

# Danni dovuti a un pagamento non eseguito

Oggetto: **Traffico dei pagamenti** Numero del caso: **2021/05**

Nell'ottobre 2020, la cliente ha dato alla banca un ordine di pagamento di circa 84'000 CHF per un contributo straordinario nella sua cassa pensioni, che per errore non è stato eseguito. Dopo aver ricevuto l'estratto conto di fine anno per il conto da addebitare, la cliente ha scoperto l'errore e ha chiesto alla banca di risarcirle circa 30'000 CHF. Ella ha giustificato questo importo con una perdita fiscale causata dall'impossibilità di dedurre dal suo reddito nel 2020 l'importo del contributo che aveva previsto di versare e dal fatto che un acquisto nella cassa pensioni con un effetto economico equivalente era diventato più oneroso l'anno seguente. La banca ha rifiutato di fare concessioni argomentando che la cliente avrebbe potuto riconoscere l'errore in tempo utile e segnalarlo. Nell'ambito della procedura di mediazione, la banca ha accettato di compensare una parte del danno.

Nel caso in questione, era indiscutibile che la banca aveva commesso un errore evidente. Per il suo contributo straordinario alla cassa pensioni, la cliente aveva deciso di attingere agli averi depositati sul suo conto di risparmio e aveva dovuto annunciare l'importo corrispondente con sei mesi di anticipo, poiché non poteva ritirare più di 20'000 CHF senza preavviso. In risposta al reclamo della cliente, la banca ha sostenuto che la cliente aveva ricevuto, nel novembre 2020, una ricevuta dalla quale risultava ch'ella non aveva utilizzato l'importo annunciato e sulla quale figurava il saldo del suo conto di risparmio. La cliente avrebbe quindi potuto riconoscere l'errore della banca e, presentando un reclamo in questo senso, fare in modo che venisse corretto ancora lo stesso anno. La cliente non era d'accordo con questa argomentazione, poiché solo il saldo del conto poteva essere visto sulla ricevuta, ma non le singole operazioni.

Secondo la cliente, la perdita totale ammonta a circa 30'000 CHF, di cui 1'000 CHF erano dovuti al fatto che l'acquisto che la cliente ha effettuato nella cassa pensioni nel 2021 allo scopo di ottenere lo stesso risultato economico era leggermente più oneroso di quello che avrebbe potuto effettuare l'anno precedente. La cliente ha potuto dimostrare quest'onere supplementare presentando un conteggio della cassa pensioni. I 29'000 CHF supplementari corrispondevano alle imposte aggiuntive che la cliente ha dovuto pagare per l'anno fiscale 2020 perché non ha potuto dedurre dal suo reddito l'importo che voleva versare nella cassa pensioni. In un primo passo, l'Ombudsman ha contattato la cliente per capire perché non aveva dedotto dalla perdita dichiarata il vantaggio fiscale che aveva ottenuto effettuando il suo versamento l'anno successivo. La cliente ha indicato a riguardo che aveva pianificato altre misure di ottimizzazione fiscale per il 2021. Dato che mancavano ancora alcuni anni prima del suo possibile prepensionamento, l'Ombudsman era del parere che la cliente avesse ancora tempo sufficiente a disposizione per ridurre la perdita fiscale dichiarata prendendo misure appropriate.

Alla fine, la cliente ha accettato questo parere e ha ridotto le proprie pretese a 1'000 CHF, ovvero all'importo corrispondente all'onere supplementare per l'acquisto nella cassa pensioni, che era diventato più oneroso a causa dell'errore della banca. L'Ombudsman ha quindi contattato la banca, che ha accettato di rimborsare alla cliente questi 1'000 CHF.