

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) MASSERA	Presidente
(RM) PAGLIETTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) RECINTO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) GULLO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) PROSPERETTI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ESTERNI - LAURA PROSPERETTI

Seduta del 31/01/2019

FATTO

Il ricorso ha ad oggetto una richiesta di risarcimento del danno asseritamente subito in conseguenza della condotta dell'intermediario che non avrebbe comunicato le motivazioni dello storno di un bonifico, non consentendo al ricorrente di riconoscere e prevenire una truffa perpetrata ai suoi danni da terzi.

Secondo il reclamo, cui il ricorso rinvia per le motivazioni, in data 18.1.2018 il ricorrente tentava di effettuare un bonifico di euro 9.260,00 a saldo di una prenotazione alberghiera per un gruppo di persone a Berlino. Non essendo riuscito ad effettuare il pagamento tramite *digital banking* per "IBAN non corretto", il ricorrente riusciva ad effettuare il bonifico in filiale, senza che in tale frangente venisse fornita spiegazione del precedente rifiuto. Il 24.1.2018 l'intermediario comunicava lo storno del bonifico. Secondo il ricorrente, la tardività di tale comunicazione (lo storno risaliva al 22 gennaio) gli avrebbe impedito di riflettere sul da farsi, dal momento che la "scadenza ultima" della prenotazione era fissata al 23 gennaio, pena la perdita della disponibilità delle camere riservate. La banca avrebbe omesso di fornire le motivazioni dello storno, garantendo che si trattava di normali procedure quando erano interessati istituti bancari esteri e che non si configuravano sospetti sulla transazione. Contattato, quindi, il fornitore, questo indicava via e-mail un nuovo IBAN e un nuovo beneficiario. Il ricorrente tentava, quindi, di effettuare un nuovo bonifico tramite *digital banking* ma, anche in questo caso, l'operazione veniva rifiutata. Recatosi nuovamente in filiale, il bonifico veniva effettuato. Il personale della banca avrebbe rassicurato il ricorrente sul fatto che si trattava di normali problematiche legate ai

conti esteri. Il 6.2.2018, data di arrivo del gruppo presso l'hotel, il ricorrente si è reso conto di essere stato vittima di una truffa da parte di un terzo che, inserendosi nelle comunicazioni con l'albergo, aveva fornito coordinate bancarie e beneficiari falsi. La stessa mattina il ricorrente provvedeva a pagare a proprie spese il saldo dell'albergo e si recava in filiale per "verificare il da farsi e richiedere lo storno, per addebito arricchimento". Solo il 27.2.2018 veniva a conoscenza dell'esito negativo della richiesta, perché la banca estera del beneficiario dichiarava di aver contattato l'intestatario del conto, il quale aveva rifiutato il rimborso dell'importo. Secondo il ricorrente, l'intermediario è parzialmente colpevole per non avergli indicato la motivazione del primo storno (mancata corrispondenza fra beneficiario e IBAN), cosa che lo avrebbe allertato, permettendogli di valutare con maggiore attenzione il secondo bonifico. Chiede la condanna dell'intermediario a risarcire il danno, non quantificato, derivante dalla mancata comunicazione circa i motivi dello storno del primo bonifico.

L'intermediario precisa che il ricorrente disponeva inizialmente, in data 18.1.2018, un bonifico, riaccreditato il 22.1.2018, con causale "storno scritture", in quanto non accettato dalla banca corrispondente. Precisa che non veniva individuata una causa specifica dello storno. Afferma che la filiale avrebbe comunicato al cliente lo storno il giorno successivo e sottolinea che lo storno era comunque già visibile sulla piattaforma di *home banking* utilizzata quotidianamente dal cliente. Il 24.01.2018 il cliente effettuava un nuovo bonifico, andato a buon fine, e successivamente si accorgeva di essere stato vittima di truffa. L'intermediario nota l'imprudente comportamento del ricorrente che non avrebbe effettuato i controlli necessari sulla provenienza dei dati riguardanti il beneficiario del pagamento. Sottolinea che, dopo il tentativo di effettuazione del bonifico tramite *digital banking*, non andato a buon fine in quanto il sistema evidenziava degli errori, il ricorrente avrebbe dovuto agire con prudenza ed effettuare approfondimenti sul destinatario del pagamento e sulla provenienza della e-mail con la quale erano stati comunicati i dati per l'effettuazione del bonifico. Rileva che il danno subito dal cliente deriva in via diretta ed esclusiva dagli incauti comportamenti tenuti dal medesimo. Conclude per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

La controversia sottoposta all'esame del Collegio ha ad oggetto il risarcimento del danno derivante dal comportamento asseritamente illegittimo della banca, la quale non avrebbe informato il ricorrente in maniera esaustiva e tempestiva dello storno di un bonifico verso un conto corrente estero e delle relative motivazioni.

L'obbligo di informativa tempestiva sull'esecuzione e sull'eventuale mancato buon fine o storno di un'operazione di pagamento discende dal generale obbligo di esecuzione del contratto secondo buona fede ex art. 1375 c.c., nonché dall'obbligo del mandatario di informare il mandante dell'esecuzione dell'incarico, ex artt. 1710 e 1712 c.c. A questi obblighi, come costantemente affermato dalla giurisprudenza, l'intermediario deve adempiere secondo il canone della diligenza professionale previsto dall'art. 1176 c.c.

Pertanto, nel caso in esame, l'intermediario aveva l'obbligo di informare senza ritardo il cliente dello storno del bonifico da lui disposto. Tale informazione, per essere esaustiva, doveva comprendere anche le motivazioni dello storno, nella misura in cui la banca le conoscesse. Al riguardo, con riferimento al contenuto dell'informazione, è incontestato che la banca abbia comunicato lo storno del bonifico senza specificarne la ragione. Tuttavia, il ricorrente non ha dimostrato che la ragione dello storno del primo bonifico fosse nota alla banca né che tale motivazione consistesse nella mancata corrispondenza tra il nominativo del beneficiario e quello del titolare del conto corrente. Quanto alla data dell'informativa, è

pacifico che la comunicazione dello storno sia pervenuta al ricorrente solo due giorni dopo la data dello storno e dunque con un certo ritardo.

Ad ogni modo, anche se la banca convenuta dovesse ritenersi responsabile della mancata tempestiva informativa circa lo storno del primo bonifico e le relative motivazioni, è necessario verificare quali conseguenze possano essere ricondotte all'inadempimento di tale obbligo informativo, avendo presente che anche dinanzi a questo Arbitro spetta alla parte che lamenta la sussistenza di un danno derivante da un inadempimento imputato all'altra la prova del nesso di causalità tra la condotta lamentata e il danno subito (cfr., *ex multis*, Collegio di Milano, decisione n. 4392/2015). In proposito, risulta insufficientemente provato proprio il requisito del nesso di causalità tra la condotta omissiva dell'intermediario e il danno subito dal ricorrente. In particolare, anche qualora l'intermediario avesse provveduto immediatamente ad informare il ricorrente dello storno del bonifico e avesse fornito le puntuali ragioni dello storno, non vi è prova che il ricorrente avrebbe evitato le conseguenze dannose lamentate.

Oltre a non aver dimostrato che la ragione dello storno del primo bonifico fosse effettivamente la mancata corrispondenza tra il nominativo del beneficiario e il titolare del conto corrente di destinazione del bonifico, lo stesso ricorrente ha riconosciuto di non aver usato nemmeno un grado minimo di diligenza. Nel reclamo si legge, infatti, che "osservando con un minimo di attenzione, verificavamo che l'indirizzo email da cui proveniva il nuovo conto e le nostre risposte era differente da quello dell'hotel ufficiale". Si può, inoltre, ragionevolmente desumere che il ricorrente abbia agito negligenzemente per il fatto che l'indirizzo e-mail da cui provenivano le comunicazioni per conto dell'hotel di Berlino aveva il suffisso "uk" e la banca di destinazione del bonifico era nel Regno Unito.

Il ricorrente, infine, non ha in alcun modo dimostrato di avere ricevuto rassicurazioni dal personale dell'intermediario circa il fatto che l'impossibilità di eseguire tramite il sistema *home banking* bonifici verso l'estero fosse una circostanza normale, di cui non preoccuparsi.

Da ciò discende l'impossibilità, per questo Collegio, di accogliere, anche parzialmente, le istanze risarcitorie di parte ricorrente.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio respinge il ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
MAURIZIO MASSERA