



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Collegio di Milano

composto dai signori:

- | | |
|---|---|
| - Prof. Avv. Antonio Gambaro | Presidente |
| - Prof.ssa Antonella Maria Sciarrone Alibrandi | Membro designato dalla Banca d'Italia (Estensore) |
| - Prof. Avv. Emanuele Cesare Lucchini Guastalla | Membro designato dalla Banca d'Italia |

- Dott. Mario Blandini

Membro designato dal Conciliatore Bancario Finanziario

- Dr.ssa Anna Bartolini

Membro designato dal C.N.C.U.

nella seduta del 7 ottobre 2010 dopo aver esaminato

- il ricorso e la documentazione allegata;
- le controdeduzioni dell'intermediario e la relativa documentazione;
- la relazione istruttoria della Segreteria tecnica

FATTO

Con ricorso datato 16 aprile 2010 la ricorrente affermava di aver stipulato il 19 novembre 2009 un contratto di mutuo con l'intermediario resistente e che, nell'occasione, le erano stati addebitati euro 250,00 quale commissione per la stipula fuori piazza.

Ritenendo che la somma fosse stata trattenuta indebitamente, con nota del 10 dicembre 2009, sporgeva formale reclamo all'intermediario, sostenendo di non essere stata informata adeguatamente circa l'esistenza di tale spesa, riportata nell'ambito del contratto sotto la dicitura generica "recuperi vari".

Non avendo ricevuto alcuna risposta, presentava nuovamente la richiesta di rimborso della somma controversa tramite una associazione dei consumatori.

L'intermediario riscontrava il reclamo con nota dell'8 febbraio 2010, respingendo la richiesta di rimborso, innanzitutto facendo presente che il mutuo era stato stipulato nel comune di residenza del notaio, non compreso nella rete di sportelli presenti sul territorio in cui operava la banca, su espressa richiesta della ricorrente.

Proseguiva l'intermediario precisando che, per assecondare la richiesta della ricorrente, un funzionario della banca si era recato appositamente presso lo studio del notaio rogante da questa scelto e che il costo di tale attività, quantificato in € 250,00, era stato comunicato alla cliente in fase pre-contrattuale ed era stato espressamente pattuito in sede di stipula.

Concludeva, infine, sostenendo che sia il documento di sintesi relativo al contratto in oggetto, sia il relativo piano di ammortamento riportavano la voce del recupero di spesa oggetto della controversia.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controverse

Non soddisfatta della risposta ricevuta, con il sopra citato ricorso la ricorrente chiedeva all'Arbitro Bancario Finanziario di pronunciarsi sulla correttezza dell'addebito effettuato dall'intermediario e sull'eventuale diritto di rimborso della somma di euro 250,00.

L'intermediario resistente presentava le proprie controdeduzioni il 14 giugno 2010 e, riepilogando quanto già fatto presente in sede di reclamo, precisava che le spese per la stipula "fuori provincia" erano espressamente previste nei fogli informativi, a disposizione del pubblico, relativi al "Mutuo ipotecario ordinario", con le seguenti condizioni: "spese per stipule notarili effettuate al di fuori della dipendenza: su piazza euro 350,00; fuori piazza euro 750,00".

Sempre l'intermediario precisava che le spese in questione, quantificate nell'occasione in misura ridotta e pari a € 250,00, erano state comunicate alla cliente, in fase pre-contrattuale, con mail del 2 novembre 2009 ed erano state "espressamente pattuite in sede di stipula". Sia il documento di sintesi, sia il piano di ammortamento riportavano, infatti, la voce "Recuperi Vari" relativa a tali spese e la genericità della dicitura era da ricondurre all'assenza di una voce più specifica nell'ambito della procedura informatica.

Di conseguenza, la banca, ritenendo che l'addebito era stato "operato secondo quanto espressamente comunicato alla ricorrente ed indicato (oltre che accettato) dal Documento di sintesi allegato al contratto" chiedeva al Collegio di respingere il ricorso in quanto infondato.

Considerato il procedimento maturo per la decisione questo Collegio lo ha esaminato nella riunione del 7 ottobre 2010.

DIRITTO

La questione portata all'attenzione del Collegio concerne la legittimità o meno del pagamento di una somma, da parte della ricorrente nei confronti dell'intermediario, a titolo di commissione per la stipula di un mutuo fuori piazza.

Più in dettaglio, la ricorrente lamenta di non essere stata preventivamente informata circa l'esistenza di una commissione per la stipula di un contratto di mutuo "fuori piazza" e chiede, pertanto, all'Arbitro Bancario Finanziario di valutare la legittimità di tale commissione e del relativo addebito sul conto corrente.

Dalla narrativa dei fatti emerge, innanzitutto, che il contratto di mutuo era stato stipulato "fuori piazza", ovvero nel comune di residenza di un notaio, dalla ricorrente prescelto, non compreso nella rete di sportelli presenti sul territorio in cui operava la banca, per assecondare una espressa richiesta della ricorrente medesima.

Ciò premesso, il profilo che rileva, ai fini dell'esame della controversia in discorso, attiene dunque allo stabilire se - secondo quanto previsto dalla disciplina sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari di cui al Titolo VI del Testo Unico bancario del 1993 e relativa normativa secondaria - l'intermediario abbia reso edotta la ricorrente degli elementi essenziali del rapporto contrattuale e, in particolare, di tutti i costi del servizio da questa richiesto.

A tale proposito, in via generale, al fine di perseguire l'obiettivo di rendere noti ai clienti le principali condizioni contrattuali nella fase precedente alla stipulazione del contratto, gli intermediari devono mettere a disposizione dei clienti "fogli informativi", contenenti tra l'altro un elenco completo delle condizioni economiche offerte, come tali da intendersi ogni onere economico comunque denominato a carico del cliente. Tale previsione si esplica poi, nella fase contrattuale, tramite l'obbligo di allegare al contratto un documento di sintesi che riporti in maniera personalizzata le condizioni economiche pubblicizzate nel foglio informativo.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Poste queste dovute precisazioni di carattere generale si tratta ora di stabilire se la ricorrente è stata posta nella condizione di conoscere le variazioni di spesa dipendenti da una scelta da questa volontariamente effettuata, quale quella di avvalersi della prestazione di un notaio non compreso nella rete di sportelli sul cui territorio la banca operava.

Il comportamento dell'intermediario, ad avviso di questo Collegio, appare improntato ai criteri di trasparenza e correttezza sopra enunciati.

Dalla documentazione prodotta dalle parti risulta, infatti, che il foglio informativo, nella sezione "Commissioni e spese", prevedeva la voce "spese per stipule notarili effettuate al di fuori della dipendenza, su piazza euro 350,00, fuori piazza euro 750,00" e soprattutto che, con mail datata 2 novembre 2009 (dunque, 17 giorni prima della stipula del contratto) l'intermediario aveva espressamente comunicato alla ricorrente le spese in questione, quantificate in misura ridotta e pari a euro 250,00, sebbene poi, in sede contrattuale, tale somma sia confluita sotto la dicitura "recuperi vari" in assenza di una voce più specifica nell'ambito della procedura informatica.

Alla luce di queste risultanze non appare dunque sostenibile da parte della ricorrente la mancanza di trasparenza riguardo a tale addebito, che ha formato oggetto di comunicazioni precontrattuali sia rivolte ad un pubblico indifferenziato (i fogli informativi) sia specificamente a lei medesima (la mail del 2 novembre 2009). L'importo richiesto, peraltro, del tutto giustificato e proporzionato al tipo di servizio svolto dalla banca, tramite un suo funzionario, per assecondare la specifica richiesta della cliente.

P. G. M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
ANTONIO GAMBARO