

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MARINARO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) DEPLANO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) BONACCORSI DI PATTI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) NASO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore DOMENICO NASO

Seduta del 04/12/2025

FATTO

Con ricorso introduttivo preceduto da reclamo esperito in data 07/04/2025, parte ricorrente chiedeva all'Arbitro Bancario Finanziario il risarcimento del danno patito in conseguenza dalla mancata partenza per un viaggio, cagionato dalla mancata esecuzione del pagamento relativo al visto turistico, ascrivibile alla Banca resistente.

Nello specifico, rappresentava il ricorrente di aver aderito nel mese di ottobre 2024 ad un viaggio in India del Sud con la moglie per il valore complessivo di euro 7.300,00 e di aver provveduto ad effettuare, in data 15/01/2025, il pagamento per il visto turistico, operazione apparentemente andata a buon fine.

Pur tuttavia, in data 09/02/2025, al ricorrente veniva impedita la partenza per rifiuto del rilascio del visto, determinato dal mancato ricevimento degli importi corrisposti, nonostante i predetti risultassero regolarmente addebitati e riportati nell'estratto conto della carta utilizzata per il pagamento.

In data 02/04/2025 la Banca rimborsava al ricorrente l'importo delle due operazioni; pur tuttavia, il ricorrente rappresentava di aver subito un danno patrimoniale cagionato dalla totale perdita dell'importo versato all'agenzia di complessivi euro 7.300,00, dei quali chiedeva pertanto all'Arbitro Bancario di ottenerne la restituzione, a titolo di danno economico conseguente alla mancata partenza asseritamente imputabile all'Intermediario.

Resisteva in giudizio l'Intermediario resistente, il quale confermava di aver attivato la procedura cd. di "chargeback" nei confronti del Ministero degli Affari Interni dell'India, e di aver pertanto disposto la restituzione delle somme in favore del ricorrente.

Contrariamente a quanto asserito dal ricorrente, la Banca affermava la corretta esecuzione dei pagamenti, con conseguente addebito delle somme e che pertanto il mancato rilascio del visto non poteva essere riconducibile al dedotto esito negativo dell'operazione di pagamento.

La Banca contestava la domanda di risarcimento del danno tenuto conto della mancata prova, da parte del ricorrente, del nesso causale tra il pregiudizio lamentato e la condotta dell'Intermediario.

In sede di repliche, il ricorrente chiariva che al momento del check-in risultava la mancata emissione dei visti e che, dal controllo operato sul portale ufficiale dell'eVISA, veniva confermata la mancata ricezione del pagamento della tassa, nonostante l'avvenuto addebito su conto corrente.

Aggiungeva il ricorrente che, in data 10/02/2025, l'addetto dell'Ufficio Visti dell'Ambasciata gli confermava che il pagamento non risultava acquisito.

Nelle controrepliche la Banca si riportava alle conclusioni già espresse.

DIRITTO

La controversia ha ad oggetto la richiesta di risarcimento del danno formulata da parte ricorrente per i danni economici conseguenti alla mancata partenza, pari ad euro 7.300,00, cagionata dal mancato accredito dell'importo versato dal ricorrente per il rilascio del visto.

Il ricorrente espone di aver eseguito, in data 15/01/2025, due pagamenti di euro 25,10 in favore del Ministro degli Affari Interni dell'India e che, in data 09/02/2025, in prossimità della partenza, si avvedeva in aeroporto che non risultavano emessi i visti elettronici obbligatori per l'imbarco sul volo.

Dal controllo sul portale dell'eVISA, risultava che la pratica non era andata a buon fine per mancato ricevimento del pagamento relativo al rilascio del visto.

La Banca afferma che, dalla documentazione in atti, non risulta la mancata ricezione del pagamento, ma dello stato delle richieste, circostanza che dimostra che il pagamento è andato a buon fine, con conseguente addebito delle somme sul conto del cliente.

L'Intermediario ha dimostrato, peraltro, di essersi attivato immediatamente attraverso la procedura di "chargeback", positivamente conclusa come si evince dal rimborso delle somme mediante storno in favore del ricorrente.

La restituzione delle somme è stata inoltre effettuata utilizzando lo stesso codice ARN – Acquirer Reference Number generato a seguito del buon esito dei pagamenti.

In relazione alla domanda di risarcimento formulata da parte ricorrente, si richiama l'art. 25 del D. Lgs. N. 11/2010 in tema di responsabilità dei prestatori di servizi di pagamento per la mancata, inesatta o tardiva esecuzione delle operazioni di pagamento: <<1. *Fatti salvi gli articoli 9, 24, commi 2 e 3, e 28, quando l'operazione di pagamento è disposta dal pagatore, il prestatore di servizi di pagamento del pagatore è responsabile nei confronti di quest'ultimo della corretta esecuzione dell'ordine di pagamento ricevuto, a meno che non sia in grado di provare al pagatore ed eventualmente al prestatore di servizi di pagamento del beneficiario che quest'ultimo ha ricevuto l'importo dell'operazione conformemente all'articolo 20, comma 1.>>.*

Al fine di valutare la condotta dell'Intermediario, i Collegi hanno individuato taluni indici, quali:

- La diligenza professionale dell'Intermediario nell'esecuzione dell'ordine di pagamento;
- Il rispetto delle condizioni contrattuali in tema di revoca del bonifico;
- L'attivazione per il recupero della somma.

Circostanze che sono state tutte rispettate da parte resistente, alla quale non può essere pertanto imputata alcuna forma di responsabilità né di negligenza professionale, tenuto conto che da un lato è stato dato seguito all'esecuzione dell'ordine di pagamento impartito dal cliente e, dall'altro, al momento della mancata ricezione della operazione, ne ha disposto l'immediato rimborso.

Avuto riguardo alla domanda di risarcimento del danno patito e quantificato in euro 7.300,00, il ricorrente produce copia del pacchetto turistico stipulato con il tour operator e i bonifici disposti come acconto e saldo.

Secondo l'Intermediario, il ricorrente avrebbe dovuto dimostrare che il mancato accredito delle somme aveva causato la reiezione delle domande di VISA e, inoltre, il nesso causale tra l'asserita condotta negligente e il danno di cui si invoca il ristoro economico.

La prova del danno non è, difatti, in *re ipsa*, essendo necessario dimostrare il pregiudizio concretamente patito e il nesso causale sussistente (cfr. Collegio di Roma, decisione n. 13622/2021; in senso conforme Collegio di Milano, decisione n. 9014/2022).

Tenuto conto che il ricorrente non ha dimostrato la natura e l'entità del pregiudizio patito e il nesso causale sussistente con la condotta ascritta all'Intermediario il quale, in ogni caso, ha agito in conformità alle condizioni contrattuali, il ricorso non merita accoglimento.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio respinge il ricorso.

IL PRESIDENTE