

Aumento dell'ammortamento di un'ipoteca

Oggetto: **Ipoteca generale** Numero del caso: **2021/12**

I clienti erano una coppia, prossima alla pensione. Spiegarono che erano proprietari di un condominio in zona urbana, che in parte occupavano loro stessi e in parte affittavano. Alcuni anni dopo ch'essi l'avevano ristrutturato completamente, la banca aveva effettuato una nuova valutazione e chiesto loro che, in considerazione del valore di stima inferiore, facessero degli ammortamenti supplementari. La banca ha rifiutato di comunicare a tal proposito in modo trasparente e di rivelare le ragioni per le quali aveva ridotto il valore di stima. Essa ha anche rifiutato che fosse fatta una nuova valutazione congiunta da parte di una terza parte di fiducia. Dopo essere stata contattata dall'Ombudsman, la banca ha accettato di effettuare una nuova valutazione, che ha confermato il vecchio valore accettato dai clienti. L'ammortamento supplementare non era quindi più necessario. La banca ha colto l'occasione per chiarire con i clienti le altre questioni ch'essi avevano concernenti il loro pensionamento. La relazione con i clienti ha potuto essere continuata con soddisfazione per entrambe le parti dopo che le divergenze d'opinione sono state risolte.

I clienti erano fermamente convinti che la banca avesse interpretato le Direttive concernenti i requisiti minimi per i finanziamenti ipotecari dell'Associazione svizzera dei banchieri in modo troppo rigido e a loro svantaggio. Se l'interpretazione fosse stata corretta, essi avrebbero potuto mantenere l'ipoteca alle stesse condizioni. Sulla base delle informazioni ricevute inizialmente, l'Ombudsman ha pensato che i clienti stavano trattando con la banca le condizioni per il rinnovo del loro credito dopo la scadenza dell'ipoteca ancora in corso. Egli ha perciò spiegato ai clienti che in un caso del genere, la banca era libera di decidere se e a quali condizioni rinnovare il suo finanziamento. In questo contesto, si applicava quindi il principio della libertà contrattuale. Perciò, anche se i clienti soddisfacevano i requisiti minimi delle direttive di cui sopra, la banca era libera di applicare criteri più severi o di rifiutare del tutto il rinnovo del finanziamento. Egli ha quindi raccomandato ai clienti di cercare offerte di finanziamento alternative.

Inoltre, ha richiesto ai clienti le copie dei contratti ipotecari, ch'essi non gli avevano ancora trasmesso. Si è poi scoperto che i clienti avevano sottoscritto diversi crediti ipotecari a tasso fisso, le cui prime tranches sarebbero scadute solo dopo diversi anni. Era quindi chiaro che non erano state intavolate trattative per il rinnovo del finanziamento, ma che si trattava di adeguamenti contrattuali durante la durata delle ipoteche fisse. Tali adeguamenti contrattuali richiedono generalmente il consenso di entrambe le parti.

L'Ombudsman ha poi contattato la banca e le ha spiegato ch'essa non poteva cambiare unilateralmente le condizioni di ammortamento stabilite. Questo sarebbe stato possibile solo in presenza di un cosiddetto motivo straordinario di disdetta. I contratti ipotecari spesso prevedono che la banca, in caso di diminuzione del valore dell'immobile ipotecato, può estinguere straordinariamente l'ipoteca prima della data di scadenza concordata e chiederne il rimborso a breve termine. Tuttavia, un tale motivo di disdetta straordinario esiste solo quando il valore del bene ipotecato ha subito una riduzione significativa del valore e che, secondo i principi della buona fede, il mantenimento dell'ipoteca fino alla scadenza concordata non può essere ragionevolmente richiesto. Se una perdita di valore resta nei limiti usuali osservati nell'ambito di una nuova stima, ciò non

costituisce un motivo sufficiente. Inoltre, la banca che fa valere un motivo di disdetta straordinario deve giustificare la sua decisione in modo trasparente e comprensibile.

La direzione della banca ha poi chiarito il caso internamente ed è giunta alla conclusione che ci sono stati malintesi e ambiguità nella comunicazione con i clienti, da chiarire in una discussione diretta con loro. Essa si è anche resa conto che i bisogni dei clienti e i possibili adeguamenti del finanziamento in vista del loro imminente pensionamento non erano stati chiariti in modo sufficiente. In accordo con i clienti, l'Ombudsman ha sospeso la procedura di mediazione in modo che le parti potessero chiarire la controversia direttamente tra loro.

Alcune settimane dopo, i clienti hanno informato l'Ombudsman che la banca aveva accettato una nuova valutazione, la quale ha confermato il valore di stima originale con il quale essi concordavano. Le regole di ammortamento applicate hanno potuto essere discusse e hanno persino potuto essere adattate a favore dei clienti. Poiché il rapporto di fiducia tra i clienti e il loro consulente non era più dato, la banca ha assegnato loro una nuova persona di riferimento. I clienti e la banca hanno ringraziato l'Ombudsman per il suo sostegno. Egli ha quindi chiuso definitivamente il caso.