

Disdetta della relazione con il cliente da parte della banca al termine della procedura di mediazione dinanzi all'Ombudsman

Oggetto: **Varia** Numero del caso: **2017/21**

Un cliente si è rivolto all'Ombudsman ritenendo ingiustificate le commissioni di 50 CHF a lui addebitate per prelievi in contanti e pagamenti effettuati con carta di debito attingendo al proprio conto di risparmio. L'Ombudsman è intervenuto presso la banca, non riuscendo a comprendere su quale base fossero state concordate le commissioni in esame. Non essendo stato convinto dalle spiegazioni della banca, ha raccomandato a quest'ultima di rimborsare le commissioni. Solo dopo lunghe trattative la banca si è detta disposta in tal senso. Nel contempo, essa ha tuttavia segnalato che al termine della procedura di mediazione, avrebbe disdetto la relazione con il cliente, in quanto era venuto meno il rapporto di fiducia necessario. La banca non si è pronunciata sulle riserve espresse dall'Ombudsman riguardo a tale modo di procedere.

Il giovane cliente era titolare di un conto di risparmio «gioventù» che i suoi genitori avevano aperto per lui presso la banca nel 2001. Dopo aver iniziato l'apprendistato nel 2015, nel mese di novembre aveva iniziato a utilizzare la sua carta di debito per prelevare piccole somme di denaro contante presso gli sportelli automatici della banca e pagare i suoi pranzi presso alcuni ristoranti self-service. Nel luglio del 2014 aveva ricevuto dalla banca una comunicazione scritta mediante la quale lo si informava che i prelievi agli sportelli automatici della banca e gli acquisti presso determinati punti di vendita effettuati mediante la sua carta di debito non avrebbero comportato spese. Nel marzo del 2017, dopo esser diventato maggiorenne, il cliente si era recato allo sportello bancario per il disbrigo di alcune formalità. In tale occasione era stato informato che, trattandosi di un conto di risparmio, i primi dodici prelievi ed acquisti effettuati nell'arco dell'anno erano gratuiti, ma che in seguito sarebbe stata fatturata una commissione di 5 CHF per ogni transazione. Il cliente ha così dovuto constatare con sua grande sorpresa che nei mesi di febbraio e marzo del 2017 gli erano già state addebitate commissioni per un totale di 50 CHF. Sulla base dello scritto ricevuto nel mese di luglio del 2014, aveva avuto la convinzione che tutti i prelievi fossero gratuiti, senza alcuna limitazione. A suo avviso, l'addebito delle commissioni costituiva una «violazione contrattuale e del principio di buona fede» e ne aveva quindi chiesto il rimborso. A suo dire, la regolamentazione concernente le commissioni era entrata in vigore il 1° gennaio 2017, senza che lui ne fosse stato informato.

La banca non era tuttavia disposta a rimborsare i 50 CHF. Essa ha comunicato al cliente che il conto di risparmio «Gioventù» era prevalentemente orientato al risparmio. Proprio per questo motivo, tale conto beneficiava d'interessi più elevati rispetto agli altri. La regola che prevedeva la gratuità dei primi dodici prelievi e la fatturazione di 5 CHF per ogni ulteriore prelievo non aveva nulla a che vedere con le disposizioni relative alle carte di debito. Dette commissioni erano regolate in un opuscolo ed erano in vigore dal 2005. Inoltre la banca aveva già rinunciato nel 2016 ad addebitargli 600 CHF di commissioni a suo carico. A suo dire, non era possibile andare ulteriormente incontro al cliente. Il cliente, di avviso diverso, si è dunque rivolto all'Ombudsman.

La documentazione trasmessa all'Ombudsman non gli permetteva tuttavia di appurare se le commissioni contestate fossero state introdotte dalla banca in modo tale da diventare parte

integrante del contratto. Egli si è quindi rivolto alla banca chiedendole, in particolare, quando e in quali modalità la regolamentazione riguardante le commissioni era stata comunicata al cliente, rispettivamente ai suoi genitori.

La banca ha risposto che le sue Condizioni generali prevedevano la facoltà di apportarvi delle modifiche in qualsiasi momento. Le commissioni fatturate per i prelievi dai conti di risparmio erano in vigore dal 2005, non dal 1 gennaio 2017, senza aver mai subito alcuna modifica. La banca ha inoltre indicato che, nel mese di agosto del 2016, aveva inviato un comunicato in cui precisava che il numero di prelievi gratuiti era limitato. Nonostante ciò, il cliente aveva continuato a effettuare prelievi soggetti a pagamento. Inoltre, nel mese di febbraio del 2017, era stata inviata una comunicazione dal titolo «Raccomandazione: desiderate fruire di un'alternativa ai prelievi regolari dal vostro conto di risparmio?», nella quale si precisava la gratuità dei primi dodici prelievi effettuati durante l'anno e l'addebito di 5 CHF per il successivo prelievo di denaro contante o acquisto di merci. Al cliente era così già stato accordato, sull'importo di 650 CHF da lui dovuto nel 2016 per 130 prelievi soggetti a pagamento, un condono di 600 CHF. A dire della banca, non era possibile andare ulteriormente incontro al cliente.

Dopo aver esaminato la documentazione, l'Ombudsman ha ritenuto che fosse poco chiaro se le commissioni fatturate per i prelievi effettuati all'incirca fino al 20 marzo 2017 poggiassero su un accordo valido stipulato fra le parti. Secondo l'Ombudsman, l'introduzione di nuove commissioni o l'adeguamento di quelle esistenti deve essere comunicato ai clienti in tempo utile e tramite la via di comunicazione in uso con essi. Non spetta al cliente tenersi costantemente informato, recandosi allo sportello o consultando internet, sull'eventuale introduzione di nuove commissioni o sulla modifica di quelle in vigore. Nel caso in esame, secondo l'Ombudsman, una tale comunicazione non aveva avuto luogo. La comunicazione del mese di agosto 2016, menzionata dalla banca, non era a suo parere sufficiente per ritenere che fra le parti vi fosse stato un accordo sulle commissioni. Tale scritto era infatti finalizzato al rilascio d'informazioni concernenti una nuova carta bancaria. Inoltre, l'indicazione vertente sulla limitazione dei prelievi gratuiti dai conti di risparmio, inserita al termine di un paragrafo che informava sulla possibilità di effettuare prelievi di denaro contante con la carta, appariva poco trasparente. Difatti, le condizioni concrete (l'entità delle commissioni e il numero di prelievi gratuiti) non erano indicate. Secondo l'Ombudsman, leggendo questa comunicazione, il cliente non doveva aspettarsi una tale regolamentazione delle commissioni.

D'altro canto, l'Ombudsman ha ritenuto plausibile che il cliente, sulla base delle informazioni ricevute nel mese di luglio del 2014, abbia pensato poter effettuare dei prelievi non soggetti a commissioni presso gli sportelli automatici della banca. Ciò a maggior ragione considerando il fatto che egli aveva un unico conto aperto presso la banca, ossia il conto di risparmio in questione.

L'Ombudsman si è inoltre chiesto se il cliente, alla ricezione dell'estratto di fine anno allestito per il 2016 (per il conto di risparmio non è previsto l'invio di conteggi mensili), avrebbe dovuto notare che i prelievi in contanti erano soggetti a commissioni. Ha determinato che dall'estratto non si poteva evincere né che fossero insorte delle commissioni, né che le stesse fossero state condonate. Di conseguenza, l'Ombudsman ha ritenuto plausibile che un cliente che effettuava più prelievi alla settimana fosse convinto della loro gratuità, visto che dagli estratti conto dei mesi da maggio a dicembre non risultava l'addebito di alcuna commissione (e che in queste circostanze egli non si era accorto dell'addebito di 50 CHF di commissione per i mesi di marzo e aprile 2016). Sarebbe stato diverso se la banca avesse comunicato al cliente di avergli condonato le commissioni dovute dal mese di aprile 2016. Questo, tuttavia, non era avvenuto. Inoltre, anche se dal punto di vista della banca il condono tacito delle commissioni poteva sembrare un gesto estremamente generoso, questo modo di agire ha rafforzato il convincimento del cliente che le transazioni fossero gratuite.

Ad ogni modo, secondo l'Ombudsman, con lo scritto trasmesso dalla banca nel mese di febbraio del 2017, il cliente era stato chiaramente informato sulle condizioni vigenti per le commissioni. Le

condizioni in questione erano entrate in vigore al termine di un certo periodo, entro il quale il cliente avrebbe avuto il tempo di prenderne conoscenza e di adeguare il suo comportamento. Per i prelievi effettuati a partire dal 20 marzo 2017 circa sussisteva quindi un accordo valido e le commissioni potevano essere addebitate.

In sintesi, secondo l'Ombudsman, fino all'invio della lettera del mese di febbraio 2017, non sussisteva un'informazione chiara e trasparente concernente le commissioni. Egli ha pertanto proposto alla banca di rimborsare le commissioni addebitate nei mesi di febbraio e marzo 2017, per un totale di 50 CHF. La banca ha nuovamente ribadito di esser già stata particolarmente generosa e che il cliente, pur essendo stato informato delle commissioni, aveva continuato ad effettuare i prelievi, motivo per cui non avrebbe fatto ulteriori concessioni.

Dopo lunghe trattative, la banca ha accettato di rimborsare l'importo di 50 CHF al cliente, informando però l'Ombudsman che, una volta terminata la procedura di mediazione, avrebbe disdetto la relazione con il cliente. Secondo la banca, il cliente aveva avuto un atteggiamento temerario e il rapporto di fiducia era venuto meno.

L'Ombudsman ha tentato invano di dissuadere la banca, pur essendo consapevole del fatto che la decisione di porre fine alla relazione con il cliente rientrava nell'ambito della politica commerciale della banca, sulla quale non poteva esercitare nessuna influenza. Ad ogni modo, secondo l'Ombudsman, il cliente non aveva agito contravvenendo al principio della buona fede. A suo parere era palese che il cliente era stato in buona fede nel sostenere di non aver concordato alcuna commissione, ritenuto che nemmeno lui era convinto dell'esistenza di un tale accordo. È inoltre ovvio che l'Ombudsman non si sarebbe prodigato per un cliente che agisce contrariamente al principio della buona fede. Anzi, secondo l'Ombudsman, è lecito attendersi che una banca informi i suoi clienti in modo trasparente sulle commissioni da essa applicate. Infine, restava incomprensibile il motivo per il quale la banca non aveva mai contattato il cliente, in particolare per informarlo del condono delle commissioni nel 2016.

L'Ombudsman ha inoltre ricordato alla banca che la procedura di mediazione è a disposizione di ogni cliente bancario. Coloro che fanno uso di questa possibilità non devono essere penalizzati se l'Ombudsman è intervenuto in loro sostegno presso la banca. Sanzionare il cliente dopo la chiusura di una procedura di mediazione mette a repentaglio l'istituzione dell'Ombudsman e nuoce alla reputazione delle banche in Svizzera. La banca è rimasta indifferente a questi argomenti ed ha mantenuto la decisione di disdire la relazione.