

Ritardo nel rimborso di una garanzia di locazione

Oggetto: **Conto / libretto di risparmio** Numero del caso: **2022/06**

Dopo che il contratto di locazione era stato sciolto da più di un anno e il locatore non aveva rivendicato legalmente alcun diritto nei suoi confronti, il cliente ha chiesto alla banca ch'essa gli rimborsasse la garanzia di locazione. La banca ha contattato il locatore per un totale di tre volte nell'arco di diversi mesi. Quest'ultimo ha fatto valere delle pretese a riguardo senza poter dimostrare aver intrapreso un'azione legale contro l'inquilino. Dopo che i diversi reclami ch'egli ha inviato alla banca non hanno permesso di trovare una soluzione, il cliente ha sottoposto il caso all'Ombudsman. Dopo l'intervento dell'Ombudsman, la banca ha immediatamente rimborsato al cliente la garanzia di locazione e gli ha dato due assegni Reka da 10 franchi come gesto commerciale.

Come già spiegato nel caso precedente [2022/5], un conto garanzia di locazione può essere chiuso solo con il consenso dell'inquilino e del locatore o sulla base di un precetto esecutivo o di una sentenza passati in giudicato. Se entro un anno dalla fine della locazione il locatore non ha fatto valere giuridicamente diritto alcuno contro il conduttore, questi può pretendere dalla banca che la garanzia gli sia devoluta. Nel caso in esame, il cliente ha invocato questa terza variante. Inoltre, egli affermava vivere in condizioni molto modeste a causa di una malattia e aver urgente bisogno di denaro.

Quando, un anno dopo la fine del contratto di locazione, l'inquilino ha contattato la banca chiedendole il rimborso della garanzia essa ha concesso al locatore dieci giorni di tempo per indicare se, entro i termini di legge, aveva fatto valere giuridicamente delle pretese contro l'inquilino. Il locatore ha allora affermato di avere delle pretese nei confronti dell'inquilino. La banca ha quindi presentato all'inquilino un modulo di conguaglio già firmato dal locatore, secondo il quale l'intero deposito doveva essere trasferito a quest'ultimo.

Tuttavia, il locatore non era stato in grado di dimostrare alla banca di aver intrapreso un'azione legale contro l'inquilino entro un anno dalla cessazione del contratto di locazione. A tal fine non è sufficiente una semplice lettera del locatore con una richiesta di risarcimento nei confronti dell'inquilino. Come minimo, il locatore deve essere in grado di dimostrare un'azione legale o un precetto esecutivo nei confronti dell'inquilino. Spetta al locatore fornire tali prove alla banca quando questa lo informa della richiesta di rimborso dell'inquilino. Poiché, nel caso di specie, il locatore non aveva fornito una tale prova, l'inquilino ha rifiutato che la garanzia venisse liberata a favore del locatore e ha insistito sul fatto che erano riunite tutte le condizioni legali affinché lui ne potesse disporre integralmente.

La banca non ha risposto e, dopo un nuovo reclamo dell'inquilino, gli ha ripresentato un modulo di conguaglio già firmato dal locatore, secondo il quale egli doveva accettare che più della metà della garanzia venisse trasferita al locatore. L'inquilino ha rifiutato anche questa proposta e ha ribadito la sua argomentazione giuridica. Quando, circa cinque mesi dopo la sua prima presa di contatto, l'inquilino ha presentato alla banca un terzo reclamo, quest'ultima si è rivolta nuovamente al locatore e gli ha dato per la terza volta la possibilità di dimostrare che aveva fatto valere giuridicamente le sue pretese nei confronti dell'inquilino entro il termine legale di un anno dalla fine del contratto di locazione.

L'inquilino ha quindi sottoposto il caso all'Ombudsman. Quest'ultimo ha contattato la banca. Egli poteva capire che la banca aveva dato al locatore la possibilità di determinarsi sull'eventualità ch'egli avesse fatto valere giuridicamente delle pretese nei confronti dell'inquilino entro i termini stabili dalla legge e quindi sulla possibilità che l'inquilino potesse disporre integralmente della garanzia di locazione. Tuttavia, se il locatore non è in grado di dimostrarlo immediatamente con i documenti necessari, la garanzia deve essere rimborsata all'inquilino non appena egli lo richiede. Una questione del genere dovrebbe poter essere chiarita in modo rapido. Secondo l'Ombudsman, non è necessario né opportuno contattare più volte il locatore. L'Ombudsman ha quindi chiesto alla banca di risolvere prontamente il caso e di tener conto delle spese considerevoli e inutili causate all'inquilino. La banca ha rimborsato al conduttore la garanzia di locazione senza ulteriori ritardi e gli ha inviato due assegni Reka da 10 franchi ciascuno per coprire le spese postali che aveva richiesto. Il caso ha così potuto essere chiuso.