

COLLEGIO DI TORINO

composto dai signori:

(TO) LUCCHINI GUASTALLA	Presidente
(TO) BARENGHI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) GRECO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) SPENNACCHIO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(TO) D'ANGELO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore GIAN LUCA GRECO

Seduta del 26/01/2026

FATTO

La parte ricorrente, non assistita, nel reclamo (richiamato nel ricorso per la rappresentazione dei fatti) ha affermato:

- di aver stipulato in data 28.12.2017 – unitamente all'ex coniuge G R - il mutuo n. xxxxx993 con la resistente;
- che a seguito della cessazione della convivenza, intendendo acquistare la proprietà dell'intero immobile, in data 22.05.2024 richiedeva alla banca, tramite la referente F S, le informazioni necessarie per l'accollo liberatorio del mutuo;
- che la funzionaria, dopo averle illustrato l'iter da seguire e averla rassicurata sulla buona probabilità di ottenere una risposta positiva alla sua richiesta, rimandava ad un successivo appuntamento l'avvio della pratica;

- che, tuttavia, la fissazione di tale appuntamento avveniva solo a distanza di quattro mesi, in data 17.09.2024, quando riusciva ad ottenere un contatto telefonico con la referente, che le inviava i documenti necessari e fissava il predetto incontro;
 - che, dopo aver inviato in data 22.09.2024 alla banca la documentazione, quest'ultima veniva analizzata alla presenza della referente e di un'altra impiegata in data 24.09.2024, occasione in cui rappresentava la necessità di ottenere una risposta da parte della banca in tempi brevi, dato che si era già impegnata all'acquisto del 50% dell'immobile, e in cui veniva informata che avrebbe ricevuto una risposta nel giro di venti giorni;
 - che, tuttavia, dopo aver tentato invano di contattare la referente in data 22.10.2024, riceveva, in data 28.10.2024 e in data 06.11.2024, una richiesta di integrazione relativa a documenti che aveva già inviato e che provvedeva in ogni caso a re-inoltrare;
 - che, effettuati numerosi tentativi di contatto della referente, quest'ultima le telefonava il 18.11.2024 comunicandole che l'organo deliberante della banca aveva optato per un accollo di tipo cumulativo e non liberatorio, in ragione dei parametri reddituali e anagrafici;
 - che tale risposta, oltre a non considerare tutte le componenti del reddito – quali gli immobili di proprietà, i canoni di locazione percepiti, gli investimenti e gli assegni di mantenimento dell'ex coniuge – e a valutare con eccessiva rigidità l'età alla scadenza naturale del mutuo, arrivava a distanza di sei mesi dalla sua richiesta, nonostante avesse prospettato l'urgenza di risolvere la situazione;
 - che, ottenuto un nuovo appuntamento in data 27.11.2024 e riferitale la possibilità di individuare un nuovo garante con requisiti reddituali e anagrafici idonei, otteneva la disponibilità di due persone che, tuttavia, non venivano accettate in quanto non legate da vincolo di parentela con l'intestataria principale, condizione – questa – mai richiesta precedentemente;
 - che, a quel punto, individuava un cugino che si dichiarava disponibile a farle da garante, ottenendo ancora una volta il diniego della referente in quanto tale soggetto non aveva un interesse economico;
 - che pertanto in data 6.12.2024 si dichiarava disponibile ad estinguere parzialmente il mutuo pur di ottenere l'accollo liberatorio nei confronti dell'ex coniuge, non ottenendo tuttavia una risposta favorevole della banca;
 - che, dopo otto mesi di "pessima gestione" della pratica da parte della banca, si vedeva costretta a rivolgersi ad un altro istituto di credito, richiedendo la surroga del mutuo;
 - che tale situazione comportava, oltre a interferenze negative nello svolgimento della sua vita quotidiana, anche l'innalzamento del tasso di interesse dall'1,13% al 2,25% e diversi costi aggiuntivi, quali l'integrazione della polizza incendio e scoppio, € 100,00 per le spese di voltura e il pagamento di una penale – ancora da definirsi – per disinvestimento di alcuni fondi.
- L'intermediario, nelle controdeduzioni, ha rappresentato:
- in via preliminare,
- che il ricorso risulta generico laddove vengono lamentati dei danni privi di un nesso di causalità con i fatti occorsi e stante l'assenza di una concreta dimostrazione del comportamento asseritamente inadeguato da parte della banca;
- in fatto,
- che la vicenda ha ad oggetto il contratto di mutuo fondiario n. xxxxx993, intestato alla ricorrente e al sig. R G, erogato dalla banca in data 20.09.2017;

- che, in data 22.05.2024, la ricorrente si recava presso la filiale di riferimento della banca informandosi sulla possibilità di ottenere un eventuale accollo del mutuo con liberazione del coobbligato;
 - che la richiesta di accollo del mutuo veniva formalizzata dall'istante in data 24.09.2025 e tempestivamente sottoposta dalla banca alle competenti funzioni interne proposte alla valutazione del merito creditizio;
 - che la banca, in data 25/10/2024, richiedeva alla controparte l'integrazione della documentazione mancante nonché la sostituzione di quella incompleta o non fruibile già presentata;
 - che, raccolta la documentazione mancante, in data 04.11.2024 la banca inviava alla ricorrente un'e-mail per informare la richiedente che la proposta era in fase di valutazione e in data 13.11.2025 deliberava la concessione di un accollo "cumulativo" (e non "liberatorio"), comunicando telefonicamente l'esito alla cliente;
 - che tale esito veniva comunicato di persona anche in data 27.11.2024, in occasione di un appuntamento in agenzia, all'esito del quale la ricorrente rappresentava la necessità di confrontarsi con il coobbligato/ex coniuge in merito alla delibera della banca;
 - che la ricorrente, dopo aver inviato in data 06.12.2024 un'e-mail con la quale contestava l'esito della domanda di accollo ritenendo superabili gli elementi ostativi alla concessione di un accollo "liberatorio" rilevati dall'Istituto, richiedeva in data 11.02.2025 una specifica lettera liberatoria attestante l'abbandono della pratica, prontamente rilasciata dalla banca;
 - che in data 14/03/2025 il mutuo veniva, infine, estinto a fronte di surrogazione verso altro istituto;
- nel merito,
- che sulla base dei fatti appena esplicitati appare di tutta evidenza come la legittima domanda di accollo presentata dalla ricorrente sia stata oggetto di una valutazione accurata e tempestiva da parte della banca;
 - che peraltro per la tipologia di operazione oggetto di ricorso non vi sono obblighi in capo all'intermediario, come più volte accertato dall'Arbitro;
 - che la richiesta risarcitoria, oltre ad essere del tutto indeterminata nel *quantum*, non è provata nell'*an*, in quanto priva di un nesso di causalità con i fatti verificatisi ex art. 2697 c.c.;
 - di aver gestito la relazione con i clienti e la loro istanza entro tempi ragionevoli e secondo i consueti canoni di correttezza e buona fede, avendo l'istituto cercato di individuare una soluzione utile, dovendo, tuttavia, valutare la sostenibilità dell'operazione desiderata dai clienti in base alle proprie ragioni di credito.

Ciò posto, la parte ricorrente ha chiesto all'ABF *"che vengano presi provvedimenti nei confronti della funzionaria in relazione alla modalità di gestione della pratica (scorrettezza ed assenza di professionalità e collaborazione) e conseguentemente un risarcimento per il danno che h[a] subito quantificandolo in via equitativa"*.

L'intermediario resistente ha chiesto all'ABF il rigetto del ricorso in quanto infondato.

DIRITTO

Parte ricorrente domanda il risarcimento del danno patrimoniale e non patrimoniale asseritamente subito a causa della condotta della banca nella gestione della sua richiesta di accollo del mutuo con liberazione del coobbligato (accollo c.d. “liberatorio”).

In particolare, l’istante ritiene che le tempistiche della procedura, le errate o non complete informazioni ricevute da parte della referente della banca e la mancata considerazione delle sue esigenze avrebbero comportato un pregiudizio alla sua vita quotidiana e un danno economico derivante dall’innalzamento del tasso del mutuo e da altri costi che ha dovuto sostenere a causa della surroga del mutuo, quale unica soluzione infine praticabile.

Con riferimento alla richiesta di parte ricorrente “che vengano presi provvedimenti nei confronti della funzionaria” della banca, il Collegio ritiene di poter interpretare la domanda formulata da parte ricorrente come una richiesta di accertamento del comportamento illegittimo della banca nella gestione della proposta di accollo inoltrata dalla cliente.

Parte ricorrente – non assistita -, pur descrivendo nel dettaglio i fatti occorsi, nulla allega a dimostrazione di quanto avvenuto.

Dalla documentazione in atti prodotta da parte resistente il Collegio rileva quanto segue. Benché la richiesta di accollo liberatorio alla banca non sia stata prodotta, né risulti che sia stata formulata per iscritto, la stessa è stata pacificamente presentata a settembre 2024. È altresì pacifico tra le parti che il primo contatto in merito alla possibilità di accollo di cui in controversia sia avvenuto a maggio 2024; tuttavia, vi sono dichiarazioni discordanti su cosa sia accaduto tra maggio e settembre 2024 e la ricorrente, che assume l’illegittimità della condotta dell’intermediario, nulla produce al riguardo.

È pacifico che il diniego dell’accollo liberatorio sia stato comunicato – per le vie brevi – alla parte ricorrente a novembre 2024 e che, dunque, tra la richiesta di accollo e la relativa risposta della banca è intercorso un intervallo di tempo di circa due mesi, durante i quali la ricorrente risulta essere stata aggiornata sulla sua domanda.

Il Collegio osserva poi che la delibera di concessione del solo accollo cumulativo risulta motivata: sebbene la stessa risulti essere stata prodotta soltanto in sede di ricorso, dal tenore di quest’ultimo sembra potersi desumere che la parte ricorrente sia stata informata dei relativi contenuti. La risposta in merito alla richiesta di accollo liberatorio previa estinzione parziale del mutuo risulta invece priva di motivazione.

Non constano evidenze documentali in merito all’ipotesi, riferita dalla ricorrente, di sostituzione dell’ex coniuge con un terzo garante.

La ricostruzione dei fatti che emerge dalla sede istruttoria non evidenzia comportamenti dell’intermediario manifestamente illegittimi.

D’altro canto, parte ricorrente nulla ha allegato neanche in merito al danno asseritamente patito, sebbene sia pacifico tra le parti che la stessa abbia poi surrogato il mutuo.

Come evidenziato dal Collegio di coordinamento con la decisione n. 7716/2017, il ricorso deve essere deciso «*sulla base della documentazione raccolta nell’ambito dell’istruttoria (...) in base alla regola di giudizio sancita nell’art. 2697 c.c., il rischio della mancanza o insufficienza della prova di un fatto controverso non può che essere addossato alla parte che, avendolo affermato, aveva l’interesse a dimostrarlo*».

Ciò posto, il Collegio non può che rigettare il ricorso.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE