

Pretesa di risarcimento dei danni a seguito dell'esecuzione tardiva di un pagamento

Oggetto: **Traffico dei pagamenti** Numero del caso: **2018/05**

Il cliente aveva risolto con un accordo bonale una vertenza sorta con un partner contrattuale nell'ambito di un progetto di costruzione. In base a quel accordo, il cliente doveva saldare a rate un credito fortemente ridotto. In caso di pagamento tardivo di una rata era però previsto il ripristino del credito originario. La banca aveva effettuato un pagamento tardivo, motivo per cui il cliente aveva dovuto pagare il credito pattuito in origine, più elevato. Egli ne riteneva la banca responsabile. La banca, appellandosi alle sue condizioni generali, intendeva rispondere solo del danno relativo agli interessi. Benché essa, nell'ambito delle trattative, si fosse detta disposta ad andare incontro al cliente, le parti non erano riuscite a trovare un accordo, motivo per cui il cliente ha sottoposto il caso all'Ombudsman. Per finire, la banca ha risarcito integralmente il cliente.

Il cliente sosteneva di aver dato tempestivamente, come pattuito nell'ambito dell'accordo bonale, l'ordine di pagare la rata all'origine della vertenza. A suo dire, la banca era a conoscenza di questo accordo come pure delle conseguenze di un eventuale pagamento tardivo. Non appena accortosi della mancata esecuzione del pagamento, egli aveva cercato di contattare il suo consulente alla clientela. Quest'ultimo era però fuori sede e nessun altro era stato in grado di aiutarlo. Il pagamento era infine stato effettuato in netto ritardo, comportando per il cliente, ai sensi dell'accordo bonale, l'obbligo di saldare integralmente il credito originario, invece di quello ridotto. Egli aveva quindi chiesto alla banca il risarcimento dell'importo supplementare che aveva dovuto versare, di cinque cifre.

La banca si era opposta richiamando le sue condizioni generali. Queste prevedevano infatti che, in caso di esecuzione tardiva di un mandato, la banca sarebbe tenuta a rispondere unicamente del danno derivante dal pagamento di interessi, ovvero nel caso in cui il cliente avesse dovuto versare degli interessi di mora. Qualora in un caso specifico vi fosse stato il rischio di un danno maggiore, il cliente era tenuto ad informarne preventivamente la banca. La banca, a titolo di cortesia, si era detta disposta a rifondere al cliente il 20% del danno. Il cliente, per contro, aveva insistito nel richiedere l'indennizzo integrale.

L'Ombudsman ha invitato la banca a riconsiderare il caso e, in particolare, a rispondere all'affermazione del cliente secondo la quale essa sarebbe stata a conoscenza dell'accordo bonale e, quindi, del fatto che in caso di pagamento tardivo di una rata per il cliente ne sarebbe conseguito un danno relativamente elevato e nettamente superiore agli eventuali interessi di mora. Secondo l'Ombudsman, in un caso del genere, anche ai sensi delle condizioni generali richiamate dalla banca, si sarebbe dovuta valutare un'eventuale pretesa di risarcimento maggiore. Se la banca era a conoscenza dell'accordo bonale, essa avrebbe saputo anticipatamente del rischio di danno maggiore incombente sul cliente e del fatto che la limitazione del danno agli interessi di mora, prevista nelle condizioni generali, avrebbe perso ogni pertinenza.

Nella sua presa di posizione indirizzata all'Ombudsman, la banca ha contestato di esser stata a conoscenza dell'accordo bonale. A suo avviso, il cliente non aveva compilato correttamente l'ordine di pagamento, motivo per cui l'ufficio incaricato della sua elaborazione lo aveva ritornato al consulente

bancario per completarlo. Questo era stato il motivo principale del ritardo, che era quindi da imputare al cliente. Fondamentalmente la banca ha ribadito la sua posizione e contestato un obbligo di risarcimento dei danni. Essa ha tuttavia riconosciuto il fatto che la comunicazione del suo servizio interno successivamente alla contestazione dell'ordine di pagamento non era stata ottimale, anche a causa dell'assenza del consulente alla clientela. Per questi motivi la banca si è infine detta disposta a risarcire integralmente il cliente, a titolo di cortesia.