

## IL COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

- |   |   |
|---|---|
| - Prof. Avv. Antonio Gambaro                    | Presidente  |
| - Prof. Avv. Emanuele Cesare Lucchini Guastalla | Membro designato dalla Banca d'Italia                     |
| - Prof. Avv. Mauro Orlandi                      | Membro designato dalla Banca d'Italia<br>(Estensore)      |
| - Prof. Avv. Nicola Rondinone                   | Membro designato dal Conciliatore<br>Bancario Finanziario |
| - Prof. Avv. Andrea Tina                        | Membro designato dal C.N.C.U.                             |

nella seduta del 15 gennaio 2013, dopo aver esaminato:

- il ricorso e la documentazione allegata;
- le controdeduzioni dell'intermediario e la relativa documentazione;
- la relazione istruttoria della Segreteria tecnica.

## FATTO

Surrogatasi nel rapporto di mutuo in favore dell'odierna resistente, il 25 ottobre 2011 la ricorrente richiedeva l'addebito delle rate del mutuo su conto a lei cointestato e non acceso presso lo stesso intermediario. Il 9 novembre quest'ultimo dava conferma che le rate sarebbero state regolarmente addebitate sul conto indicato; tuttavia, alcuni "disguidi informatici" ritardavano il buon fine dell'operazione al 2 gennaio 2012. La ricorrente presentava dunque reclamo il 10 gennaio (ricevuto dalla banca il 20 gennaio), chiedendo: il rimborso delle spese di avvisatura rata dal mese di novembre alla data di definizione del problema; l'esenzione dalle spese di avvisatura rata per il futuro, previste nel contratto di mutuo sottoscritto "*solo nel caso in cui la rata non venga pagata mediante addebito sul conto corrente*"; il rimborso della giornata lavorativa del 9 dicembre 2011 di suo marito, garante del mutuo, che aveva dovuto recarsi personalmente in filiale per risolvere la problematica.

Il 10 successivo febbraio l'intermediario comunicava che il problema informatico era risolto, riconoscendo il diritto al rimborso della commissione di avvisatura relativa alla rata del 30/11/2011 (euro 1,25) – corrispondente all'unico addebito non andato a buon fine – e degli interessi di mora maturati sulla stessa rata, scaduta per via del disguido e pari ad euro 1,03. Rigettava, invece, la richiesta di esenzione dalle spese di avvisatura, poiché da contratto era stabilito che tale esenzione spettasse solo ai correntisti del medesimo intermediario, nonché la richiesta di risarcimento della giornata lavorativa poiché "*priva di supporto documentale*".

Non soddisfatta, la ricorrente formulava ricorso all'ABF.



il 26 aprile 2012, la ricorrente formulava un secondo reclamo, esponendo che il 10 gennaio 2012 aveva inviato (con il coniuge cointestatario) una richiesta di chiusura del conto corrente aperto presso l'intermediario. L'intermediario riscontrava la comunicazione il 23 febbraio, informando la cliente che, per procedere alla chiusura del conto, sarebbe stato necessario contrarre una nuova polizza di protezione della casa in sostituzione di quella attiva e vincolata al conto corrente in chiusura. L'assicuratore della ricorrente si attivava il giorno seguente per la richiesta di dati prodromica all'emissione di nuova polizza, che inviava via e-mail alla banca il 28 febbraio. Poiché, però, l'intermediario manifestava la necessità di ricevere una copia originale del contratto, il coniuge della contraente si recava personalmente in banca il 6 marzo successivo e riceveva conferma della corretta trasmissione della documentazione agli uffici competenti il successivo 9 marzo. Alla data del 21 dello stesso mese, non avendo aggiornamenti, il coniuge della ricorrente inviava una e-mail all'uopo e gli veniva replicato, il giorno successivo, che era necessario versare 75,00 euro sul conto quale costo di svincolo della polizza; a ciò provvedeva il giorno stesso con un bonifico. Con il secondo reclamo, la ricorrente chiedeva il rimborso delle spese di tenuta del conto dal 1° marzo alla chiusura e dell'imposta di bollo *pro quota*, secondo lo stesso criterio di cui sopra;

la chiusura del conto; il rimborso del saldo residuo dopo aver accreditato gli interessi attivi; il rimborso della polizza precedente, frazionata mensilmente, *"che si sarebbe dovuta estinguere conseguentemente alla data di accensione della nuova polizza"*.

L'intermediario riscontrava il reclamo in data 18 maggio 2012, via e-mail, richiedendo una integrazione della nuova polizza, a cui l'assicuratore della ricorrente dava riscontro il giorno stesso, chiedendo conferma delle modifiche apportate; non ricevendo risposta, il coniuge della ricorrente inviava l'integrazione via A/R il 4 giugno 2012.

In sede di controdeduzioni, l'intermediario precisa di aver accolto le seguenti richieste:

rimborso spese di avvisatura rata del mese di novembre 2011, già rimborsata precedentemente alla presentazione del ricorso (06/02/2012); chiusura del conto, avvenuta il 28/06/2012; rimborso di euro 9,00, addebitati ai ricorrenti come da e/c del 31/03/2012 e relativi alla gestione del conto per il primo trimestre del 2012, riaccreditati con bonifico bancario del 4/07/2012; rimborso delle spese di chiusura conto intese come spese di tenuta del conto corrente relative al secondo trimestre 2012 (euro 9,00) e dell'imposta di bollo da gennaio a giugno 2012 (euro 17,10) per un totale di euro 26,10; rimborso delle spese delle spese di procedura ABF, pari ad euro 20,00, accreditati il 4/07/2012 tramite bonifico bancario.

Relativamente alle altre domande, di cui chiede il rigetto, l'intermediario osserva che: le spese di avvisatura rata sono contrattualmente previste (pag. 8 del contratto di mutuo) e non applicate solo nel caso in cui il mutuatario addebiti le rate su conto intrattenuto con il mutuante; le spese di euro 100,00 per danni non patrimoniali non sono accoglibili per difetto di documentazione e per il fatto che non sono state direttamente sostenute dalla ricorrente; la spesa per svincoli assicurativi è prevista dal contratto di mutuo (cfr. all. 3 - all. "C" prodotti dall'intermediario); il rimborso parziale di euro 71,00 relativo al 50% del premio annuale dovuto non è dovuto.

Con riferimento al ritardo nell'espletamento della pratica di addebito della rata del mutuo successivamente alla surroga, e alle spese di avvisatura rata, i ricorrenti chiedono: il rimborso delle spese di avvisatura dal novembre 2011 alla "data di definizione" che, sino al 5 giugno 2012, ammontano ad euro 6,25, maggiorate degli interessi legali; l'esenzione dalle spese di avvisatura rata; il rimborso della giornata lavorativa del contestatario, del 9 dicembre 2011, dedicata a *"dirimere il problema"* presso agenzia dell'intermediario, quantificabile in euro 100,00 *"anche atteso lo stipendio mensile"* di cui l'intermediario avrebbe evidenza essendo il contestatario garante del mutuo.



Con riferimento ai ritardi lamentati nella chiusura del conto corrente presso l'intermediario, i ricorrenti chiedono: il rimborso delle spese di tenuta del conto dall'1 marzo 2012 alla data di chiusura di conto, maggiorate degli interessi legali, contestando comunque le spese addebitate come da e/c del 31/03/2012; il rimborso del bollo di conto corrente dall'1 marzo 2012 alla data di chiusura del conto; il rimborso *pro quota* della precedente polizza "che si sarebbe dovuta estinguere conseguentemente alla data di accensione" della nuova polizza a decorrere dall'1 marzo 2012; il rimborso del saldo residuo accreditati gli interessi attivi al 28 febbraio 2012; la chiusura del rapporto di conto corrente; il rimborso delle spese di euro 20,00 per il ricorso ABF.

L'intermediario, alla luce di quanto già operato (cfr. sopra) richiede di voler dichiarare parzialmente cessata la materia del contendere e non accogliere la parte residua.

## DIRITTO

L'accoglimento spontaneo da parte dell'intermediario di alcune richieste della ricorrente è circostanza pacifica e non contestata. Si tratta, in particolare, delle spese di avvisatura per la rata del mese di novembre 2011, già rimborsate precedentemente alla presentazione del ricorso (06/02/2012); della chiusura del conto, avvenuta il 28/06/2012; del rimborso di euro 9,00, addebitati ai ricorrenti come da e/c del 31/03/2012 e relativi alla gestione del conto per il primo trimestre del 2012, riaccreditati con bonifico bancario del 4/07/2012; del rimborso delle spese di chiusura conto intese come spese di tenuta del conto corrente relative al secondo trimestre 2012 (euro 9,00) e dell'imposta di bollo da gennaio a giugno 2012 (euro 17,10), per un totale di euro 26,10; del rimborso delle spese di procedura ABF, pari ad euro 20,00, accreditati il 4/07/2012 tramite bonifico bancario. Considerato dunque che il riconoscimento dell'intermediario per i profili sopra indicati è per il medesimo vincolante, il Collegio dispone la cessazione della materia del contendere per le relative domande.

Residuano le domande riguardanti lo svincolo della polizza ed il risarcimento del danno per aver la ricorrente perso una giornata lavorativa.

Viene dunque in rilievo il duplice profilo dell'*an* e del *quantum debeatur*.

Sul primo, reputa il Collegio di Milano di dover svolgere una preliminare notazione. Questo Arbitro ha già avuto occasione di occuparsi del tempo che può ragionevolmente intercorrere fra la richiesta di recesso dal rapporto di conto corrente e l'effettiva estinzione del rapporto. In particolare nella decisione n. 1929 del 2012 si è affermato come non sia legittimo che un'operazione piuttosto semplice richieda circa 50 giorni per essere perfezionata. In tal caso si discuteva, peraltro, del possibile obbligo risarcitorio in capo alla banca per l'ipotesi di ritardo nella chiusura del rapporto. Si tratta, all'evidenza, di una fattispecie meno grave di quella in esame, che riguarda invece il complesso di addebiti che sono stati posti in essere dalla banca sul conto in conseguenza dei proprio ritardi. Questo Collegio reputa come, in generale, un periodo di 10-15 giorni debba reputarsi sufficiente per l'espletamento di tutti gli adempimenti necessari alla chiusura del rapporto. Appare dunque obiettivamente ingiustificato il tempo di oltre tre mesi che l'intermediario ha consumato prima di procedere alla chiusura del conto corrente.

Con riguardo in particolare all'addebito di 75 Euro per lo svincolo della polizza, reputa questo Collegio di seguire il proprio consolidato indirizzo in tema di trasparenza delle clausole onerose predisposte con riguardo ai contratti di mutuo. Banca d'Italia ha ripetutamente richiamato gli intermediari ai propri oneri di trasparenza e correttezza nella predisposizione delle clausole contrattuali, così da garantire al cliente la piena consapevolezza dei titoli giustificativi dei costi imputati. Appare in proposito necessario che nei fogli informativi e nei contratti di finanziamento sia riportata una chiara indicazione



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

delle diverse componenti di costo per la clientela. Su questa linea, non pare al Collegio ragionevole imputare al cliente un non meglio precisato “costo di svincolo della polizza”, il quale non corrisponde a nessuna effettiva o quantomeno chiaramente descritta controprestazione dell’intermediario. Né è dato d’intendere a quale scopo la polizza dovesse essere estinta e rinnovata con i medesimi contenuti e tra le medesime parti, posto che il rapporto di mutuo non ha mai avuto soluzione di continuità. Il Collegio reputa pertanto inefficace la clausola di rimborso del “costo di svincolo” e dispone la restituzione al ricorrente della somma di 75 Euro, trattenuta senza titolo.

Non può invece essere accolta la domanda risarcitoria, completamente sfornita di ogni elemento o serio indizio di prova. Secondo il consolidato orientamento di questo Collegio, infatti, il danno lamentato deve essere analiticamente allegato e sorretto da elementi di prova suscettibili di valutazione.

**P. Q. M.**

**Il Collegio, tenuto conto di quanto dichiarato dall’intermediario, accoglie parzialmente la parte residua del ricorso e dispone che l’intermediario corrisponda alla ricorrente la somma di € 75,00.**

**Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l’intermediario corrisponda alla Banca d’Italia la somma di € 200,00, quale contributo alle spese della procedura, avendo già riconosciuto alla ricorrente la somma di € 20,00, quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.**

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da  
ANTONIO GAMBARO