

Spese di riscatto per un'ipoteca a tasso fisso

Oggetto: **Spese** Numero del caso: **2019/15**

I clienti avevano un'ipoteca a tasso fisso presso la banca, che hanno fatto riscattare alla scadenza da un'altra banca. La banca precedente ha addebitato loro spese di riscatto di CHF 400. I clienti hanno contestato quest'addebito e si sono dichiarati disposti a pagare spese di riscatto pari ai CHF 100 concordati al momento della conclusione dell'ipoteca fissa. La banca si è rifiutata di accogliere la richiesta dei clienti. L'Ombudsman ha ritenuto che la banca ha violato i principi in materia di commissioni su cui egli si basa di regola per valutare tali casi. Nell'ambito della procedura di mediazione, la banca ha rimborsato ai clienti CHF 300, ma si è rifiutata di adeguare in generale la propria prassi in materia di spese.

Anche nel 2019, l'Ombudsman ha dovuto affrontare numerose controversie in materia di spese e commissioni. Il presente caso gli è stato sottoposto da clienti che, dopo aver letto il suo rapporto annuale 2016 (pagine 13 e seguenti e 21 e seguenti), hanno concluso che la banca non aveva rispettato i principi ivi enunciati e non avevano raggiunto in proposito un accordo con la banca. Quest'ultima aveva raddoppiato a due riprese le spese di riscatto durante la durata dell'ipoteca a tasso fisso, passando dai 100 franchi iniziali a 200 franchi e in una seconda fase da 200 a 400 franchi. Essa riteneva che le spese originariamente concordate non coprissero i costi. Le modifiche sono state pubblicate solo su Internet e negli uffici della banca.

L'Ombudsman valuta le controversie in materia di spese e commissioni secondo i seguenti principi: Le spese bancarie sono di regola dovute quando sono usuali o concordate. Di norma, all'apertura di un conto, il cliente accetta o le condizioni generali della banca, che contengono un riferimento al suo tariffario, o comunque altre condizioni contrattuali che vi si riferiscono. Le banche di solito si riservano il diritto di adeguare periodicamente le loro condizioni tariffarie. L'introduzione o l'adeguamento di nuove spese o commissioni in un rapporto d'affari in corso costituisce una modifica contrattuale, che deve essere comunicata per tempo ai clienti interessati attraverso i consueti canali di comunicazione, in modo da consentire loro di adeguare il proprio comportamento e, se necessario, di interrompere il rapporto bancario se non sono d'accordo con la modifica. Un accordo può essere concluso anche tacitamente, ad esempio se il cliente non si oppone alle corrispondenti comunicazioni della banca. Se questi principi sono rispettati, l'Ombudsman non si pronuncia sull'adeguatezza delle tariffe, in quanto la politica commerciale e le questioni tariffarie non sono soggette alla sua valutazione ai sensi del suo Ordinamento procedurale.

Nel caso di specie, come i clienti, anche l'Ombudsman è pervenuto alla conclusione che la banca aveva violato questi principi. Tuttavia, anche dopo averla contattata, essa si è rifiutata di rimborsare ai clienti gli importi addebitati in eccesso. Dopo che il responsabile della succursale ha consultato l'ufficio legale centrale della banca, quest'ultima ha deciso di rimborsare ai clienti l'importo richiesto di CHF 300. Essa ha tuttavia sottolineato che si trattava di un gesto puramente commerciale e ch'essa aveva il diritto di mettere a carico dei clienti l'importo addebitato originariamente, ovvero CHF 400. Appoggiandosi sulle sue Condizioni generali riteneva avere il diritto di adeguare le tariffe in qualsiasi momento. Secondo lei, non era giuridicamente necessario e poco pratico trattare, a livello di spese e commissioni, i clienti con prodotti a tempo determinato in modo diverso dagli altri.

Considerava inoltre aver rispettato, con le sue comunicazioni sull'aumento delle spese e commissioni, le disposizioni dell'Ordinanza sull'indicazione dei prezzi. Le spese di riscatto del credito erano usuali e l'importo era in linea con le condizioni di mercato.

Le spiegazioni della banca non hanno convinto l'Ombudsman e non erano adatte a modificare la sua prassi di lunga data. Sebbene egli abbia osservato che le spese di riscatto sono usuali, esse non sono affatto richieste da tutte le banche. In passato queste spese sono state oggetto di interventi da parte della SECO e non sono quindi incontestabili. Nel caso di specie, la questione se le spese di riscatto del credito erano usuali era irrilevante, in quanto esisteva un accordo sulle spese e si trattava di verificarne la validità. Infine, nella pratica, l'importo delle spese di riscatto del credito varia molto da un istituto all'altro, cosicché un certo importo, come ad esempio 400 franchi nel caso in questione, non può essere incondizionatamente descritto come usuale sul mercato.

Secondo l'Ombudsman, le spese e commissioni sono parte integrante del contratto e il l'Ordinanza sull'indicazione dei prezzi non disciplina la questione di come esse possano essere introdotte e modificate in modo vincolante in base al diritto civile. Inoltre, appare difficile difendere la validità di una disposizione delle Condizioni generali in base alla quale i clienti accettano in anticipo eventuali futuri adeguamenti delle tariffe senza avere la possibilità, in caso di disaccordo, di rescindere il contratto alle vecchie condizioni. L'Ombudsman continuerà pertanto ad applicare i suoi principi in materia di spese e commissioni anche in futuro per le controversie concernenti questa tematica.