



IL COLLEGIO

composto da:

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

Relatore STEFANO CHERTI

Riunione del 16/04/2026

FATTO

Con ricorso all'Arbitro Assicurativo presentato in data 15 gennaio 2026 (e reclamo presentato in data 5 settembre 2025), il ricorrente rappresentava che il 15 luglio 2025, mentre percorreva un tratto autostradale a bordo della propria autovettura, assicurata con l'impresa resistente, fra l'altro anche con garanzia Kasko, urtava alcuni oggetti presenti sulla carreggiata, riportando danni (attivazione di segnalazioni luminose relative ai sistemi di stabilità e frenata e successivo malfunzionamento del mezzo). Il giorno stesso il ricorrente chiedeva l'apertura del sinistro, ricevendone conferma dall'impresa, che indicava altresì, il successivo 16 luglio 2025, la carrozzeria convenzionata presso la quale far riparare il mezzo.

Nel periodo dal 18 luglio al 25 luglio 2025 (pari ai 7 giorni previsti dal contratto di assicurazione), il ricorrente beneficiava di un veicolo sostitutivo, messo a disposizione dall'impresa, con addebito a suo carico di una quota del costo del noleggio (pari a euro 87,53). Parallelamente, il ricorrente concordava con il perito e con la carrozzeria indicata



dall'impresa il conferimento del veicolo presso la stessa per l'esecuzione delle riparazioni. Tuttavia, il ricorrente lamenta che la gestione del sinistro si è rivelata sin da subito problematica: il veicolo è rimasto fermo senza che venisse tempestivamente effettuata la perizia e senza che venisse avviato l'intervento riparativo. A fronte dei ritardi, il ricorrente chiedeva di poter continuare a usufruire dell'auto sostitutiva fornita dall'impresa, ricevendo però un diniego.

In particolare, la carrozzeria inizialmente individuata non procedeva alla riparazione e il veicolo, riassegnato dall'impresa ad altra officina, veniva trasferito solamente in data 1° agosto 2025, a ridosso della chiusura estiva del nuovo riparatore, con conseguente protrazione del fermo tecnico. Solamente in data 28 agosto 2025 veniva effettuata la perizia sul veicolo, consentendone così la riparazione. Il veicolo assicurato veniva restituito al ricorrente in data 4 settembre 2025, con addebito a suo carico di una quota delle spese di riparazione pari a euro 215 (su complessivi euro 319).

Nel periodo dal 26 luglio 2025 (termine del noleggio coperto dall'impresa) e il 4 settembre 2025 (data di restituzione del veicolo), il ricorrente noleggiava autonomamente una vettura sostitutiva, sostenendo spese per complessivi euro 1.159,00.

In data 5 settembre 2025 il ricorrente presentava reclamo all'impresa per contestare le inefficienze nella gestione e avanzava una richiesta di rimborso integrale delle spese sostenute in autonomia per il noleggio di un'autovettura sostitutiva, osservando che "Tali spese sono diretta conseguenza della gestione frammentaria e poco trasparente del sinistro, con continui cambi di liquidatori, dinieghi immotivati e ritardi nella perizia e nella riparazione del veicolo".

L'impresa regolarmente costituita, relativamente alle contestazioni avanzate dal ricorrente, ha eccepito che il "sinistro Kasko" è stato regolarmente aperto e gestito secondo le procedure previste. L'assicurato ha inizialmente aderito al servizio di riparazione presso un centro convenzionato indicato dall'impresa. In una prima fase, il riparatore ha rilevato esclusivamente danni meccanici, senza interessamento della carrozzeria, rendendo necessario l'intervento di un perito per la valutazione tecnica (a seguito della perizia, il veicolo è stato indirizzato a un diverso centro di riparazione ritenuto competente).

L'impresa ha, inoltre, rilevato come l'officina incaricata abbia preso in carico il veicolo, ma, a causa della coincidenza con il periodo feriale estivo, la riparazione sia stata completata solo in data 4 settembre 2025, con conseguente restituzione del mezzo al proprietario.

Durante il periodo di fermo tecnico, il cliente ha usufruito del servizio di auto sostitutiva fornito dall'impresa nei limiti contrattuali previsti, pari a un massimo di sette giorni lavorativi per sinistro. Una volta esaurito tale periodo, il cliente ha richiesto la prosecuzione del servizio di auto sostitutiva tramite un altro soggetto. Non avendo ottenuto ulteriori proroghe nell'ambito della copertura assicurativa, ha provveduto autonomamente al noleggio di un ulteriore veicolo, sostenendone i costi. Successivamente, il ricorrente ha richiesto il rimborso delle spese di noleggio così sostenute.

Alla luce di quanto prodotto il ricorrente domanda il rimborso delle spese sostenute per il noleggio di un'autovettura, quantificate in euro 1.159,00. Chiede, inoltre, il riconoscimento



di un ulteriore danno, da liquidarsi in via equitativa, connesso al disagio patito in occasione del periodo feriale (c.d. “vacanza rovinata”).

L'impresa, alla luce di quanto eccepito e controdedotto, chiede che il ricorso sia dichiarato infondato, avendo agito nel rispetto delle condizioni contrattuali.

DIRITTO

La controversia portata all'attenzione del Collegio riguarda la richiesta di risarcimento danni conseguente a un sinistro stradale che ha visto coinvolto il ricorrente e la propria autovettura assicurata con l'Impresa resistente. Il ricorrente domanda il rimborso delle spese sostenute per il noleggio di un'autovettura sostitutiva (quantificate in euro 1.159,00) nonostante detta voce non sia espressamente prevista nelle condizioni contrattuali; e domanda, inoltre, il riconoscimento di una voce ulteriore danno, da liquidarsi in via equitativa, connesso al disagio patito in occasione del sinistro (e che lo stesso qualifica come “danno da vacanza rovinata”).

In via preliminare questo Collegio rileva come il ricorrente, in sede di reclamo, abbia chiesto esclusivamente il rimborso delle spese di noleggio, mentre la domanda di risarcimento del danno da c.d. “vacanza rovinata” sia stata proposta per la prima volta in sede di ricorso. Ai sensi dell'art. 8, comma 3, Decreto del Ministro delle Imprese e del *Made in Italy* 6 novembre 2024, n. 215 (di seguito “Decreto”), il ricorso deve avere il medesimo oggetto del reclamo, fatta salva la possibilità di formulare una domanda di risarcimento del danno, purché questo sia rappresentato come conseguenza immediata e diretta del comportamento già evidenziato nel reclamo.

Questo Collegio peraltro rileva che il ricorrente, nel reclamo, ha dichiarato che il noleggio dell'autovettura era stato finalizzato a “non compromettere una vacanza già prenotata e già completamente saldata” e, nel ricorso non fornisce nessuna prova circa i danni asseritamente a lui derivati da “vacanza rovinata”. La domanda quindi deve essere respinta.

Proseguendo ulteriormente nel merito, quanto al rimborso delle spese del noleggio di una diversa autovettura, che si è reso necessario alla luce del prolungarsi, oltre ogni ragionevole termine, del periodo di indisponibilità del veicolo di proprietà del ricorrente, questo Collegio ritiene fondata la domanda.

In primo luogo, si rileva che la gestione del sinistro da parte dell'impresa non appare improntata al pieno rispetto del principio di diligenza professionale nell'esecuzione del contratto. Dalla documentazione in atti risulta che, nel mese di luglio, l'impresa ha comunicato più volte il trasferimento della pratica tra diversi referenti interni e che, alla data del 31 luglio 2025, il trasferimento del veicolo in una più consona autofficina non era stato eseguito.

Da questo punto di vista, l'impresa avrebbe dovuto conformare la propria condotta ai canoni della correttezza nella fase esecutiva del rapporto (v. artt. 1175 e 1375 cod. civ.). Infatti, i principi di correttezza e buona fede nell'esecuzione dei contratti, “rilevano sia sul piano dell'individuazione degli obblighi contrattuali, sia su quello del bilanciamento dei contrapposti interessi delle parti, giacché, sotto il primo profilo, essi impongono a ciascuna di esse di adempiere obblighi anche non espressamente previsti dal contratto o dalla legge,



ove necessario per preservare gli interessi della controparte; sotto il secondo profilo, consentono al giudice di intervenire anche in senso modificativo o integrativo sul contenuto del contratto, ove necessario per garantire l'equo contemperamento degli interessi delle parti e prevenire o reprimere l'abuso del diritto” (così Cass. civ., Sez. II, 10 gennaio 2025, n. 656, cui *adde* negli stessi termini Cass. civ., Sez. II, 19 ottobre 2022, n. 30853).

Come rilevato dalla giurisprudenza di legittimità, il danno emergente relativo al costo sostenuto per noleggiare un veicolo sostitutivo - al pari degli altri danni conseguenti al fermo del veicolo danneggiato - “è un danno conseguenza che può essere provato anche presuntivamente e non un danno *in re ipsa*. La prova che le spese sostenute per il noleggio del veicolo sostitutivo sono dovute al fermo tecnico del veicolo danneggiato non consiste nella dimostrazione che il proprietario “avesse davvero necessità di servirsene” e, cioè, nella dimostrazione dell'uso del veicolo sostitutivo, ma nella dimostrazione che quelle spese sono state rese necessarie dal danneggiamento del proprio veicolo”, (v. Cass. civ., Sez. III, 19 settembre 2022, n. 27389).

Alla luce di quanto esposto il Collegio ritiene che siano stati forniti elementi idonei a dimostrare che le spese di noleggio, per il periodo eccedente, sono conseguenza della durata della gestione (in particolare della *mala gestio*) del sinistro imputabile all'impresa, la quale è tenuta al rimborso di quanto ingiustamente pagato dal ricorrente, anche in assenza di una specifica pattuizione.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio, in parziale accoglimento del ricorso, dichiara l'impresa tenuta a corrispondere al ricorrente, a titolo di ristoro del pregiudizio subito, la complessiva somma di euro 1.159,00 oltre agli interessi legali dalla data del reclamo fino al soddisfo.

Il Collegio dispone, inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'impresa corrisponda a IVASS la somma di euro 200,00, quale contributo alle spese della procedura, e alla parte ricorrente la somma di euro 20,00, quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

La Presidente

Firmato digitalmente da
CONCETTA BRESCIA MORRA