

Storno di un accredito effettuato a seguito di un'operazione di cambio, senza il consenso del titolare del conto

Oggetto: **Conto / libretto di risparmio** Numero del caso: **2022/02**

Il cliente aveva chiesto telefonicamente alla banca se potesse cambiare le sterline libanesi in franchi svizzeri e far accreditare l'importo sul suo conto. La banca aveva risposto affermativamente. Dopo che il cliente si è recato in banca, la transazione è stata effettuata allo sportello come precedentemente discusso. Qualche giorno dopo, la banca ha informato il cliente che l'importo accreditato sul suo conto era stato stornato e che le banconote in sterline libanesi erano a sua disposizione allo sportello per essere recuperate. Il cliente era del parere che la banca non era autorizzata ad annullare la transazione e ha contestato il fatto che la banca l'aveva stornata. Le parti non riuscendo a raggiungere un accordo, il cliente ha sottoposto il caso all'Ombudsman. Nell'ambito della procedura di mediazione, la banca ha accettato di riaccreditarne l'importo sul conto del cliente, annullando così lo storno della transazione.

Dopo un viaggio in Libano, al cliente erano rimasti dei contanti in sterline libanesi, per l'equivalente di circa 2'500 franchi, che non gli servivano più e che voleva cambiare. La banca ha eseguito, senza riserve, l'operazione di cambio, conformemente a quanto discusso al telefono. Qualche giorno dopo però la banca ha stornato l'operazione perché non riusciva a trovare un acquirente per le sterline libanesi. La banca ha informato il cliente che la valuta non era negoziabile e che quindi aveva addebitato al suo conto l'importo che, nell'ambito dell'operazione di cambio, gli aveva accreditato. Essa le ha pure detto che le banconote in sterline libanesi erano a sua disposizione allo sportello per essere ritirate.

Il cliente era del parere che entrambe le parti avevano adempiuto agli obblighi contrattuali derivanti dall'operazione di cambio. Egli considerava inoltre che la banca non poteva annullarla unilateralmente e addebitare, senza il suo consenso, al suo conto l'importo che essa gli aveva accreditato a seguito dell'operazione di cambio. La banca ha controbattuto alle argomentazioni del cliente, affermando che il contratto era nullo perché il contratto aveva per oggetto una cosa impossibile, visto che le sterline libanesi non erano negoziabili al momento in cui esso era stato accettato.

Sulla base dei documenti messi a sua disposizione, l'Ombudsman non è riuscito a farsi un'idea sufficientemente precisa della controversia. Egli ha quindi chiesto alla banca di spiegare più dettagliatamente su quale base contrattuale avesse stornato la transazione. Dall'incarto risultava infatti che la transazione era stata discussa verbalmente con la banca e poi eseguita dalla stessa, senza alcuna riserva. Né il conteggio scritto dell'operazione, né l'avviso di accredito successivamente emesso contenevano una qualsiasi riserva della banca. L'Ombudsman ha, in particolare, chiesto alla banca di chiarire se avesse agito per proprio conto o come commissionario e, a dipendenza del caso, di spiegare come ciò fosse stato concordato con il cliente.

Secondo l'esperienza dell'Ombudsman, di solito, nell'ambito di operazioni di cambio di questo genere, le banche agiscono come contraente sulla base delle regole applicabili ai contratti di vendita. Per questo motivo gli sembrava discutibile che la negoziabilità delle banconote ricevute, ossia la possibilità di rivenderle direttamente sul mercato, fosse effettivamente un elemento essenziale del contratto. La banca ha allora contattato il proprio ufficio legale. Essa ha poi deciso di rinunciare allo

storno della transazione e di riaccreditare al cliente il ricavato dell'operazione di cambio senza prendere posizione in merito alle questioni legali che erano emerse. Dal punto di vista della banca, si trattava di un gesto commerciale, per il quale non riconosceva alcun obbligo legale. Il cliente ha accettato questa soluzione.