



IL COLLEGIO

composto da:

CONCETTA BRESCIA MORRA	Presidente
GIOVANNI STELLA	Membro designato dall'IVASS
ENRICO CAMILLERI	Membro designato dall'IVASS
FRANCESCO ALESSANDRO MAGNI	Componente designato dalle imprese di assicurazione
STEFANO CHERTI	Componente designato dai clienti non consumatori

Relatore FRANCESCO ALESSANDRO MAGNI

Riunione del 16/04/2026

FATTO

Con ricorso all'Arbitro Assicurativo del 15 gennaio 2026 (e reclamo inviato all'impresa in data 23 febbraio 2025), il ricorrente rappresentava che, a fronte dello smarrimento definitivo del bagaglio e di un valore stimato del contenuto pari a circa euro 4.000, l'impresa liquidava solo la somma di euro 150, importo ritenuto inadeguato e contrario alle previsioni di polizza. In particolare, il ricorrente affermava che, ai sensi dell'art. 30.3.1 delle CGA, l'impresa sarebbe dovuta intervenire a integrazione del rimborso corrisposto dal vettore di euro 400, fino al massimale di euro 2.000 previsto dall'assicurazione bagaglio, in base al valore commerciale degli effetti personali, sostenendo che non si tratterebbe di un'ipotesi di "mancata riconsegna del bagaglio", per il quale è previsto un limite di massimale di euro 150, bensì di "smarrimento definitivo". Il ricorrente aggiunge che applicare il limite di euro 150 significherebbe, di fatto, neutralizzare ogni tutela assicurativa in caso di smarrimento totale del bagaglio. Secondo il ricorrente, le motivazioni fornite dall'impresa sono contraddittorie e illogiche e l'interpretazione delle clausole contrattuali è stata arbitraria e contraria agli artt. 1370, 1175 e 1375 cod. civ., finendo per svuotare di efficacia le clausole contrattuali.



L'impresa nelle controdeduzioni ha contestato la domanda e dedotto che, in data 3 settembre 2024, il ricorrente stipulava la polizza "omissis", n. *****, formula 13, comprendente tra le altre la garanzia "Assicurazione Bagaglio", con massimale individuale per tale sezione pari a euro 2.000. Nel corso del viaggio (6 settembre 2024-30 settembre 2024, destinazione Indonesia), segnatamente in data 9 settembre 2024, si verificava la mancata riconsegna del bagaglio personale da parte del vettore aereo per cui, ai sensi dell'art. 20, lett. b), delle condizioni di polizza, rientrando la fattispecie nella "Mancata riconsegna del bagaglio personale da parte del vettore aereo" che prevede uno specifico limite di massimale di euro 150, sostiene di aver correttamente liquidato tale importo in aggiunta agli euro 400 corrisposti dal vettore aereo. Ha evidenziato che il massimale di euro 2.000 costituisce un limite massimo teorico per sinistri che non siano soggetti a specifici sottolimiti, non già una garanzia di indennizzo automatico fino a tale soglia in ogni circostanza. Ha precisato che l'art. 30.3.1 ("Criteri di liquidazione – Assicurazione bagaglio") opera rinviando espressamente ai limiti del par. 20.2 e non li deroga. Con riferimento alle contestazioni già sollevate dal ricorrente in sede di reclamo, secondo cui la garanzia opererebbe a "primo rischio assoluto", l'impresa ha osservato che tale nozione attiene esclusivamente all'assenza della regola proporzionale in caso di sottoassicurazione e non esclude la presenza di limiti o sottolimiti contrattuali. Ha rilevato, infine, di aver correttamente istruito il sinistro e riscontrato i reclami, negando qualsiasi inadempimento e chiedendo il rigetto del ricorso.

Il ricorrente ha replicato che l'interpretazione dell'art. 30.3.1, come prospettata dall'impresa, benché formalmente aderente alla lettera della clausola, viola il criterio di interpretazione utile ai sensi dell'art. 1367 cod. civ. Inoltre, ha dedotto che, secondo la tesi dell'impresa, l'art. 30.3.1 perderebbe qualsiasi autonomia applicativa proprio nella fattispecie tipica di smarrimento definitivo, che è precisamente quella in cui il meccanismo dell'integrazione rispetto a quanto riconosciuto dal vettore è destinato ad operare con maggiore intensità per cui la disposizione contrattuale violerebbe il canone ermeneutico dell'art. 1367 cod. civ., trasformando il massimale di euro 2.000 in un dato meramente fittizio e privo di effetti economici reali. Secondo il ricorrente, anche a voler ammettere che sussista un'ambiguità tra l'art. 20.2 (sottolimito di euro 150) e l'art. 30.3.1 (che prevede che l'impresa corrisponda un'integrazione rispetto all'indennizzo riconosciuto dal vettore fino al massimale di garanzia), tale ambiguità deve essere risolta in senso favorevole al contraente assicurato, in applicazione del principio *contra proferentem* sancito dall'art. 1370 cod. civ.. Inoltre, contesta la tesi dell'impresa che equipara la "mancata riconsegna del bagaglio personale da parte del vettore aereo" di cui alla lett. b) dell'art. 20 allo smarrimento definitivo, essendo la prima una situazione temporanea che è diversa dalla perdita definitiva e irreversibile del bagaglio. Infine, sostiene che la previsione del sottolimito di euro 150 è contrario all'art. 35 del Codice del consumo in quanto la clausola non è redatta in modo chiaro e trasparente, rilevando che la specifica approvazione per iscritto ai sensi dell'art. 1341 cod. civ. non preclude l'interpretazione della clausola secondo i criteri ermeneutici codicistici. Il ricorrente sostiene altresì che il criterio dell'interpretazione sistematica ex art. 1363 cod. civ. impone di coordinare l'art. 30.3.1 delle CGA con la *ratio* della garanzia bagaglio.



Con le controrepliche, l'impresa ha ribadito integralmente le proprie difese, sostenendo che il sinistro rientra nella fattispecie di "Mancata riconsegna del bagaglio" e che il sottolimito di euro 150 si applica in caso di perdita definitiva, non essendo prevista la distinzione sostenuta dal ricorrente; ha osservato che l'art. 30.3.1 opera in combinazione con i limiti del par. 20.2, comprendenti sia il massimale sia i sottolimiti, e non ha funzione derogatoria; infine ha contestato l'esistenza di ambiguità contrattuali e l'applicabilità dei criteri interpretativi invocati dal ricorrente, ribadendo la chiarezza delle condizioni di polizza e la loro specifica approvazione.

DIRITTO

Per una compiuta intelligenza delle questioni oggetto di controversia, è necessario ricostruire il contenuto delle previsioni contrattuali invocate dal ricorrente di cui alla sezione C) Bagaglio – Garanzia "Assicurazione bagaglio" del contratto di assicurazione concluso con l'impresa di assicurazione.

In particolare, l'art. 20 – Oggetto dell'assicurazione bagaglio – individua quattro tipologie di rischi assicurati: a) furto, scippo, rapina, incendio del bagaglio personale; b) mancata riconsegna del bagaglio personale da parte del vettore aereo; c) acquisti di prima necessità per ritardata riconsegna bagaglio; d) furto smartphone, tablet, console portatile e macchina fotografica.

Il comma 2 dell'art. 20 – Limiti e massimali, prevede poi due differenti massimali generali di euro 1.500 e di euro 2.000 a seconda del pacchetto prescelto (nella specie risulta scelto il pacchetto 13 con il massimale più alto di euro 2.000); alcune "limitazioni" per i diversi eventi oggetto della garanzia; e tre "limiti per evento" o sottolimiti di massimali che riguardano solo gli eventi b), c) e d). Nella specie l'impresa, ritenendo che si tratti di un'ipotesi di mancata riconsegna del bagaglio, ha invocato il "Limite per evento per mancata consegna del bagaglio, di cui al punto b) dell'art. 20: euro 150,00".

L'art. 30.3.1 – "Criteri di liquidazione", inserito nella sezione "condizioni contrattuali per la denuncia e la liquidazione", prevede che "La Compagnia rimborserà il danno, entro i limiti di cui al paragrafo 20.2 della Garanzia Assicurazione Bagaglio, ad integrazione di quanto corrisposto dal vettore aereo o dall'albergatore responsabile e fino alla concorrenza della somma assicurata, sulla base del valore commerciale che i beni assicurati avevano al momento del sinistro".

Così ricostruito il dettato contrattuale, il Collegio non ritiene condivisibile la tesi prospettata dal ricorrente secondo cui le condizioni di assicurazione distinguerebbero tra la "mancata riconsegna del bagaglio", che il ricorrente sostiene essere una situazione provvisoria per la quale si applicherebbe il massimale di euro 150, e lo "smarrimento definitivo", per il quale invece varrebbe il massimale generale di euro 2.000. Infatti, il riferimento contenuto nella lettera b) dell'art. 20.2. alla mancata riconsegna del bagaglio, senza alcuna specificazione, non autorizza, sul piano letterale, a ritenere che la norma contrattuale debba intendersi come riferita ad una situazione provvisoria e non definitiva. D'altro canto, la lett. c) dell'art.



20.2. prevede una garanzia specifica per l'ipotesi di "ritardata consegna del bagaglio", la quale consente all'assicurato di far fronte unicamente agli acquisti di prima necessità, trattandosi, appunto, di un ritardo nella consegna. Pertanto, la provvisoria indisponibilità del bagaglio è oggetto di una separata garanzia con una diversa disciplina, che conferma ulteriormente, sotto il profilo sistematico, che l'ipotesi di cui alla lett. b) contempla unicamente l'ipotesi in cui il bagaglio non sia stato più riconsegnato in via definitiva.

Questo Collegio ritiene, inoltre, infondata la tesi del ricorrente secondo cui la lettura dell'art. 30.3.1 offerta dall'impresa, nel senso che la garanzia opera nei limiti quantitativi di cui all'art. 20.2, benché formalmente aderente alla lettera della clausola, violerebbe il criterio di interpretazione utile ai sensi dell'art. 1367 cod. civ., trasformando il massimale di euro 2.000 in un dato meramente fittizio e privo di effetti economici reali e svuotando di contenuto la previsione dell'integrazione rispetto al vettore.

Infatti, l'art. 30.3.1 indica, quale criterio di liquidazione del danno, il valore commerciale del bene, specificando altresì che l'indennizzo integra quanto corrisposto dal vettore e comunque che la liquidazione è effettuata "nei limiti di cui all'art. 20.2" ossia riaffermando che in ogni ipotesi di mancata riconsegna deve farsi riferimento al massimale previsto dalla specifica previsione di polizza.

Il Collegio ritiene parimenti priva di fondamento l'affermazione del ricorrente secondo cui il massimale di euro 150 svuoterebbe di contenuto la previsione dell'integrazione rispetto al vettore, in quanto la clausola precisa che l'integrazione stessa è dovuta ogniqualvolta l'indennizzo corrisposto dal vettore non corrisponda al valore commerciale del bagaglio e in tale caso l'importo ricevuto viene integrato dall'assicuratore nei limiti del sotto massimale. In altri e più chiari termini, il limite di euro 150 non viene assorbito dall'eventuale indennizzo corrisposto dal vettore, dal momento che l'assicurazione eroga tale importo in aggiunta a quanto ricevuto dall'assicurato e fino al valore commerciale del bagaglio, come del resto confermato dal fatto che l'impresa di assicurazione ha liquidato il massimale di euro 150 dopo che il vettore aveva corrisposto al ricorrente euro 400.

Né può essere condiviso l'assunto secondo cui l'assicurazione bagaglio perderebbe qualsiasi autonomia applicativa proprio nella fattispecie tipica di smarrimento definitivo che, a detta del ricorrente, è quella in cui il meccanismo dell'integrazione rispetto al vettore è destinata a operare con maggiore intensità. Infatti, la garanzia per la mancata riconsegna del bagaglio è solo una delle garanzie offerte dall'impresa nella sezione assicurazione bagaglio, la quale contempla quattro diverse ipotesi di perdita, distruzione, momentanea indisponibilità del bagaglio o di singoli beni dell'assicurato, per cui l'ipotesi sub b) dell'art. 20.2. non costituisce la fattispecie tipica; e la previsione di uno specifico massimale, al pari delle altre fattispecie, non snatura la garanzia prestata. Inoltre, per la garanzia "Bagaglio" i sottolimiti di massimale sono previsti solo per gli eventi di cui alle lettere b), c) e d) e non anche per la fattispecie di cui alla lettera a), per la quale dunque opera il massimale generale di euro 2.000.

Il Collegio, pertanto, ritiene che non sussistano dubbi sul significato delle clausole del contratto che impongono di interpretarle nel senso in cui possano produrre un qualche effetto anziché in quello secondo cui non ne avrebbero alcuno (art. 1367 cod. civ.) né si



rinvengono ambiguità tra le due previsioni contrattuali che rendano necessario effettuare un'interpretazione *contra proferentem* ai sensi dell'art. 1370 cod. civ. (ambiguità che costituisce il presupposto per far ricorso ai canoni interpretativi invocati dal ricorrente, cfr. di recente, Cass. civ., Sez. II, 12 novembre 2024, n. 29161).

Osserva infine il ricorrente che la previsione del limite di euro 150, anche se la clausola è sottoscritta specificamente ai sensi dell'art. 1341 cod. civ., viola l'art. 35 del Codice del consumo in quanto non sarebbe redatta in modo chiaro e comprensibile e che tale sotto massimale non sarebbe evidenziato in modo tale da consentire al consumatore medio una reale percezione dell'impatto economico. Saggiunge il ricorrente che "non è in discussione la validità astratta dei massimali e dei sottolimiti come strumenti di calibrazione del rischio assunto dalla Compagnia. Il problema è la trasparenza sostanziale: una clausola che, nella sua applicazione concreta, neutralizza sistematicamente la garanzia nella fattispecie più frequente e più dannosa, può introdurre un significativo squilibrio ai sensi dell'art. 33 e ss. del Codice del consumo".

In relazione alla prima questione, il Collegio rileva che il testo contrattuale non risulta ambiguo né poco trasparente in quanto, accanto a un massimale generale di euro 2.000, elenca i sotto massimali previsti per alcuni degli eventi garantiti, secondo una tecnica contrattuale frequente nelle polizze assicurative. Inoltre, la previsione del sotto massimale per la mancata riconsegna del bagaglio è graficamente evidenziata, per cui rispetta quanto prescritto dall'art. 166 del CAP a mente del quale "Le clausole che indicano decadenze, nullità o limitazione delle garanzie ovvero oneri a carico del contraente o dell'assicurato sono riportate mediante caratteri di particolare evidenza".

Quanto alla denunciata violazione dell'art. 33 del Codice del consumo, il Collegio osserva che la giurisprudenza di legittimità ha affermato che "l'analisi dell'assetto sinallagmatico del contratto assicurativo rappresenta un veicolo utile per apprezzare se, effettivamente, ne sia realizzata la funzione pratica, quale assicurazione adeguata allo scopo, là dove l'emersione di un disequilibrio palese di detto assetto si presta ad essere interpretato come sintomo di carenza della causa in concreto dell'operazione economica"; e che "la determinazione del premio di polizza assume valore determinante ai fini dell'individuazione del tipo e del limite del rischio assicurato, onde possa reputarsi in concreto rispettato l'equilibrio sinallagmatico tra le reciproche prestazioni" (Cass. civ., Sez. Un., 24 settembre 2018, n. 22437; v. anche Cass. civ., Sez. III, 9 luglio 2020, n. 14595).

Nella fattispecie concreta, il contratto di assicurazione concluso dal ricorrente contiene 14 tipologie di garanzia di varia natura (spese mediche, interruzione viaggio, infortuni, RCT, etc..), con massimali che arrivano fino a 1.000.000 di euro, a fronte della corresponsione di un premio unico complessivo di euro 89,04 lordi. Pertanto, la previsione di un limite di indennizzo di euro 150 per la mancata riconsegna del bagaglio, a fronte di un massimale generale per l'assicurazione bagaglio di euro 2000 e di massimali superiori per le altre garanzie, non determina un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto.



PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

La Presidente

Firmato digitalmente da
CONCETTA BRESCIA MORRA