

Contestazione dell'aumento delle commissioni

Oggetto: **Spese** Numero del caso: **2022/21**

La banca della cliente aveva aumentato in modo massiccio le commissioni di consulenza. La cliente se n'è accorta solo dopo due trimestri, quando le nuove commissioni le erano già state addebitate due volte. Ritenendo di non essere stata adeguatamente informata dell'aumento delle commissioni, la cliente ha reclamato presso la banca. La banca le ha rimborsato le commissioni per un trimestre. La cliente ritenendo questo gesto insufficiente ha sottoposto il caso all'Ombudsman. Anche dopo l'intervento dell'Ombudsman, la banca ha mantenuto la sua posizione e ha rifiutato di fare ulteriori concessioni.

Nel caso in esame, le commissioni di consulenza sono state decuplicate dalla banca. L'onere annuale che ne risultava corrispondeva a circa un terzo del patrimonio totale che la cliente deteneva presso la banca. Era perciò evidente che, dati questi costi, per la cliente non aveva senso continuare la relazione bancaria .

Dall'incarto che la cliente ha presentato all'Ombudsman risultava che la banca riteneva aver fornite correttamente le informazioni sull'adeguamento delle commissioni inviando le informazioni a riguardo per e-banking. La cliente ha confermato aver richiesto alla banca un accesso e-banking. Tuttavia, ella non l'aveva mai attivato e non aveva mai attivato il sistema e-banking. Infatti, per tutte le questioni relative alla sua relazione bancaria, la cliente si rivolgeva al suo consulente tramite e-mail o telefono. L'Ombudsman ha chiesto alla banca di descrivergli in modo preciso la procedura nell'ambito della quale essa aveva notificato alla cliente l'aumento delle commissioni. Egli ha pure sollevato la questione se, in considerazione del fatto che le commissioni erano state decuplicate e che, di conseguenza, risultavano sproporzionate rispetto al patrimonio bancario della cliente, le informazioni concernenti il loro aumento non avrebbero dovuto essere fornite anche attraverso i canali di comunicazione che la cliente utilizzava effettivamente nei suoi rapporti con la banca.

La banca ha spiegato che la cliente, al momento dell'apertura del conto, aveva espressamente richiesto l'invio della corrispondenza esclusivamente tramite e-banking. Pertanto, riteneva che le informazioni sull'aumento delle commissioni le erano state validamente notificate tramite il canale di comunicazione concordato con lei. In base ai contratti sottoscritti, la comunicazione tramite e-banking equivaleva alla comunicazione per posta ordinaria. Non era responsabilità della banca assicurarsi se la cliente aveva effettivamente attivato l'e-banking e lo utilizzava regolarmente. L'uso corretto del canale di comunicazione concordato e messo a disposizione dalla banca incombeva alla cliente. Ella doveva quindi assumersi la responsabilità della sua negligenza al riguardo. La banca ha ritenuto il comportamento della cliente inabituale e lo ha paragonato a quello di una persona che non svuota la cassetta delle lettere. Anche in questo caso, ella è responsabile se non viene a conoscenza degli avvisi che le vengono inviati. La banca ha sottolineato che la cliente aveva beneficiato di condizioni speciali per tutta la durata del rapporto d'affari e che le aveva già rimborsato la metà dell'importo contestato. La banca si è rifiutata categoricamente di fare ulteriori concessioni. Tanto che all'Ombudsman ogni ulteriore sforzo di mediazione è apparso inutile.

Nella presa di posizione conclusiva l'Ombudsman ha spiegato alla cliente che, a suo parere, i principi relativi alle spese e commissioni illustrati nel caso [2022/20] erano stati rispettati. Tuttavia, in

considerazione delle circostanze particolari del caso specifico e dell'importanza dell'aumento delle commissioni, egli si è rammaricato del fatto che la cliente non fosse stata ulteriormente informata del loro aumento anche attraverso il canale di comunicazione che utilizzava effettivamente nei suoi rapporti con la banca. Tanto più che le commissioni addebitate coprivano anche servizi di consulenza.