

Contestazione dell'introduzione di nuove commissioni di gestione patrimoniale

Oggetto: **Spese** Numero del caso: **2022/22**

La banca dei clienti aveva introdotto nuove commissioni per i servizi di gestione patrimoniale. Di conseguenza i costi del rapporto bancario erano aumentati notevolmente rispetto alle commissioni addebitate in precedenza. Essendo stati bloccati all'estero per lungo tempo a causa delle restrizioni di viaggio legate alla pandemia del Coronavirus e non potendo tornare nel loro luogo di domicilio, i clienti non hanno subito avuto conoscenza delle nuove commissioni. Quando, dopo il loro rientro a casa, ne sono venuti a conoscenza, i clienti hanno disdetto il loro rapporto d'affari con la banca e le hanno chiesto il rimborso delle commissioni che erano già state addebitate durante gli ultimi sei mesi. La banca si è rifiutata di rimborsarli e li ha invitati a contattare l'Ombudsman. Nell'ambito della procedura di mediazione, la banca ha accettato di rimborsare ai clienti le commissioni contestate.

I clienti avevano previsto di emigrare e sono stati sorpresi dalla pandemia del Coronavirus nel paese nel quale si erano recati, in Sud America. Secondo quanto da loro dichiarato, per circa un anno e mezzo, non è stato loro possibile tornare al domicilio che avevano lasciato in Europa. È lì che la banca aveva inviato le informazioni sulle nuove commissioni. I clienti sostenevano che, a causa della loro situazione personale, avevano chiesto alla banca che la corrispondenza venisse consegnata loro per posta elettronica. Inoltre, essi erano regolarmente in contatto con il loro consulente, sia via e-mail e che per telefono. Il consulente sapeva che i clienti erano stati bloccati in Sud America e che quindi non avevano potuto prendere conoscenza delle informazioni sulle nuove commissioni, inviate loro all'indirizzo dove risiedevano prima della loro partenza. Tuttavia, egli non aveva informato i clienti delle nuove commissioni di gestione. Con la loro introduzione, il costo totale della relazione bancaria è stato decuplicato. In considerazione dell'importo piuttosto modesto che detenevano presso la banca, ciò rendeva eccessivamente oneroso mantenere la loro relazione bancaria.

Quando i clienti hanno contattato l'Ombudsman, avevano già presentato quattro reclami alla banca nei quali le avevano chiesto il rimborso delle commissioni. Due dei reclami erano rimasti senza risposta. Nell'ultimo reclamo, i clienti hanno fatto riferimento a una recente sentenza di un tribunale del loro Paese di residenza, che sottoponeva le modifiche delle commissioni a condizioni molto rigide.

Nelle sue risposte ai clienti, la banca ha spiegato che non era a conoscenza del fatto che essi avevano volontariamente prolungato le loro vacanze in Sud America. Secondo la banca, essi avrebbero dovuto comunicarle il loro nuovo indirizzo. Le informazioni relative alle nuove commissioni erano state organizzate dalla banca in tal modo che esse potevano essere trasmesse solo fisicamente e non elettronicamente. La banca ha ritenuto che la notifica era avvenuta in modo valido e ha rifiutato di rimborsare le commissioni contestate. Essa ha invitato i clienti a rivolgersi all'Ombudsman qualora volessero contestare la sua posizione.

L'Ombudsman è rimasto un po' sorpreso dal modo in cui è stato gestito il reclamo dei clienti e ha chiesto alla banca di esaminare nuovamente il caso. L'Ombudsman ritenuto plausibile che effettivamente i clienti non erano venuti a conoscenza delle nuove commissioni. Dalle risposte date dalla banca ai reclami dei clienti non risultava in modo chiaro se il consulente, che secondo il racconto

dei clienti era a conoscenza della situazione nella quale si trovavano, fosse stato coinvolto nei chiarimenti necessari per la risposta. Secondo l'Ombudsman, ciò era sorprendente, poiché le commissioni contestate erano destinate a compensare i servizi di gestione patrimoniale e quindi un livello fondamentalmente elevato di servizio individuale.

Argomentando che le informazioni relative all'introduzione della nuova commissione di gestione erano state notificate in modo valido all'ultimo indirizzo dei clienti, la banca ha implicitamente fatto riferimento alla cosiddetta finzione dell'implicita accettazione delle commissioni. Secondo la banca, le nuove commissioni non erano state contestate in tempo utile. Pertanto, si poteva ritenere che erano state approvate dai clienti. Le approvazioni implicite sono comuni nel settore bancario e sono molto importanti. Tuttavia, l'Ombudsman ha informato la banca che le approvazioni implicite sono soggette al divieto di abuso di diritto. Secondo il parere dell'Ombudsman, se la banca sapeva effettivamente che i clienti in Sud America erano bloccati e non poteva prendere nota della lettera inviata loro fisicamente, non era ammissibile invocare l'approvazione implicita. Inoltre, date le circostanze specifiche, la banca non poteva ragionevolmente partire dal presupposto, che i clienti avrebbero accettato le nuove commissioni se ne fossero stati effettivamente informati. L'Ombudsman non riusciva neppure a capire perché le informazioni sulle nuove commissioni non erano state inviate almeno in parallelo anche per via elettronica e quindi utilizzando il canale di comunicazione concordato con i clienti.

Infine, l'Ombudsman si è detto dispiaciuto del fatto che la banca non ha mostrato un po' più di empatia nel trattare il reclamo, data la situazione descritta dai clienti, che purtroppo ha colpito molte persone durante la pandemia del Coronavirus.

Nella sua replica all'Ombudsman, la banca ha confermato ritenere non aver commesso alcun errore in relazione all'introduzione delle nuove commissioni e ha ribadito che gli addebiti erano stati effettuati correttamente. Tuttavia, ha accettato di rimborsare l'importo richiesto dai clienti.