

# Mancata risoluzione di un contratto quadro per crediti ipotecari

Oggetto: **Ipotecche a tasso fisso** Numero del caso: **2020/17**

Una coppia di clienti aveva stipulato un'ipoteca a tasso fisso con la banca. Due mesi prima della scadenza, hanno chiesto alla banca un'offerta per rinnovare l'ipoteca. Essendo l'offerta di una banca concorrente molto più attraente, essi hanno deciso di trasferirle il mutuo. La precedente banca, tuttavia, ha informato i clienti che, in base al contratto quadro per crediti ipotecari, essi dovevano osservare un termine di disdetta di sei mesi, cosa che i clienti avevano omesso di fare. Tra la scadenza del mutuo a tasso fisso e la scadenza del periodo di preavviso, la banca ha addebitato ai clienti il tasso d'interesse applicabile alle ipoteche variabili. Esso era del 2,75% e quindi molto più alto del tasso applicabile al mutuo a tasso fisso scaduto. Sentendosi danneggiati, i clienti si sono rivolti all'Ombudsman, ma non è stato possibile raggiungere un compromesso alla fine della procedura di mediazione.

La coppia era stata cliente della banca fin dalla costruzione della loro proprietà circa 25 anni prima. Tutta la famiglia ha utilizzato diversi conti e prodotti pensionistici oltre a questo mutuo. I clienti hanno affermato che avevano sempre usato mutui a tasso fisso e hanno accusato la banca di non averli mai contattati proattivamente prima della loro scadenza. Al contrario, sono stati i clienti che hanno contattato la banca circa due mesi prima della scadenza dell'ipoteca a tasso fisso per negoziare un finanziamento successivo. I clienti erano sicuri di avere il diritto di cercare un finanziamento presso un'altra banca alla fine di un mutuo a tasso fisso, e che niente gli obbligava contrattualmente a rimanere presso la stessa banca.

Tuttavia, il contratto quadro per crediti ipotecari che avevano firmato molti anni prima e che regolava l'uso dei prodotti ipotecari specifici che avevano scelto, conteneva una disposizione diversa, la quale imponeva ad entrambe le parti di osservare un periodo di preavviso di sei mesi in tutti i casi, anche per un mutuo a tasso fisso con una data di scadenza specifica. Nel caso in cui le parti non fossero in grado di concordare un rinnovo del finanziamento, il contratto quadro consentiva alla banca di fatturare il tasso di interesse applicabile alle ipoteche variabili per il periodo compreso tra la scadenza dell'ipoteca e la scadenza del termine di preavviso. Questo tasso è raramente offerto o usato al giorno d'oggi. Secondo l'esperienza dell'Ombudsman, quando questo tasso è ancora usato, esso è relativamente alto e non sembra tener conto delle possibilità di rifinanziamento favorevoli delle banche, a differenza, per esempio, dei tassi per le ipoteche a tasso fisso e le ipoteche del mercato monetario.

La situazione contrattuale era chiara all'Ombudsman. Nella conferma del prodotto per l'ipoteca a tasso fisso, i clienti sono stati espressamente informati delle condizioni di disdetta. Tuttavia, poiché l'Ombudsman riceve regolarmente reclami di clienti che hanno dimenticato la clausola di disdetta e risentano la situazione che ne risulta come ingiusta, ha deciso di chiedere alla banca di riconsiderare il caso. In passato, aveva già chiesto alla banca di rivedere la disposizione in questione e renderla più favorevole ai clienti, ad esempio rinunciando ai requisiti di preavviso per i prodotti ipotecari con una scadenza fissa, o mettendo in atto un processo chiaro per garantire che i clienti, prima della scadenza di un tale prodotto, siano contattati con sufficiente anticipo per poter rispettare il periodo di disdetta.

In casi simili, l'Ombudsman è sempre riuscito a raggiungere una soluzione transattiva, soprattutto perché il notevole margine di interesse derivante dal tasso di interesse variabile dovrebbe facilitare, anche in termini economici, il gesto commerciale della banca. Inoltre, una separazione amichevole dopo una lunga relazione d'affari può dare alla banca l'opportunità di riconquistare un cliente perso in un secondo momento e dovrebbe quindi essere anche nel suo interesse. In questo caso, però, la banca ha rifiutato qualsiasi compromesso, preferendo attenersi rigorosamente alle disposizioni contrattuali. Di conseguenza, l'Ombudsman è stato costretto a chiudere il caso, cosa che ha spiegato nella sua risposta ai clienti.