

IL COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

- | | |
|---|---|
| - Prof. Avv. Antonio Gambaro | Presidente |
| - Prof. Avv. Emanuele Cesare Lucchini Guastalla | Membro designato dalla Banca d'Italia |
| - Avv. Maria Elisabetta Contino | Membro designato dalla Banca d'Italia
(Estensore) |
| - Avv. Giuseppe Spennacchio | Membro designato dal Conciliatore
Bancario Finanziario |
| - Prof. Avv. Andrea Pericu | Membro designato dal C.N.C.U. |

nella seduta del 28 febbraio 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

Il 30 novembre 2011 la ricorrente, unitamente al padre e alla sorella, indirizzava formale reclamo all'intermediario presso il quale risultavano aperte quattro posizioni (due conti correnti ordinari e due depositi titoli) di cui la madre scomparsa nel luglio 2009, loro dante causa, era contitolare (ora con il marito, ora con una delle figlie), lamentando il mancato completamento della relativa pratica di successione.

Riferiva che a breve distanza dal decesso l'intermediario aveva suggerito ai tre coeredi di aprire un nuovo conto corrente, intestato a due di loro, sul quale trasferire le domiciliazioni e gli accrediti del conto facente capo alla defunta unitamente al coniuge.

Nel maggio del 2010 avevano presentato la dichiarazione di successione all'istituto, che il successivo mese di ottobre, aveva loro indicato essere necessario aprire, ciascuno singolarmente, un nuovo conto corrente, per poter procedere al trasferimento del patrimonio ereditario in loro favore.

Anche in questo caso aderivano.

A luglio 2011 l'intermediario individuava invece nell'apertura di un libretto di risparmio cointestato agli eredi il mezzo per poter finalmente dar corso alla successione. Ancora una volta gli istanti provvedevano nel senso loro indicato.

Nonostante i continui solleciti, la pratica però non progrediva. Al contempo la dipendenza presso la quale le posizioni risultavano accese comunicava loro che avrebbero dovuto rivolgersi ad un'altra filiale, quella sita nel capoluogo di provincia.

A novembre 2011 lo sportello faceva presente che sarebbe stato necessario spostare i titoli presso altra dipendenza al fine di sbloccare la situazione.

Inermi e stremati di fronte al comportamento dell'intermediario, gli eredi chiedevano quindi con il reclamo di dar finalmente corso alle pratiche successorie, assegnando a tal fine allo stesso il termine di dieci giorni dal ricevimento della missiva.

Non intervenendo alcuna soluzione alla questione e rimasto il reclamo financo privo di risposta, la ricorrente, sempre unitamente ai due congiunti, anch'essi eredi necessari della



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

defunta, adiva l'Arbitro Bancario Finanziario con ricorso pervenuto il 6 giugno 2012, chiedendo al Collegio di disporre che l'intermediario perfezionasse la pratica successoria, versasse agli eredi gli interessi legali maturati sui saldi dei conti correnti dalla data del reclamo all'effettiva immissione nel possesso del patrimonio della *de cuius* e corrispondesse loro la somma di € 500,00 ciascuno a titolo di risarcimento dei danni equitativamente determinati.

Ribadiva che la loro dante causa era scomparsa nel luglio del 2009. A marzo 2010 l'intermediario aveva fatto pervenire agli eredi le dichiarazioni di credito con l'indicazione del saldo riferibile alla defunta per i due diversi conti correnti, e a maggio dello stesso anno quelle relative ai titoli depositati. Sempre a maggio 2010 il marito e le figlie della defunta avevano presentato la dichiarazione di successione, ma la pratica successoria non veniva perfezionata, tanto da indurli nel novembre del 2011 a presentare reclamo, rimasto senza riscontro e senza seguito.

Lamentava il danno che la totale inerzia dell'istituto arrecava loro, in quanto da tempo si trovavano nell'impossibilità di disporre del patrimonio ereditario.

Copia del reclamo così come delle quattro dichiarazioni di credito veniva allegata al ricorso.

L'intermediario faceva pervenire il 4 settembre 2012 le proprie controdeduzioni, con le quali chiedeva il rigetto delle domande di parte ricorrente in quanto infondate e immotivate. Giustificava, infatti, il ritardo nella conclusione della pratica adducendo l'incompletezza della documentazione ricevuta, mancando *"richiesta di trasferimento titoli firmata da tutti gli eredi; indirizzo di recapito dove far pervenire eventuale residuo; modello di chiusura conto firmato da tutti gli eredi e relativo dossier"*; nonché loro determinazioni circa la sorte di un buono infruttifero presente in una delle posizioni.

Faceva presente al contempo presente esistere anche un libretto di deposito, del quale avrebbe dovuto essere stata presentata una fotocopia perché l'istituto potesse rilasciare la dichiarazione di credito ad esso relativa, in modo da venire anche questo inserito nella dichiarazione di successione, ovviamente da integrare.

Affermava di avere richiesto tali documenti agli eredi in data 29 agosto 2012 con la comunicazione di cui allegava copia.

L'istante replicava, facendo presente che mai, prima della lettera del 29 agosto 2012, era stata fatta presente la necessità di ulteriore documentazione al fine di perfezionare la pratica successoria.

DIRITTO

Con il ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario la ricorrente e gli altri due coeredi della cliente dell'intermediario chiedono disporsi che questo perfezioni la relativa pratica successoria, risarcisca loro i danni causati dall'impossibilità di disporre del patrimonio ereditario e corrisponda interessi legali sulle somme depositate sui conti della dante causa a far data dalla presentazione del reclamo fino all'effettivo trasferimento ai successori.

La domanda merita parziale accoglimento.

L'istante sostiene di avere ricevuto dall'istituto tra marzo e maggio 2011 quattro dichiarazioni di credito relative alle posizioni in essere presso lo stesso a nome della defunta.

Se ne deve dedurre che gli eredi avessero regolarmente presentato certificato di morte della loro dante causa e atto notorio attestante la loro qualità di eredi legittimi (oltre peraltro che legittimari) e l'assenza di altri chiamati all'eredità.

A maggio 2011 veniva presentata la dichiarazione di successione. Da quel momento nulla seguiva da parte dell'intermediario, e anche il reclamo formalizzato alla fine di novembre 2011 rimaneva privo di alcun riscontro.



Nel periodo intercorrente tra la morte della *de cuius*, avvenuta nel luglio 2009, e la presentazione del ricorso l'istituto induceva però gli eredi ad aprire ora un conto cointestato a due di loro, ora tre conti correnti individuali e, per finire, un libretto di deposito cointestato a tutti e tre.

Nessuna di tali circostanze viene confutata dall'intermediario, che si limita ad addurre la mancanza della necessaria documentazione, richiesta in realtà per la prima volta solo con lettera del 29 agosto 2012, successivamente quindi alla presentazione del ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario e a distanza di più di tre anni dalla scomparsa della cliente. Da tale semplice ricostruzione dei fatti emerge con evidenza l'assoluta mancanza di diligenza, correttezza e buona fede che ha caratterizzato il comportamento dell'intermediario nella gestione della pratica in esame.

Non si dimentichi al riguardo costituire principio assolutamente consolidato in giurisprudenza, al quale questo Collegio ha costantemente ritenuto di aderire, quello in forza del quale l'obbligo di correttezza e buona fede nell'esecuzione del contratto, che costituisce espressione del dovere di solidarietà fondato sull'art. 2 Cost., impone a ciascuna parte contrattuale, a prescindere da specifici obblighi derivanti dal contratto o dal dovere extracontrattuale del principio del *neminem ledere*, di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra (cfr. Cass. 22 gennaio 2009, n. 1618; Cass. 4 maggio 2009, n. 10182; e, con specifico riferimento alle banche, Cass. 7 novembre 2011, n. 23033).

Per di più (ferma restando la qualità di successori a titolo universale degli eredi) non va dimenticato che sulle banche grava un obbligo professionale di protezione, persistente, specifico e volontariamente assunto dalle medesime, che opera nei confronti di tutti i soggetti interessati al buon fine di una determinata operazione bancaria con riferimento all'esito della stessa, che discende da semplice contratto sociale.

I suddetti obblighi risultano essere stati certamente violati nel caso in esame già dal marzo 2010. Ben conoscendo la finalità per cui venivano richieste le dichiarazioni di credito (come emerge dal relativo testo), l'intermediario avrebbe dovuto, infatti, innanzitutto segnalare agli eredi l'esistenza di un'ulteriore posizione, come ha fatto viceversa solo a più di tre anni di distanza dalla scomparsa della propria cliente e solo dopo la presentazione di ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario.

Il resistente, già al ricevimento della dichiarazione di successione (che non contesta essere avvenuto a maggio 2010), avrebbe dovuto avvedersi della mancata inclusione nella stessa di una posizione della defunta e segnalarlo quindi agli eredi.

Viceversa non lo ha fatto neppure al ricevimento del reclamo, in esito al quale, seppure già tardivamente, avrebbe dovuto indicare anche tutta la documentazione mancante, mentre non ha vi neppure fornito riscontro.

Non si dimentichi peraltro che non si può né presumere né pretendere che dei consumatori siano a conoscenza di tutte le specifiche formalità da adempiere per ottenere finalmente il trasferimento in loro favore del patrimonio ereditario, ed era ed è quindi per l'appunto onere e obbligo dell'intermediario fornire loro le necessarie indicazioni al riguardo, anche in virtù dei doveri di solidarietà sopra richiamati.

Al contrario, senza neppure porsi il problema della vocazione o della sussistenza di una comunione ereditaria, né della sorte in caso di decesso delle posizioni aperte a nome della defunta (senza che si voglia qui indagare sulle previste modalità operative delle posizioni cointestate e della loro sorte), ha indotto gli eredi, ora all'apertura di conti individuali, ora di un libretto di deposito cointestato.

Alla luce del contenuto della comunicazione del 29 agosto 2012 (del giorno prima, quindi, della data delle controdeduzioni), l'istituto dovrà ora fornire senza indugio indicazioni chiare e precise sugli adempimenti cui gli eredi saranno tenuti per poter ultimare la pratica successoria e dovrà dare corso alla stessa senza ulteriori, inutili e ingiustificate dilazioni.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

E' evidente che il comportamento del resistente ha causato un danno agli eredi, i quali non hanno potuto godere del patrimonio della *de cuius* (mentre avrebbero potuto utilizzarlo per far fronte a spese o investirlo nel modo dagli stessi ritenuto più conveniente) e sono per di più incorsi in costi per l'apertura di posizioni, che nelle controdeduzioni sostanzialmente si riconoscono del tutto inutili, e per la necessità di procedere a integrazione della dichiarazione di successione.

Detto danno, in assenza di prove circa il suo preciso ammontare, non può quindi che essere equitativamente determinato ex art. 1226 cod.civ..

Al riguardo il Collegio ritiene di doverlo quantificare nella somma complessiva, unica per tutti gli eredi, di € 500,00.

P.Q.M.

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario provveda a fornire indicazioni chiare e precise al fine di definire la pratica e corrisponda alla ricorrente la somma di € 500,00 equitativamente determinata.

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, e alla ricorrente la somma di € 20,00, quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
ANTONIO GAMBARO