

Addebiti contestati sulla carta di una compagnia di noleggio auto per assicurazioni complementari

Oggetto: **Carte** Numero del caso: **2021/29**

Il cliente aveva noleggiato un'auto tramite un'agenzia per un viaggio in un paese dell'America centrale. Egli aveva pagato anticipatamente l'intero noleggio con tutte le assicurazioni e gli extra. Quando l'auto a noleggio è stata riconsegnata essa è stata ripresa senza alcuna riserva. Ciò nonostante, una somma considerevole è stata addebitata alla carta di credito del cliente per assicurazioni complementari asseritamente stipulate quando aveva preso in consegna l'auto. Il cliente ha contestato questo importo presso l'emittente della carta, il quale ha avviato una procedura di chargeback. Dopo che questa procedura non è andata a buon fine, l'importo è stato nuovamente addebitato alla carta di credito del cliente. Il cliente si è poi rivolto all'Ombudsman e ha mantenuto la sua richiesta di rimborso. Nell'ambito della procedura di mediazione, la banca ha restituito il denaro al cliente.

Molti viaggiatori conoscono il problema: si noleggia un'auto e la si restituisce senza alcun danno alla fine del viaggio, pensando di aver pagato tutto. Poi, improvvisamente, ci si ritrova con un addebito inspiegabile sulla propria carta di credito da parte della compagnia di noleggio per servizi aggiuntivi, di cui non si era assolutamente a conoscenza. Particolarmente frequenti sono in questi casi gli addebiti per assicurazioni complementari, apparentemente non incluse quando l'auto è stata presa in noleggio.

Nel caso in questione, il cliente aveva prenotato l'auto presso un'agenzia e aveva ricevuto un buono per prestazioni "all inclusive", sensato includere tutti i servizi richiesti in relazione al noleggio dell'auto. Il cliente ha insistito presso l'emittente della carta di credito affinché gli fossero stornate le diverse centinaia di franchi svizzeri che gli erano state addebitate per un'assicurazione complementare di responsabilità civile, ch'egli sosteneva non aver mai stipulato. L'emittente della carta di credito ha quindi avviato una procedura di chargeback per recuperare l'importo. Nell'ambito di tale procedura, il commerciante (cioè, in questo caso, la compagnia di noleggio), che ha accettato la carta per il pagamento, può dichiarare che l'addebito era giustificato e provarlo con le prove a sua disposizione.

Nel corso del procedimento di chargeback, la società di noleggio ha sostenuto che quando il cliente ha preso in consegna l'auto, egli ha stipulato un'assicurazione complementare di responsabilità civile con prestazioni superiori in termini di importo, poiché quella inclusa nel buono soddisfaceva solo il minimo legale. A conferma delle sue affermazioni, la società ha presentato due ricevute. Da un lato, la ricevuta che confermava l'addebito dell'intero importo sulla carta di credito, ma che non portava la firma del cliente. Dall'altro lato, una pagina del contratto di noleggio auto firmata dal cliente, in cui erano riassunti le prestazioni offerte e i loro costi. In considerazione di questi documenti, l'emittente della carta di credito ha nuovamente addebitato al cliente l'importo provvisoriamente annullato.

Il cliente si è poi rivolto all'Ombudsman sostenendo che i documenti presentati dalla compagnia di noleggio non potevano essere considerati giustificativi validi, in quanto essi mostravano chiaramente ch'egli non aveva accettato l'assicurazione complementare. In effetti, alla lettura di questi documenti, è apparso subito evidente che la versione dei fatti del cliente era corretta, dato ch'egli aveva

spuntato la casella "denied", cioè "rifiutato", in corrispondenza alla rubrica ove gli si chiedeva se desiderasse sottoscrivere un'assicurazione complementare. Dopo essere stata contattata dall'Ombudsman, la banca se ne è resa conto immediatamente. Essa ha avviato nuovamente la procedura di chargeback e ha rimborsato al cliente l'importo contestato.