



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI BARI – DEC.N. 15573/2020 – PRES. DE CAROLIS – REL. DI RIENZO

Mutuo – surroga – diritto al credito – esclusione - responsabilità precontrattuale - fattispecie (cod. civ., artt. 1337,1375)

Fermo restando che la valutazione del merito creditizio è di esclusiva competenza dell'istituto erogante, è sempre ammissibile uno scrutinio della condotta tenuta dallo stesso nello svolgimento delle trattative, finalizzato ad accertare la eventuale violazione degli obblighi di buona fede e correttezza. (MDC)

FATTO

Il ricorrente afferma di avere presentato all'intermediario resistente in data 06/09/2019 una richiesta di surroga, sulla base di una "offerta" individuata a fine agosto 2019 tramite un sito internet specializzato nella comparazione dei mutui e di non aver ricevuto risposta, nonostante il lungo lasso di tempo trascorso.

In particolare, rappresenta che, sebbene la stipula sia stata inizialmente ipotizzata a dicembre 2019, il PIES e il documento di sintesi sono stati trasmessi al notaio solo in data 05/02/2020, mentre il 02/03/2020 l'intermediario dichiarava di essere ancora in attesa di una comunicazione del professionista sulla data di stipula; anche l'ultima missiva pervenuta dalla resistente (08/04/2020) non recava alcuna indicazione certa sulla conclusione della surroga, ma solo un generico invito a prendere contatti con la filiale per procedere al perfezionamento dell'operazione.

Quanto al comportamento tenuto nel corso delle trattative, sostiene di avere sin da subito accettato le richieste della resistente, pur non essendovi tenuto; afferma, infatti, di avere prima aperto, "anche nell'ottica di dare un'accelerazione alla pratica", un conto corrente presso l'intermediario resistente, nonostante fosse meno vantaggioso di quello intrattenuto presso la banca mutuante e sebbene non fosse necessario ai sensi del decreto "Salva Italia"; di avere dovuto sottoscrivere "per il prosieguo del colloquio interbancario", una polizza assicurativa "scoppio e incendio" con vincolo a favore della banca, pur senza conoscere la data in cui sarebbe stata stipulata la surroga e precisa che tale polizza risulta attiva in favore della resistente dal 20/12/2019, con termine 20/12/2029.

Lamenta, invece, i numerosi tentativi, da parte dell'intermediario, di modificare in senso sfavorevole le condizioni indicate nell'offerta reperita sul sito internet, rallentando così il corso delle trattative.

La filiale avrebbe, infatti, proposto inizialmente uno spread dell'1,20% (a fronte dello 0,55% di cui al preventivo), ridotto allo 0,60% solo dopo la prospettazione di azioni legali da parte del ricorrente.

In secondo luogo, rappresenta che il PIES trasmesso in data 05/02/2020 risultava in alcuni punti difforme dal preventivo iniziale, con riferimento, in particolare, alla previsione di una polizza "scoppio e incendio", di spese di incasso rata e di un importo a titolo di capitale mutuato (€ 65.500,00) più alto di quello che residuava nel mutuo originario (€ 63.933,49). Aggiunge che nella missiva del 02/03/2020 l'istituto di credito prospettava, altresì, una possibile variazione dei dati contenuti nel PIES.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Chiede pertanto all'Arbitro, in via principale, che la resistente porti a conclusione la richiesta di surroga come da offerta individuata sul sito internet di comparazione mutui, con riconoscimento di un TAEG dello 0,56% "qualunque sia la data di surroga e non si tenga conto della loro quotazione lettera che viene aggiornata di mese in mese"; "di sapere se e quando [l'intermediario resistente] abbia avviato con la [mutuante] la relativa procedura interbancaria considerando che la legge prevede che la banca surrogata, cioè quella che si sta lasciando, quella del vecchio mutuo, è obbligata a dare risposta al nuovo istituto di credito [...] entro 10 giorni dalla richiesta di surroga da parte del mutuatario. Il tutto senza spese di estinzione o altri costi"; "che sia a loro spesa l'eventuale polizza incendio e scoppio che copra i mesi mancanti da dicembre 2029 sino a conclusione del mutuo decennale"; "ci si permetta di poter chiudere il conto corrente aperto nella filiale [...] e le rate del mutuo non contengano alcuna spesa accessoria per pagamento da altra banca".

In subordine, qualora la banca non intenda portare a termine l'operazione di surroga, chiede il riconoscimento di "danni pari all'eventuale mancato vantaggio che avremmo ottenuto dal passaggio dall'attuale mutuo [...] a quello [della resistente]. Danno pari ad € 4.767,48 (valore medio della differenza tra gli interessi del mutuo in essere [...] e quello della [resistente] se lo stesso fosse stato perfezionato da dicembre 2019 ad aprile 2020). [...] A cui aggiungere la spesa della polizza incendio e scoppio con vincolo a loro favore pari ad €135,43 [...]".

Costitutosi, l'intermediario si oppone alle pretese del cliente, eccependo in primo luogo, l'indeterminatezza del ricorso e il mancato adempimento dell'onere probatorio gravante sul ricorrente; ritiene, infatti, che le motivazioni alla base delle richieste avanzate siano del tutto generiche e lacunose.

Nel merito, afferma che il prospetto ottenuto sul sito di comparazione mutui non aveva alcun valore vincolante per la banca, in quanto i calcoli ivi riportati "sono da considerarsi dunque indicativi e non costituiscono un'offerta da parte della banca. Il calcolo del TAEG (ISC) del mutuo è effettuato in maniera indipendente da M***Online".

Precisa, infatti, di aver avviato, dopo aver ricevuto la proposta, "una normale trattativa con i ricorrenti allo scopo di verificare se sussistessero le condizioni per accogliere le loro richieste e procedere alla surroga del mutuo che avevano in essere"; il ricorrente, invece, dopo avere ricevuto la proposta di uno spread allo 0,95% ha minacciato azioni legali, rifiutando ogni colloquio con gli operatori della banca.

Rileva, in ogni caso, che la concessione di un nuovo finanziamento e la definizione delle sue condizioni sono rimesse alla libera determinazione del finanziatore che, nel rispetto dei principi di buona fede e correttezza, valuta la richiesta in relazione al merito creditizio della parte richiedente, tenendo conto dei principi di "sana e prudente gestione".

Ritiene, infine, che il mancato perfezionamento della surroga debba essere addebitato all'atteggiamento dilatorio del ricorrente, a fronte di un comportamento altamente collaborativo degli operatori di filiale; afferma, infatti, che controparte, dopo aver accettato lo spread dello 0,60%, ha inviato alla banca, con un atteggiamento "aggressivo", numerose mail con cui contestava la proposta di mutuo, reiterando più volte le medesime richieste e così impedendo il perfezionamento della surroga. Tanto sarebbe idoneo a elidere il nesso di causalità tra danno lamentato e comportamento della banca.

Sottolinea, peraltro, che la quantificazione del pregiudizio subito da parte del ricorrente, pari alla differenza tra interessi pagati sul mutuo in essere e quelli che avrebbe pagato in caso di perfezionamento della surroga, è del tutto ipotetica e darebbe luogo a un arricchimento ingiustificato, potendo lo stesso stipulare un nuovo mutuo a condizioni più vantaggiose di quelle in essere.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Quanto alla richiesta di chiusura del conto corrente, evidenzia che il ricorrente e la cointestataria possono recedere in qualsiasi momento, compilando la necessaria modulistica, senza bisogno di una pronuncia dell'Arbitro.

Infine, evidenzia che la polizza assicurativa era già prevista nel prospetto prodotto dal sito internet e che la stessa è stata perfezionata direttamente dal ricorrente, scegliendo liberamente la compagnia, del tutto estranea alla banca, e la tipologia di polizza, posta a tutela dell'immobile di proprietà.

Chiede, pertanto, in via pregiudiziale, di dichiarare il ricorso inammissibile per indeterminatezza dell'oggetto e mancato adempimento dell'onere della prova e, in via principale, di rigettarlo in quanto infondato.

In sede di repliche, il ricorrente respinge, in primo luogo, l'eccezione di indeterminatezza della domanda, avendo allegato, a supporto delle proprie richieste, comunicazioni e documenti ufficiali provenienti dall'intermediario; ritiene non possa essergli addebitato alcun comportamento aggressivo, essendosi, invece, limitato a chiedere chiarimenti in merito a inesattezze e tentativi di ius variandi da parte della banca; precisa che le proprie rimostranze non sono relative alle condizioni generali dell'offerta reperita sul sito internet, ma al comportamento dell'istituto di credito che ha tentato di variare nel corso delle trattative lo spread, rispetto al dato contenuto nel preventivo iniziale; fa presente che la sua principale richiesta riguarda la conclusione della surroga, cui la banca sarebbe tenuta avendo imposto, prima della stipula, l'attivazione con vincolo in suo favore della polizza obbligatoria "incendio e scoppio", chiedendo, a tal fine, l'invio preventivo di tutti i documenti necessari per verificare prima della stipula il tasso fisso applicato al finanziamento, l'assenza di spese di incasso rata e le coperture assicurative

DIRITTO

In via preliminare, il Collegio deve pronunciarsi sulla eccezione pregiudiziale sollevata dall'intermediario di inammissibilità del ricorso per indeterminatezza dell'oggetto e mancato adempimento dell'onere della prova da parte del ricorrente.

Sul punto vanno richiamati i pronunciamenti già da tempo resi del Collegio di Coordinamento, decisione n. 10929/16, secondo i quali, fermo restando che *"il ricorrente è tenuto a formulare una domanda che sia articolata nel petitum (il provvedimento o il bene della vita richiesto) e nella causa petendi (la situazione giuridica giustificatrice della domanda) e a produrre la documentazione dimostrativa"*, non di meno, *"l'arbitro ha il potere – dovere di interpretare la domanda, nel senso di enucleare tutte le possibili implicazioni che vi sono contenute. Tale attività si rivela tanto più opportuna in una procedura che non prevede l'assistenza professionale ... Ma si tratta di un potere – dovere che non può esorbitare dai limiti dell'interpretazione (cioè della decrittazione della volontà del ricorrente) per estendersi ad una interpretazione "integrativa" o "additiva", nel senso di esaminare situazioni di fatto non ricavabili dal tenore della domanda"*.

Nella specie, pur rilevando un tenore non pienamente perspicuo delle domande formulate dal ricorrente, e fatte salve le considerazioni che saranno oltre svolte circa i limiti di sindacabilità da parte dell'Arbitro delle decisioni imprenditoriali degli intermediari, dal tenore degli atti del ricorrente si evince che lo stesso si duole della condotta tenuta dalla banca convenuta nelle trattative per la concessione di un mutuo in surroga, e tanto al fine di chiedere, da un lato, una condanna dell'intermediario a concludere tale operazione di



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

surroga, dall'altro, una verifica della rispondenza della condotta tenuta dalla banca ai canoni di legge della buona fede e correttezza per valutarne l'eventuale responsabilità.

Pertanto il ricorso appare, in principio, sotto il profilo dell'articolazione del *petitum* e della *causa petendi*, scrutinabile, sebbene, come si dirà, per giungere a conclusioni differenti circa l'ammissibilità delle domande con lo stesso articolate; e, partitamente in relazione alle domande ammissibili, saranno affrontate altresì le questioni di assolvimento degli oneri di prova pure sollevate dall'intermediario.

Va considerato, in primo luogo, che per costante orientamento dell'Arbitro (v. Collegio di Coordinamento, decisione n. 6182/2013), non può dirsi esistente nei confronti dell'intermediario un obbligo di erogazione del credito, né tanto meno l'ABF può sostituirsi allo stesso imponendogli la concessione di un finanziamento, in quanto la valutazione del merito creditizio rimane prerogativa dell'istituto erogante.

Tuttavia, come anche già affermato nella giurisprudenza dell'Arbitro se è da ritenere sussistente questo principio di generale insindacabilità delle scelte degli intermediari in merito all'erogazione o meno di un finanziamento, non di meno *"l'inesistenza di un obbligo di concedere credito non esclude la possibilità di riconoscere che, in determinate ipotesi, il mancato accoglimento della richiesta di credito possa essere fonte di responsabilità per le banche. Esse sono, infatti, tenute ad improntare le proprie relazioni d'affari 'a criteri di buona fede e correttezza', secondo quanto puntualizzato dalle 'Disposizioni' emanate dalla Banca d'Italia il 29 luglio 2009 (Sez. I, § 1.3) che costituiscono specificazione dei principi enunciati, in via più generale, dal codice civile"* (v. Collegio di Roma, decisione n. 5912/2016).

Di qui ne deriva l'inammissibilità di una pronuncia da parte del Collegio di condanna dell'intermediario a concedere il mutuo (in surroga) ma, parimenti, l'ammissibilità di uno scrutinio della condotta tenuta dall'intermediario nello svolgimento delle trattative.

Se queste sono le premesse in punto di diritto, occorre adesso valutare le circostanze di fatto del caso di specie.

La cronologia dei fatti è la seguente: la richiesta di surroga è stata presentata il 06/09/2019, sulla base di un preventivo ottenuto mediante una piattaforma online specializzata nella comparazione delle offerte di diversi intermediari e in pari data è stata effettuata la perizia sull'immobile del ricorrente; dopo un'interlocuzione svoltasi presso la filiale e tramite mail, le parti in data 16/12/2019 hanno concordato uno spread dello 0,60%; manifestando entrambe la disponibilità alla stipula; il 19/12/2019 il ricorrente ha trasmesso copia della polizza "scoppio e incendio" richiesta dalla banca, nel caso di stipula a dicembre 2019, "con la massima urgenza [...] per poter redigere la minuta"; in pari data (19/12/2019) la banca preavvertiva il cliente del possibile rinvio della stipula a gennaio 2020 a causa della indisponibilità dei notai durante le festività natalizie, garantendo comunque lo spread dello 0,60%; il 05/02/2020 l'intermediario ha trasmesso lettera di offerta vincolante valida per 10 giorni, con allegati il PIES e la bozza del contratto; il ricorrente, pur continuando a manifestare la disponibilità alla stipula, ha fin da subito contestato alcuni punti del PIES, difformi a suo dire dal preventivo iniziale: in particolare, la previsione delle spese di incasso rata (che la banca, con la successiva missiva del 10/02/2020, si è impegnata ad azzerare), l'importo oggetto di surroga (a suo parere, superiore al capitale residuo) e la previsione di un costo per la polizza "scoppio e incendio", già sostenuto dal ricorrente; con missiva del 02/03/2020, la banca, ribadendo la correttezza dei dati contenuti nel PIES, ha manifestato la possibilità di una variazione delle informazioni di cui al prospetto, essendo la stipula slittata a marzo 2020; a fronte delle ulteriori contestazioni del ricorrente, la banca, nella missiva del 08/04/2020, rilevava che il PIES inviato era valido fino al 15/02/2020, che la predisposizione di un nuovo PIES avrebbe comportato "l'istruttoria di una nuova pratica da



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

sottoporre al vaglio dei competenti organi commerciali in merito alla valutazione delle relative condizioni economiche” e, in ogni caso, invitava il ricorrente a prendere contatti con la filiale per valutare l’opportunità di perfezionare la surroga; in sede di controdeduzioni, datate 05/06/2020, l’intermediario ha preso atto del mancato perfezionamento della surroga, addebitandolo all’ “atteggiamento dilatorio” del ricorrente.

In merito alle questioni giuridiche implicate in tali fatti, il Collegio deve rilevare, innanzi tutto, quanto al valore vincolante da attribuire al preventivo rinvenuto sul sito di comparazione mutui, che lo stesso reca l’esplicita avvertenza che “i calcoli riportati relativi a rate, interessi, capitale e spese sono stimati da M***Online.it alla data del 2/9/2019 sulla base dei tassi di riferimento (Euribor, BCE, Eurirs); sono da considerarsi dunque indicativi e non costituiscono un’offerta da parte della banca”, e conformemente, nel senso cioè di disconoscere a tali preventivi natura di proposta contrattuale dei singoli intermediari, si sono anche pronunciati taluni Collegi territoriali (Collegio di Napoli, decisione n. 4578/2019; Collegio di Roma, decisione n. 2226/2016).

Quanto al PIES ricevuto dal ricorrente il 05/02/2020, va invece considerato che esso specifica chiaramente, come opposto dall’intermediario, che le informazioni *ivi* indicate possono variare, dopo il 15/02/2020, in linea con le condizioni di mercato.

Cionondimeno, risulta agli atti che, ancor prima della stipula dell’atto di surroga, la banca aveva già fatto espressa richiesta al ricorrente della stipulazione della polizza “incendio e scoppio”, ed il Collegio ritiene che tale richiesta, non conforme ai canoni della buona fede in considerazione dello stato di avanzamento delle trattative, ben può avere ingenerato nel ricorrente un ragionevole affidamento nella conclusione dell’operazione, convincendolo pertanto a sostenere la relativa spesa.

Per questa ragione, il Collegio ritiene che sussistano i presupposti per ritenere che la banca sia incorsa in una responsabilità precontrattuale di cui deve rispondere (v. Collegio di Coordinamento, decisione n. 8049/2019), dovendosi adesso attendere alla quantificazione dei danni patiti.

Escluso che, per le ragioni innanzi rappresentate, la banca avesse un obbligo di addivenire alla stipula dell’atto di surroga; ritenuto quindi non dimostrabile che possa essere considerato misura del pregiudizio risarcibile il differenziale del diverso ‘costo’ del mutuo in essere con quello previsto dall’operazione poi non conclusa fra le parti, anche perché non appare fornita prova certa della imputabilità all’intermediario delle cause del mancato buon fine dell’operazione di surroga, il Collegio ritiene invece raggiunta la prova, quanto al danno emergente, in misura corrispondente alle spese sostenute dal ricorrente per la stipulazione della sopra citata polizza, stabilendo che l’intermediario debba risarcire al ricorrente la somma di € 119,00.

Quanto, infine, alla richiesta di informazioni sulla data di avvio della procedura interbancaria di surroga e di chiusura del conto corrente intrattenuto con la resistente, si rileva che le stesse sono state formulate per la prima volta in sede di ricorso, essendo pertanto inammissibili.

P.Q.M.

Il Collegio, in parziale accoglimento del ricorso, dispone che l’intermediario corrisponda al ricorrente l’importo di € 119,00, oltre interessi legali dalla data del reclamo al saldo (...omissis...).



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie