



IL COLLEGIO

composto da:

GIOVANNI STELLA	Presidente
ENRICO CAMILLERI	Membro scelto dall'IVASS
GIOVANNI MARIA BERTI DE MARINIS	Membro scelto dall'IVASS
FRANCESCO ALESSANDRO MAGNI	Componente designato dalle imprese di assicurazione
STEFANO CHERTI	Componente designato dai clienti consumatori

Relatore GIOVANNI MARIA BERTI DE MARINIS

Riunione del 09/07/2026

FATTO

Con ricorso del 15 gennaio 2026 (preceduto da reclamo del 26 luglio del 2025 verso l'impresa e del 15 dicembre 2025 verso l'intermediario), il ricorrente riferisce di aver sottoscritto in data 10 giugno 2025 una polizza viaggi, comprensiva della garanzia "*Annullamento Viaggio*", resasi necessaria al fine di coprirsi dal rischio di annullamento di una vacanza a causa della possibile partecipazione di un familiare - anch'esso assicurato - ad un concorso pubblico. Il ricorrente, dopo aver contattato preventivamente il servizio clienti dell'intermediario, dichiara di aver ricevuto rassicurazioni sul fatto che l'evento fosse coperto dalla polizza e di aver quindi, in totale buona fede, concluso il relativo contratto rinunciando a cercare diverse soluzioni assicurative. Il ricorrente lamenta che, una volta verificatosi il sinistro per come descritto all'intermediario prima della conclusione del contratto, l'impresa ha opposto la non indennizzabilità dello stesso in quanto non rientrante nelle coperture previste dalla polizza. Sottolinea poi il ricorrente che in data 18 luglio 2025 la medesima



impresa, su impulso dell'intermediario, ha disposto un annullamento unilaterale della polizza con rimborso del premio pagato. Il ricorrente, quindi, lamenta la non adeguatezza del prodotto e la violazione degli obblighi di correttezza, trasparenza e professionalità da parte dell'intermediario e della compagnia, in relazione alle informazioni fornite in fase precontrattuale. Il ricorrente, pertanto, domanda all'impresa il riconoscimento del diritto a un rimborso pari ad euro 1.669,31, nonché l'accertamento della responsabilità dell'impresa e dell'intermediario per le informazioni ritenute errate fornite in fase precontrattuale, in violazione degli obblighi di correttezza, trasparenza e professionalità previsti dalla normativa di settore.

In sede di controdeduzioni, l'impresa sottolinea in punto di fatto che il bando di concorso al quale il familiare aveva partecipato era stato pubblicato in data 5 maggio 2025, che la data delle prove preselettive era stata comunicata in data 6 giugno 2025 e che le stesse erano state fissate nelle giornate del 25-27 giugno 2025. Evidenzia, quindi, che la polizza è stata stipulata il 10 giugno 2025 e che la data della prova scritta era stata comunicata in data 8 luglio 2025 e ricadeva, tale ultima prova, nel periodo nel quale si sarebbe dovuto svolgere il viaggio prenotato (20-31 luglio 2025). Nel merito, l'impresa evidenzia che la garanzia "*Annullamento Viaggio*" opererebbe solo in presenza di eventi imprevedibili al momento della stipula e, con riferimento ai concorsi pubblici, esclusivamente in caso di variazione sopravvenuta della data. Nel caso di specie, secondo l'impresa, non vi sarebbe stata alcuna variazione della data della prova, ma la sua semplice fissazione/comunicazione, con conseguente insussistenza dei presupposti di copertura. L'impresa rileva, inoltre, che la data delle preselezioni era già nota prima della stipula, sicché il rischio di incompatibilità tra concorso e viaggio non sarebbe stato imprevedibile, con conseguente assenza dell'alea assicurativa. Contesta, anche, la presenza di carenze informative nella fase precontrattuale sottolineando che le specifiche modalità di vendita *online* del prodotto non consentirebbero la conclusione del contratto senza che vengano previamente espressi i consensi obbligatori. Viene, pertanto, contestata l'asserita mancata conoscenza delle condizioni di polizza.

Ad ogni modo, l'impresa sottolinea che la polizza è stata successivamente annullata il 24 luglio 2025 con integrale storno del premio e, pertanto, conclude chiedendo il non accoglimento del ricorso.

L'intermediario, nelle sue controdeduzioni, formula la medesima ricostruzione dei fatti effettuata da parte dell'impresa evidenziando che la polizza, per quello che qui interessa, coprirebbe solo le ipotesi in cui l'annullamento del viaggio fosse dipeso dalla modifica delle date del concorso. Precisa poi, con riferimento ai contatti con il servizio clienti, che dalla *chat* prodotta risulta che l'operatore avrebbe indicato che la copertura opererebbe nel caso in cui la data non sia conosciuta o venga modificata, senza fornire alcuna conferma incondizionata di copertura. L'intermediario contesta da ultimo la violazione degli obblighi di adeguatezza, correttezza e trasparenza, sostenendo che il prodotto è stato descritto in modo coerente con il *set* informativo e che le informazioni rese risultavano conformi alle condizioni di polizza. Deduce, infine, che il rimborso del premio non costituisce riconoscimento di responsabilità, ma esercizio di una facoltà contrattuale e, pertanto, insiste per l'infondatezza del ricorso.



Con le repliche il ricorrente ribadisce, per quanto riguarda le lamentate carenze nella fase precontrattuale, che il *set* informativo, pur presente sul sito, non fosse immediatamente accessibile né chiaramente consultabile prima della stipula, rendendo necessario il ricorso al servizio clienti per ottenere chiarimenti sulla copertura della propria specifica situazione. Il ricorrente contesta la prevedibilità dell'evento al momento della stipula, evidenziando che preselezione e prova scritta sono fasi autonome, che il superamento della prova preselettiva non è scontato e, da ultimo, che la data della prova scritta era stata comunicata solo l'8 luglio 2025 e, quindi, successivamente alla stipula della polizza. In tale ultima comunicazione veniva, infatti, indicata quale data per l'espletamento della prova scritta il giorno 29 luglio 2025 che, come già riferito, ricadeva nel periodo nel quale si sarebbe dovuta svolgere la vacanza. Il ricorrente, pertanto, contesta la carenza di alea assicurativa *ex adverso* dedotta e osserva che la restituzione del premio costituirebbe un elemento indicativo di criticità precontrattuali.

In sede di controrepliche, l'impresa ribadisce le posizioni già sostenute con le controdeduzioni e, con riferimento alle repliche del ricorrente, torna a contestare la dedotta violazione degli obblighi precontrattuali rappresentando che il *set* informativo risultava consultabile sul sito del distributore sia nella fase di visione dei prodotti sia prima della conclusione del contratto e che l'assicurando è tenuto a confermare espressamente l'avvenuta ricezione e acquisizione su supporto durevole della documentazione prima della finalizzazione dell'acquisto.

Quanto alla ricostruzione dei fatti, l'impresa ribadisce che non vi è stata alcuna variazione della data della sessione di esame, ma soltanto la prima comunicazione della data della prova, circostanza che, a suo avviso, non integra l'evento assicurato previsto in polizza. Insiste, quindi, per il rigetto del ricorso.

A sua volta, nelle proprie controrepliche, l'intermediario contesta la rilevanza dell'asserita difficoltà di accesso al *set* informativo, evidenziando che il ricorrente ha dichiarato contrattualmente di aver ricevuto e letto la documentazione precontrattuale, approvando le condizioni ai sensi degli artt. 1341 e 1342 cod. civ. Nega, quindi, l'esistenza di informazioni errate o fuorvianti evidenziando, contestualmente, che dalla *chat* con il servizio clienti emerge una risposta dalla quale non sarebbe dato desumere una conferma incondizionata della copertura. Sottolinea, inoltre, che la documentazione in atti dimostrerebbe la conoscibilità già prima della stipula della polizza, dell'esistenza e della calendarizzazione della prova scritta del concorso derivando da ciò l'assenza del requisito dell'imprevedibilità dell'evento. Sul piano contrattuale, l'intermediario ribadisce che la garanzia copre esclusivamente la variazione di una data già fissata e non la prima calendarizzazione della prova e che, nel caso di specie, la data della prova scritta non avrebbe subito alcuna modifica successiva e, quindi, l'evento non ricadrebbe nella copertura assicurativa sottoscritta dal ricorrente.

DIRITTO

La controversia oggetto della presente vicenda negoziale attiene, da un lato, alla verifica dell'ampiezza delle coperture assicurative previste dalla polizza stipulata dal ricorrente e,



dall'altro lato, alla presenza di una eventuale responsabilità dell'impresa e dell'intermediario per violazione delle regole di condotta nella fase distributiva.

Giova, in primo luogo, sottolineare che non appare controverso fra le parti che il viaggio prenotato dal ricorrente sia stato poi annullato a causa dell'esigenza di un suo familiare - anch'esso assicurato - di partecipare ad un concorso pubblico. Parimenti non è contestato né dall'impresa, né dall'intermediario che i costi sostenuti da parte del ricorrente per l'annullamento del viaggio siano pari ad euro 1.669,31.

Chiarito il quadro fattuale degli elementi non controversi, ed entrando nel merito della vicenda, va sottolineato che, in primo luogo, il ricorrente chiede all'impresa la corresponsione dell'indennizzo di euro 1.669,31 pari alle penali che il ricorrente avrebbe pagato per l'annullamento del viaggio ritenendo illegittimo il diniego di copertura. L'impresa contesta tale richiesta evidenziando come il contratto stipulato dal ricorrente preveda espressamente che rientrino in copertura gli annullamenti causati, per quello che qui interessa, solo dalla modifica delle date già in precedenza fissate di un concorso pubblico e non invece, come nel caso di specie, le circostanze in cui la data che rende incompatibile la partecipazione al viaggio venga calendarizzata per la prima volta dopo la conclusione del contratto.

Va detto sul punto che tanto nel DIP Danni, quanto all'art. A1, n. 7 delle Condizioni Generali di Assicurazione (d'ora in avanti CGA), viene espressamente individuato quale oggetto di copertura il rischio derivante dalla *“variazione della data della sessione di esami scolastici o di abilitazione all'esercizio dell'attività professionale o di partecipazione ad un concorso pubblico”*. Pur potendo ingenerare dubbi circa l'assimilabilità delle due fattispecie, soprattutto se viste con gli occhi di un cliente medio, le diverse tipologie di eventi non sono sovrapponibili. Con tale clausola, le parti hanno infatti scelto di delimitare l'oggetto della copertura solo all'ipotesi di modifica di una data di concorso già fissata che, dal punto di vista del rischio trasferito, è ipotesi diversa rispetto alla prima calendarizzazione della data di una prova concorsuale. Nel primo caso, infatti, la presenza di una data già fissata per l'espletamento della prova concorsuale ingenera nelle parti un affidamento circa la possibilità di partecipare al viaggio organizzato ove, ovviamente, tale periodo di vacanza non coincida con la data della prova. Lo spostamento della data che porti a far coincidere il giorno della prova di concorso con il periodo di vacanza, determina l'insorgere del sinistro. Al contrario, nel secondo caso, si trasferirebbe un rischio diverso consistente nell'incertezza che una prova di concorso, non ancora calendarizzata, venga fissata nelle giornate nelle quali si dovrebbe svolgere la vacanza. Il contratto sottoscritto dal ricorrente copre solo il primo rischio e non il secondo. Ne consegue che, sotto tale primo profilo, la richiesta di indennizzo formulata dal ricorrente nei confronti dell'impresa non possa trovare accoglimento.

Venendo ora ad analizzare la seconda domanda formulata dal ricorrente con la quale lamenta la violazione delle norme di condotta che incombono sul distributore nella fase di collocamento dei prodotti assicurativi va detto in primo luogo come, interpretando in senso sostanziale le conclusioni formulate nel ricorso, le stesse appaiono sul punto dirette ad ottenere il risarcimento del danno sofferto dal ricorrente a causa della asserita violazione



delle regole di comportamento che disciplinano la distribuzione assicurativa. Va in primo luogo segnalato che tali norme sono fissate dagli artt. 119 *bis* ss. CAP e, al livello di disciplina secondaria, dal Regolamento IVASS n. 40 del 2018. Va poi ribadito come le stesse, risultando fondate sul dovere del professionista di agire nel miglior interesse dei contraenti, prevedono l'obbligo per i distributori di osservare precetti di natura informativa e di condotta la cui presunta violazione va dunque qui verificata sotto il profilo di una eventuale responsabilità di natura risarcitoria del distributore.

Prima però di entrare nel merito di questa seconda domanda, va sottolineato come tali richieste vengono formulate da parte del ricorrente tanto nei confronti dell'impresa quanto nei confronti dell'intermediario, che materialmente si è occupato del collocamento del contratto oggetto della presente controversia. Va però sottolineato che dai documenti allegati risulta che l'intermediario coinvolto nella presente procedura agiva su incarico del ricorrente e non dell'impresa.

Nel caso di specie gli effetti di una eventuale responsabilità per violazione delle disposizioni di condotta non possono che estendersi esclusivamente alla sfera giuridica dell'intermediario, non sussistendo i presupposti per ritenere l'impresa solidalmente responsabile per le violazioni precontrattuali che dovessero emergere dall'analisi del caso concreto.

Venendo dunque al merito della controversia va sottolineato che il ricorrente, manifestando espressamente all'intermediario uno specifico bisogno assicurativo, circa il quale, alla luce delle informazioni ricevute, nutriva evidentemente dubbi sulla sua inclusione in copertura, ha però ricevuto dallo stesso espressa e chiara rassicurazione circa il fatto che il rischio risultasse coperto dalla polizza che tramite lo stesso si accingeva a stipulare.

Risultano in atti le *chat* con il servizio clienti dell'intermediario nelle quali il ricorrente descrive il rischio al quale ritiene di essere esposto in maniera estremamente precisa: comunica infatti di dover partecipare ad una prova preselettiva e, in caso di superamento della stessa, di dover poi partecipare alla prova di concorso della quale, però, ancora non sapeva la data in quanto non ancora fissata. A tale richiesta, l'intermediario risponde altrettanto chiaramente che *“se si tratta di un concorso pubblico e non si conosce la data, o questa viene modificata allora entra nella copertura di annullamento”*. Come detto al principio, però, così non era ai sensi del contratto stipulato.

Calando tale vicenda nelle disposizioni normative che regolano la materia, va sottolineato che, l'art. 119 *ter*, comma 2, CAP e l'art. 58 del Regolamento IVASS n. 40 del 2018 prevedono espressamente che qualunque contratto proposto dal distributore *“deve essere coerente con le richieste e le esigenze assicurative del contraente”*. Tale valutazione di *“coerenza”*, che si fonda sull'obbligo previsto dall'art. 119 *ter*, comma 1, CAP di acquisire le informazioni utili al fine di individuare le richieste e le esigenze del cliente - e che non va confuso con i più stringenti obblighi che si generano nel caso consulenza su prodotti assicurativi - impone al distributore un generale dovere di astenersi dal collocare prodotti che non risultino in linea con i bisogni assicurativi del cliente. Nel caso di specie, risulta dimostrato da parte del ricorrente il fatto di aver manifestato al distributore uno specifico e concreto bisogno assicurativo che l'intermediario, errando nel valutare in quel momento i



contenuti della polizza proposta, ha ritenuto potesse trovare soddisfazione tramite il prodotto assicurativo poi sottoscritto. Sulla scorta di tale violazione degli obblighi di condotta, quindi, il ricorrente ha concluso il contratto di assicurazione in parola, scoprendo, una volta verificatosi il sinistro esattamente per come descritto nella fase precontrattuale al distributore, che il rischio che voleva trasferire all'impresa non rientrava nelle coperture di polizza. Ciò, precludendo la possibilità al ricorrente di trovare diverse soluzioni assicurative effettivamente "coerenti" con i suoi specifici bisogni assicurativi, ha determinato un danno quantificabile nella misura delle penali che lo stesso ha dovuto pagare per l'annullamento del viaggio. La giurisprudenza, pronunciandosi in materia di violazione delle regole precontrattuali, ha sottolineato che il rimedio risarcitorio conseguente alle suddette violazioni dovrà essere in grado di far conseguire al danneggiato *"un effettivo ristoro del danno patito commisurabile all'entità delle utilità che avrebbe potuto ottenere in base al contratto regolarmente concluso"* (Cass., sez. un., 24 settembre 2018, n. 22437). Di tale danno deve essere ritenuto responsabile l'intermediario poiché, tramite la violazione delle suddette norme di condotta, ha indotto il ricorrente a concludere un contratto non idoneo a trasferire il rischio di cui lo stesso era portatore e, così facendo, ha impedito allo stesso di rinvenire nel mercato prodotti assicurativi che fossero in grado di trasferirlo correttamente.

Dal punto di vista della quantificazione del danno, come detto al principio, non è contestato né dall'impresa né dall'intermediario il fatto che il ricorrente abbia dovuto corrispondere, a titolo di penali per l'annullamento del viaggio, la somma di euro 1.669,31, che risulta essere la corretta quantificazione del danno generato dalla condotta illecita dell'intermediario.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie il ricorso nei confronti dell'intermediario e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di euro 1669,31, oltre interessi dal reclamo al soddisfo.

Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda a IVASS la somma di euro 100,00, 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.

Il Collegio non accoglie il ricorso nei confronti dell'impresa.

Il Presidente

Firmato digitalmente da
GIOVANNI STELLA