



IL COLLEGIO

composto da:

CONCETTA BRESCIA MORRA	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 STEFANO CHERTI

Riunione del 23/07/2026

FATTO

Con ricorso all'Arbitro Assicurativo presentato in data 4 febbraio 2026 (e reclamo presentato in data 20 novembre 2026), la ricorrente, vittima del furto della propria autovettura, contesta il diniego di indennizzo opposto dall'assicurazione, ritenendo pretestuosa la motivazione addotta, che ravvisa una colpa grave dell'assicurato nella presenza delle seconde chiavi all'interno del veicolo rubato, sebbene le stesse non fossero visibili, né accessibili al ladro, e nonostante l'autovettura in questione rientrasse tra quelle maggiormente esposte al rischio di furto in Italia.

La stessa rappresenta che tale motivazione, sproporzionata rispetto alle concrete circostanze del caso, non troverebbe fondamento né nel contratto, né nella giurisprudenza consolidata.

Evidenzia, al riguardo, che le clausole contrattuali di esclusione della garanzia per dolo o colpa grave non possono essere interpretate nel senso di estendere l'esclusione anche a ipotesi di mera negligenza ordinaria, posto che la colpa grave, ex art. 1900 cod. civ., presuppone una condotta gravemente imprudente e sproporzionata rispetto alla diligenza del buon padre di famiglia.



A sostegno richiama la sentenza del Tribunale di Arezzo del 9 gennaio 2023, n. 7, secondo cui la clausola di esclusione per colpa grave non trova applicazione allorché la condotta dell'assicurato risulti conforme alla diligenza media, avuto riguardo alle circostanze concrete, e consista nel riporre le chiavi in un luogo non accessibile al pubblico.

Analogamente, la ricorrente ritiene che, nel caso di specie, la presenza delle seconde chiavi all'interno del veicolo, chiuso e parcheggiato in un'area non esposta a rischi evidenti, non integri alcuna violazione di obblighi specifici di custodia straordinaria, trattandosi piuttosto di una dimenticanza occasionale verificatasi in un contesto di normale utilizzo del mezzo, in assenza di qualsivoglia volontà di agevolare il furto.

Sostiene, pertanto, che l'evento non sia ascrivibile esclusivamente a una presunta negligenza dell'assicurato, inserendosi, invece, in un contesto di criminalità organizzata tale da rendere inefficaci le ordinarie misure di custodia.

Infine, la ricorrente contesta anche il comportamento dell'intermediario, ritenuto contrario alle più basilari regole di condotta nella distribuzione dei prodotti assicurativi, deducendo che, nonostante il pagamento di un premio di importo elevato, pari a circa euro 5.000,00, la polizza sarebbe stata conclusa senza un'adeguata descrizione delle relative condizioni contrattuali, nonché senza la consegna delle stesse, incluse le clausole di esclusione della garanzia.

L'impresa regolarmente costituita, nel rilevare che, nel caso di specie, l'assicurato ha dichiarato alle Autorità che all'interno dell'autovettura era presente il "Doppione delle chiavi dell'autovettura", eccepisce che alcun indennizzo poteva essere riconosciuto ai sensi dell'art. 34 delle condizioni di assicurazione secondo cui *"non sono assicurati i danni determinati o agevolati da dolo o colpa grave del Contraente, dell'Assicurato e delle persone con loro coabitanti; dei Dipendenti del Contraente, dell'Assicurato o delle persone, dagli stessi incaricati, alla guida, riparazione o custodia del Veicolo assicurato, ed in genere a cui è stato affidato il Veicolo"*.

La stessa precisa altresì che la polizza prevedeva un premio lordo unico anticipato pari ad euro 1.343,17 per il periodo compreso tra le ore 24:00 del 27 gennaio 2025 e le ore 24:00 del 27 gennaio 2029, a fronte delle garanzie acquistate ***.

Richiama i criteri previsti dall'art. 36 delle condizioni di assicurazione, ai sensi del quale, in caso di danno totale con riacquisto del veicolo, la liquidazione viene effettuata sulla base del valore commerciale del veicolo al momento del sinistro ovvero, se inferiore, del valore assicurato, senza applicazione di scoperti e franchigie. In caso di danno totale senza riacquisto, invece, la liquidazione viene effettuata sulla base del valore commerciale del veicolo al momento del sinistro, ovvero, se inferiore, del valore assicurato, con applicazione di scoperti e franchigie previsti in tabella o dello scoperto del 10% con un minimo di euro 250,00, ex art. 23 delle condizioni di assicurazione.

Al riguardo, precisa altresì che qualora l'assicurato decida, entro novanta giorni dalla liquidazione, di riacquistare presso il *dealer* originario un altro veicolo di valore uguale o superiore, se il danno totale si è verificato nel periodo di durata della garanzia scelta (dalla data di prima immatricolazione se acquistato nuovo o dalla data di effetto polizza se



acquistato usato) l'ammontare del danno viene determinato nell'ambito del valore assicurato, pari al prezzo di listino; l'eventuale differenza tra il prezzo di listino e il valore commerciale inizialmente liquidato viene, poi, corrisposta dietro presentazione dell'ordine e/o del contratto di acquisto del nuovo veicolo. Per i sinistri accaduti oltre il periodo della garanzia, invece, l'ammontare del danno è considerato sempre pari al valore commerciale risultante al momento del sinistro o, se inferiore, al valore assicurato.

Infine, nel rappresentare che la polizza indicava in euro 10.700,00 il valore assicurato del veicolo, conferma la regolarità del proprio comportamento e l'insussistenza di inadempimenti, avendo la missiva di reiezione, unitamente alle risposte ai reclami, illustrato in modo trasparente la propria posizione, consistente nell'applicazione dell'art. 34, che esclude l'operatività della polizza nelle ipotesi, ricorrente nel caso di specie, di colpa grave del danneggiato.

Non risulta invece costituito l'intermediario pure citato dalla ricorrente.

La ricorrente formula così le proprie richieste all'Arbitro: *“Alla luce di quanto esposto, si richiede il pagamento dell'indennizzo contrattualmente previsto, maggiorato della restituzione delle altre garanzie pagate nel premio unico di € 5.000,00 e non godute relativamente alla garanzia kasko, valore a nuovo, eventi atmosferici e sociopolitici (premio pagato anticipato e relativo a quattro anni di estensione delle garanzie, goduto per pochi mesi da febbraio 2025 ad ottobre 2025 data del furto). Si richiede pertanto un indennizzo completo anche della restituzione degli oneri di premio relativamente a quanto non goduto, oltre agli interessi legali maturandi fino alla data di pagamento di quanto dovuto stimabile in circa 16.000,00 euro”*.

L'impresa chiede, con ogni conseguenza in ordine alle spese del procedimento, di:

- rigettare integralmente il ricorso, in quanto infondato in fatto e in diritto;
- dichiarare che la compagnia ha correttamente applicato le condizioni di assicurazione e, in particolare, l'art. 34 “esclusioni”.

DIRITTO

La controversia portata all'attenzione del Collegio ha ad oggetto il mancato indennizzo in favore della ricorrente da parte dell'impresa per il furto di un autoveicolo (avvenuto in data 14 ottobre 2025) e la violazione delle regole di condotta gravanti sulle controparti. In particolare, la ricorrente deduce di aver subito il furto dell'autoveicolo e contesta il diniego di indennizzo opposto dalla compagnia, ritenendo pretestuosa la motivazione addotta, che ravvisa una colpa grave dell'assicurato nella presenza del “doppione delle chiavi” all'interno del veicolo rubato, sebbene *“all'interno di uno zainetto riposto nel vano portabagagli e quindi non visibile”*.

Prima di esaminare tutte le circostanze e i fatti relativi al furto, è bene evidenziare che la ricorrente lamenta la violazione degli obblighi di informativa precontrattuale da parte dell'intermediario, il quale non avrebbe esibito ed illustrato il contratto di polizza prima della sottoscrizione, così contravvenendo alle regole che richiedono di accertare e verificare l'adeguatezza della polizza alle esigenze e capacità del cliente.



Com'è noto la distribuzione consiste *“nel fornire consulenza, ai sensi dell'articolo 1, comma 1, lettera m-ter), in materia di contratti di assicurazione, proporre contratti di assicurazione o compiere altri atti preparatori relativi alla loro conclusione, concludere tali contratti ovvero collaborare, segnatamente in caso di sinistri, alla loro gestione ed esecuzione, inclusa la fornitura di informazioni relativamente a uno o più contratti di assicurazione sulla base di criteri scelti dal cliente tramite un sito internet o altri mezzi e la predisposizione di una classifica di prodotti assicurativi, compreso il confronto tra prezzi e tra prodotti o lo sconto sul premio di un contratto di assicurazione, se il cliente è in grado di stipulare direttamente o indirettamente un contratto di assicurazione tramite un sito internet o altri mezzi”* (art. 106 del Codice delle Assicurazioni - CAP) – dunque, ogni prodotto assicurativo è assoggettato a una fitta trama di regole, essenzialmente fissate nei Titoli IX e XIII e dai Regolamenti IVASS nn. 40 e 41 del 2 agosto 2018. I canoni fondamentali che presiedono alle regole distributive sono essenzialmente la trasparenza e l'adeguatezza del prodotto.

In punto di obblighi informativi, le Sezioni Unite della Corte di Cassazione (cfr. Cass., sez. un., 24 settembre 2018 n. 22437) hanno chiarito che *“sul piano della fase prodromica alla conclusione del contratto [...] gli obblighi informativi sul relativo contenuto devono essere assolti dall'impresa assicurativa o dai suoi intermediari in modo trasparente e mirato alla tutela effettiva dell'altro contraente, nell'ottica di far conseguire all'assicurato una copertura assicurativa il più possibile aderente alle sue esigenze. [...] La violazione di tali obblighi nella fase precontrattuale (artt. 1337 e 1338 c.c.) potrà assumere rilievo anche in ipotesi di contratto validamente concluso, allorquando si accerti che la parte onerata abbia omesso, nella fase delle trattative, informazioni rilevanti che avrebbero altrimenti, con un giudizio probabilistico, indotto ad una diversa conformazione del contratto stesso”* (v. Cass., 23 marzo 2016, n. 5762). Fermo restando che nel caso di specie l'intermediario non si è costituito, giova in ogni caso ricordare che si tratta di norme di comportamento, la cui violazione è suscettibile di tutela risarcitoria (cfr. Cass., sez. un., 19 dicembre 2007, n. 26724); tuttavia la ricorrente ha omesso una domanda specifica in tal senso, limitandosi ad una generica doglianza. Per questo motivo la domanda non può trovare accoglimento.

Medesima sorte accomuna le doglianze della ricorrente relativamente ad un comportamento scorretto delle controparti. Scorrettezza che avrebbe riguardato, oltre alla violazione delle regole di condotta appena ricordate, anche la mancata consegna di copia del contratto. In sede di ricorso, tuttavia, la ricorrente, pur ribadendo la contestazione in punto di mancata consegna delle condizioni di polizza (con particolare riferimento alle clausole di esclusione), non avanza un'esplicita domanda di rilascio della documentazione contrattuale.

Quanto alla domanda principale, essendo pacifico il furto, nonché la circostanza che le seconde chiavi si trovassero all'interno dell'autoveicolo rubato, uno dei temi controversi concerne la riconducibilità di detta ultima circostanza, sotto il profilo interpretativo, nell'ambito delle esclusioni di garanzia.

Il perimetro in cui si muove l'intera fattispecie è quello fatto proprio dall'art. 1900, comma 1, cod. civ. che stabilisce che l'assicuratore *“non è obbligato per i sinistri cagionati da dolo o da colpa grave del contraente, dell'assicurato o del beneficiario, salvo patto contrario per i casi di colpa grave (...)”*. Seguendo il perimetro tracciato dal legislatore, l'art. 34



(“Esclusioni”) delle condizioni di polizza (di seguito “CGA”) prevede che *“non sono assicurati i danni determinati o agevolati da dolo o colpa grave del Contraente, dell'Assicurato e delle persone con loro coabitanti; dei Dipendenti del Contraente, dell'Assicurato o delle persone, dagli stessi incaricati, alla guida, riparazione o custodia del Veicolo assicurato, ed in genere a cui è stato affidato il Veicolo”*.

Nel caso di specie, alla luce della denuncia versata in atti, il veicolo rubato era stato affidato al figlio della ricorrente, proprietaria dello stesso e assicurata.

Si pone, dunque, la questione se la condotta di riporre le seconde chiavi nel veicolo, sebbene *“all'interno di uno zainetto riposto nel vano portabagagli e quindi non visibile”*, possa o meno integrare l'elemento della colpa grave, al ricorrere del quale, la garanzia di polizza è esclusa ai sensi del contratto in essere tra le parti.

Secondo la giurisprudenza di legittimità, *“l'assicurazione non si estende ai rischi provocati volontariamente e con colpa grave del beneficiario, trova applicazione anche quando la condotta dell'assicurato caratterizzata dal dolo o dalla colpa grave non sia stata la causa unica del verificarsi dell'evento dannoso, in quanto ai fini del nesso causale fra la detta condotta ed il danno trova applicazione il principio della condicio sine qua non, temperato da quello della regolarità causale, ex artt. 40 e 41 c.p., con la conseguenza che, quando l'evento è derivato da una pluralità di comportamenti commissivi od omissivi (tra cui un comportamento dell'assicurato), è sufficiente per negare l'estensione della polizza accertare che, se detto comportamento non si fosse verificato, l'evento non si sarebbe prodotto”* (v. Cass. civ., sez. III, 12 novembre 2024, n. 29229). Seguendo questa linea interpretativa è stato anche evidenziato che la *“clausola contrattuale con la quale vengono esclusi dall'ambito assicurativo i danni determinati, ovvero agevolati, dal dolo dell'assicurato o derivanti da una sua negligente custodia del veicolo assicurato (nel caso di specie l'assicurata aveva lasciato nell'abitacolo la seconda chiave dell'autovettura, il certificato di proprietà ed il certificato assicurativo) non necessita di specifica approvazione per iscritto rientrando in quanto previsto ex art. 1900 c.c.”* (v. Tribunale Nola, sez. I, 1 settembre 2021, n. 152). Tanto premesso, si nota che i principi espressi nella decisione sopra citata non possano applicarsi in maniera automatica al caso di specie.

In primo luogo, è bene ricordare che la vettura della ricorrente era stata parcheggiata sulla via pubblica in prossimità dell'entrata di un bar, e la vettura stessa era dotata di impianto di localizzazione GPS (ma le parti e, in primis, la compagnia, nulla dicono in merito all'attivazione di questo presidio).

Ma v'è di più. Alla luce del materiale allegato questo Collegio ritiene dirimente quanto pattuito tra la ricorrente e la compagnia, in particolare nell'art. 35 delle CGA. La clausola prevede, tra le altre che, per il caso di *“furto o rapina totali”* l'assicurato debba fornire *“se non asportate con il veicolo, tutte le serie originali delle chiavi e dei diversi congegni di chiusura”*. Se questo è vero, ed è appunto quanto pattuito, si ridimensiona di molto l'indagine sulla condotta (eventualmente) colposa consistente nell'aver riposto (ancorché nascoste) le seconde chiavi nel veicolo che poi è risultato rubato.



Il tenore letterale della pattuizione contiene, nei fatti, una clausola di esonero di responsabilità per il soggetto assicurato, nella parte in cui prevede un esplicito riferimento al “*se non asportate con il veicolo*”. Da un lato, si accetta che le chiavi possano essere (come nel caso di specie) asportate a seguito del furto; dall’altro, si libera l’assicurato dalla riconsegna “*delle chiavi e dei diversi congegni di chiusura*” ove, in punto di fatto, impossibilitato a farlo. Dunque, è il tenore letterale della clausola contenuta nelle CGA che prevede la possibilità che una delle chiavi sia all’interno della vettura a risultare dirimente nella risoluzione del caso concreto, piuttosto che l’indagine sull’assenza di una colpa grave, quando è il soggetto a lasciare il dispositivo all’interno della vettura.

D’altra parte è indirizzo giurisprudenziale largamente prevalente quello secondo cui, “*nell’interpretazione del contratto, il primo strumento da utilizzare è il senso letterale delle parole e delle espressioni adoperate, mentre soltanto se esso risulti ambiguo può farsi ricorso ai canoni strettamente interpretativi contemplati dall’articolo 1362 all’articolo 1365 del codice civile e, in caso di loro insufficienza, a quelli interpretativi integrativi previsti dall’articolo 1366 del Cc all’articolo 1371 del Cc.*” (v. Cass. civ., sez. II, 12 novembre 2024, n. 29161).

Quanto richiamato in ordine ai fatti e alle circostanze oggetto del ricorso consente un parziale accoglimento dello stesso, e permette di dirsi accertato il diritto della ricorrente a ricevere l’indennizzo per il furto subito secondo le condizioni espressamente pattuite con l’impresa (v. art. 23 CGA).

Quanto alla domanda di restituzione della quota premio pagata e non goduta con riferimento alle ulteriori garanzie accessorie (kasko, valore a nuovo, eventi atmosferici ed eventi sociopolitici), la stessa non può essere accolta non sussistendone i presupposti di cui all’art. 20 delle CGA, che prevede che dopo ogni sinistro (e la relativa definizione) le parti possano recedere dal contratto con il conseguente rimborso da parte della Compagnia della quota parte di premio relativa al periodo di rischio assicurativo non corso.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso, accertando il diritto della ricorrente a ricevere l’indennizzo secondo le condizioni di polizza.

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