

Commissione per mancata osservanza dei termini di preavviso applicabili a un conto di risparmio (2)

Oggetto: **Spese** Numero del caso: **2021/26**

I clienti hanno acquistato due appartamenti e hanno quindi dovuto ritirare nel gennaio e nel novembre 2020 somme considerevoli dal loro conto di risparmio. Si erano informati anticipatamente presso la loro consulente sulla disponibilità dei loro risparmi e sulle commissioni applicate. Secondo quanto da loro riferito, essi non erano stati messi al corrente dell'esistenza di una commissione per mancata osservanza dei termini di preavviso. Erano stati informati solo della possibilità di prelevare senza preavviso un massimo di 50'000 CHF all'anno, ch'essi potevano effettuare 12 prelievi gratuiti all'anno e che sarebbero state addebitate loro delle spese di poco conto in caso di prelievi supplementari. Tuttavia, alla fine del 2020, la banca ha addebitato ai clienti commissioni per mancata osservanza dei termini di preavviso di diverse migliaia di franchi. I clienti si sono lamentati di ciò presso la banca, la quale si è rifiutata di rimborsarli. Nell'ambito della procedura di mediazione, la banca ha rimborsato le commissioni ai clienti come gesto di buona volontà.

I clienti hanno rilevato che avevano già raggiunto il limite concesso per effettuare prelievi senza preavviso nel gennaio 2020. Non si erano resi conto che effettuando ulteriori prelievi sarebbero state addebitate loro commissioni per mancata osservanza dei termini di preavviso. Queste erano infatti calcolate solo alla fine dell'anno. Nell'e-banking, la banca attirava, tramite un avviso, espressamente l'attenzione dei clienti sulle spese, relativamente di poco conto, che sarebbero state applicate loro qualora avessero effettuato di più dei 12 prelievi gratuiti consentiti all'anno. Quest'informazione corrispondeva a quanto comunicato dalla consulente in risposta alle domande specifiche che i clienti le avevano posto. I clienti hanno fatto valere che avrebbero facilmente potuto adeguare il loro comportamento in modo da evitare le commissioni per mancata osservanza dei termini di preavviso se fossero stati a conoscenza delle disposizioni tariffarie della banca.

Era indiscutibile che le condizioni tariffarie facevano parte delle disposizioni contrattuali e tariffarie della banca e ch'esse vi erano presentate in modo comprensibile. La banca si era appoggiata su questo argomento per respingere la richiesta di rimborso dei clienti. Ciò nonostante, per l'Ombudsman era comprensibile l'argomentazione dei clienti, secondo cui, quando nel gennaio e nel novembre 2020 hanno chiesto alla banca delle informazioni specifiche, essi avrebbero dovuto essere informati in modo completo e comprensibile sulle commissioni per mancata osservanza dei termini di preavviso, dato anche il loro importo molto significativo. Con le informazioni date nel gennaio 2020 e inviate per e-mail, era stato trasmesso un estratto del tariffario della banca, in cui era elencato l'importo massimo di 50'000 CHF che poteva essere prelevato annualmente senza preavviso, ma che non menzionava le conseguenze in caso di violazione di questo limite. Secondo quanto ha potuto osservare l'Ombudsman, è nel frattempo diventata pratica comune che nell'e-banking i clienti siano informati delle commissioni per mancata osservanza dei termini di preavviso ogni volta che effettuano un prelievo dal loro conto risparmio.

La banca ha esaminato nuovamente il caso alla luce di queste argomentazioni ed è giunta alla conclusione che, nel caso specifico, era opportuno rimborsare ai clienti le commissioni per mancata osservanza dei termini di preavviso come gesto di buona volontà.