega awarii lub gdy usługa nie zostanie wykonana lub zostanie wykonana nienależycie. Przeciętny konsument nie zawsze dostrzega różnicę pomiędzy umową sprzedaży i umową kredytową zawieraną w celu sfinansowania zakupu określonej rzeczy lub wykonania usługi. Nie dostrzega także tego, że bank występuje wyłącznie w roli podmiotu finansującego i nie ponosi odpowiedzialności za wady fizyczne lub prawne zakupionej rzeczy, jak również nie gwarantuje rzetelności usługodawcy i jakości świadczonych przez niego usług.

Próby przekonania dłużnika, że obowiązek spłaty rat kredytowych nie wygasa z chwilą awarii zakupionego sprzętu lub niewywiązania się przez usługodawcę z umowy zawartej z dłużnikiem nie zawsze kończą się powodzeniem. Podobne sytuacje mają miejsce w przypadku umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawieranych z operatorami w ramach promocji. Abonent otrzymujący telefon, modem lub netbooka za przysłowiową złotówkę nie zawsze widzi potrzebę dalszego korzystania z usług operatora przez ustalony w

umowie czas w przypadku awarii sprzętu lub np. kradzieży telefonu wraz z kartą SIM.

Nie spłacam bo... kredyt był dla innej osoby...

Gdy osoba zainteresowana uzyskaniem kredytu nie ma zdolności kredytowej lub jej przeszłość kredytowa nie wzbudza zaufania instytucji finansowej, z pomocą przychodzi niejednokrotnie inny członek rodziny lub przyjaciel, który zaciąga kredyt a uzyskane środki przekazuje potrzebującemu. Beneficjent tych środków zobowiązuje się oczywiście sumiennie spłacać raty i dopóki spłata następuje zgodnie z harmonogramem umowy kredytowej problemu nie ma. Zaczyna się on wtedy, gdy raty przestają wpływać na rachunek banku a faktyczny kredytobiorca otrzymuje wezwanie do zapłaty. Niekiedy ów faktyczny kredytobiorca jest na tyle mocno przeświadczony, że obowiązek spłaty spoczywa na osobie, która wzbogaciła się na skutek jego naiwności, że nie podejmuje negocjacji aż do momentu, gdy do drzwi zapuka komornik.

Argumentacja wobec wierzyciela bywa także podparta wszelkiego rodzaju oświadczeniami ze strony osoby, która otrzymała środki, z treści których wynika, że zobowiązuje się ona do spłaty powstałego zadłużenia lub wręcz przejmuje cały dług na swoje barki i zwalnia tym samym kredytobiorcę z obowiązku świadczenia na rzecz wierzyciela. Oświadczenia tego typu jeszcze bardziej utrudniają polubowne załatwienie sprawy i zmuszają do wystąpienia z powództwem o zapłatę na drogę postępowania sądowego. Co gorsze, na ostateczny wynik sprawy przychodzi nieraz czekać miesiącami, gdyż pewny swego kredytobiorca składa sprzeciw lub wnosi zarzuty podpierając się bezwartościowymi z punktu widzenia wierzyciela oraz sądu dokumentami.

Nie muszę spłacać bo... wierzyciel nie odpowiedział na moje pismo...

Przekonanie o obowiązku udzielenia przez wierzyciela odpowiedzi na każde pismo wniesione przez dłużnika jest czasami równie głębokie jak niechęć do windykatorów i firm windykacyjnych. Bez znaczenia jest przy tym, czy pismo zawiera konkretne zarzuty, jest prośbą o raty czy też wyrazem ogólnego niezadowolenia dłużnika z powodu podjęcia wobec niego działań windykacyjnych. Brak odpowiedzi w ustawowym terminie na wniesione pismo jest w mniemaniu niektórych dłużników na tyle poważnym uchybieniem, że zwalnia go z obowiązku spłaty zadłużenia. A jeżeli stanowisko wierzyciela lub windykatora jest odmienne, przywoływane bywają przepisy aktów prawnych nie mających najczęściej żadnego wpływu na relacje pomiędzy wierzycielami i dłużnikami, w szczególności art. 35 § 3 Kodeksu postępowania administracyjnego. Jeżeli przedmiotem pisma, na które wierzyciel nie odpowiedział była prośba o rozłożenie spłaty zadłużenia na raty, brak odpowiedzi ze strony wierzyciela jest dla dłużnika wystarczającym powodem do obarczenia wierzyciela odpowiedzialnością za powstanie zobowiązania. A skoro odpowiedzialność spoczywa na wierzycielu, dłużnik nie poczuwa się do spłaty, przynajmniej na warunkach określonych przez wierzyciela.

Nie życzę sobie kontaktu z waszej strony bo... mój telefon jest zastrzeżony...

Trudno spotkać negocjatora, który nie spotkał się z podobnym zarzutem ze strony dłużnika. Abonent zastrzeżonego numeru najczęściej nie dopuszcza myśli, że zastrzeżenie jest jedynie usługą oferowaną przez operatora telekomunikacyjnego w celu zablokowania jego prezentacji podczas wykonywania połączeń wychodzących lub uniemożliwiającą uzyskanie informacji o danym abonencie i jego numerze za pośrednictwem biura obsługi operatora lub książki telefonicznej. Wielu dłużników ze względu na swoje przekonanie o niedopuszczalności wykorzystania zastrzeżonego numeru w celu nawiązania z nim kontaktu niweczy szanse na polubowne załatwienie sprawy. Uświadomienie dłużnika, że kontakt telefoniczny w celu ustalenia warunków spłaty zadłużenia nie jest działaniem niezgodnym z prawem lub dobrymi obyczajami bez względu na to, czy wykorzystany w tym celu numer abonencki jest zastrzeżony, czy też dostępny dla

wszystkich zainteresowanych nie zawsze jest możliwe, gdyż próba podjęcia dyskusji często kończy się odłożeniem przez dłużnika słuchawki.

Kilka słów podsumowania

Dłużnicy podejmują takie działania obronne, na jakie pozwala ich stan wiedzy prawniczej natomiast zarzuty, których przykłady zostały przytoczone wynikają niewątpliwie z jej braku. Doświadczony windykator powinien być jednak przygotowany na tego typu sytuacje i w sposób rzeczowy odnieść się do wątpliwości dłużnika, co bynajmniej nie jest zadaniem łatwym. Dużo ważniejsza od wiedzy negocjatora jest umiejętność ukierunkowania rozmowy na właściwy tor i przekonania dłużnika, że przedmiotem negocjacji powinno być wyłącznie ustalenie warunków spłaty zadłużenia możliwych do zaakceptowania przez obie strony. Gdy jednak pomimo podjętych prób dłużnik nadal nie jest zainteresowany rozwiązaniem swoich problemów poprzez podjęcie spłaty, prawdopodobnie żadne rzeczowe argumenty go do tego nie przekonają.

Przemysław Jamróz
Autor jest prawnikiem, kierownikiem działu reklamacji w firmie windykacyjnej