Arbitro Assicurativo
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

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
BARTOLOMEO FRANCESCO GRIPPO	Componente designato dai clienti consumatori

Relatore GIOVANNI MARIA BERTI DE MARINIS

Riunione del 15/10/2026

FATTO

Con ricorso depositato in data 14 febbraio 2026 (preceduto da reclamo del 2 febbraio 2026), il ricorrente riferisce che, in fase di sottoscrizione di una polizza CVT presso una concessionaria, l'intermediario garantiva che la copertura assicurativa sottoscritta avrebbe comportato, come unico onere a suo carico, una franchigia fissa pari ad euro 250,00. Deduce che tale informazione, successivamente confermata per iscritto dal venditore, sarebbe stata determinante per l'adesione al pertinente finanziamento. Il ricorrente rappresenta però che, a seguito della denuncia di un sinistro coperto dalla polizza, l'impresa avrebbe preteso il pagamento da parte del ricorrente della somma di euro 1.387,00 a titolo di "*degrado d'uso*", applicando una clausola contrattuale asseritamente mai evidenziata né esplicata in fase di vendita. Ciò configurerebbe una violazione degli obblighi di trasparenza, correttezza e adeguatezza del prodotto ai sensi del Regolamento IVASS n. 40/2018. Tanto premesso, il ricorrente chiede il "*rimborso integrale*" della somma di euro 1.387,00 da lui corrisposta, oltre al riconoscimento delle spese sostenute.

In sede di controdeduzioni l'impresa rileva che il ricorrente, a seguito di un sinistro datato 17 aprile 2025, contestava l'importo liquidato lamentando l'erronea applicazione di una decurtazione qualificata quale "*degrado d'uso*", oltre alla franchigia di euro 250,00. L'impresa rappresenta di aver confermato la correttezza della liquidazione già con un primo

riscontro del 6 febbraio 2026 e, con successiva comunicazione del 12 febbraio, evidenziava ulteriormente che l'applicazione del "*degrado d'uso*" sarebbe stata regolarmente prevista dalle Condizioni Generali di Assicurazione (di seguito, CGA) e, in particolare, dall'art. 19.2.3, disciplinante i criteri di determinazione dell'indennizzo e la riduzione di valore del bene per vetustà e usura. Tanto premesso, l'impresa rappresenta che la documentazione contrattuale richiamava esplicitamente l'applicazione del degrado d'uso, senza che sia postulabile alcuna "*sorpresa*" in sede liquidativa. Precisa che il combinato disposto di cui agli artt. 1905 e 1908 cod. civ., prevederebbe che la liquidazione del danno alle cose non possa avvenire per un valore superiore a quello che esse avevano al tempo del sinistro. Pertanto, sostiene che, anche prescindendo dalle pattuizioni, la disapplicazione del criterio del degrado d'uso sarebbe in contrasto con le regole generali dettate in tema di assicurazione contro i danni, che mirano ad evitare indennizzi superiori al danno effettivamente patito dall'assicurato. L'impresa, dunque, rileva che la disciplina del degrado d'uso e la franchigia sarebbero istituti concettualmente distinti e cumulabili, come previsto dalle CGA, e che l'impresa avrebbe motivato correttamente ed in modo coerente la propria determinazione richiamando una specifica base contrattuale nella risposta al reclamo.

Il ricorrente, con le repliche, ribadisce che la proposta assicurativa con franchigia fissa ad euro 250,00 sarebbe stata il motivo determinante per la sottoscrizione del finanziamento presso la concessionaria deducendo, quindi, che se il venditore lo avesse informato della clausola che prevedeva il "*degrado d'uso*", avrebbe acquistato il veicolo senza il suddetto finanziamento sottoscrivendo, nel caso, una polizza *Kasko* con altra impresa di propria fiducia. Tanto premesso, il ricorrente allega gli *screenshot* delle conversazioni intervenute con l'intermediario, e dichiara di essere in possesso di un messaggio vocale del medesimo tenore dal quale emergerebbe, secondo la ricostruzione del ricorrente, che la clausola che prevede l'applicazione del c.d. "*degrado d'uso*" non sarebbe stata esplicitata in fase di vendita. Il ricorrente dunque riferisce che, dopo aver regolarmente assunto il pagamento della somma di euro 250,00 a titolo di franchigia, sarebbe stato contattato mesi dopo con la richiesta di dover sopportare l'ulteriore somma di euro 1.387,00 a titolo di "*degrado d'uso*". La concessionaria avrebbe dunque intimato il pagamento minacciando un'ingiunzione e forzando il versamento di una somma contestata con una condotta asseritamente intimidatoria.

L'impresa, in sede di controrepliche, rileva come il ricorrente avrebbe regolarmente sottoscritto una dichiarazione di ricezione della documentazione precontrattuale e contrattuale che costituirebbe piena prova dell'avvenuta consegna anche delle CGA. Asserisce, dunque, che le eventuali comunicazioni intercorse con l'intermediario sarebbero irrilevanti in quanto superate dal tenore letterale del contratto. L'impresa afferma, inoltre, che la clausola contenente il degrado d'uso non avrebbe natura vessatoria ma atterrebbe alla delimitazione dell'oggetto del contratto e del rischio garantito risultando espressione del principio indennitario. Rappresenta, poi, che il mancato esercizio del diritto di ripensamento da parte del ricorrente smentirebbe in radice la tesi circa la addotta oscurità della clausola. L'assicurato, infatti, avrebbe comunque avuto la possibilità di esaminare la documentazione contrattuale al riparo dalla presunta pressione commerciale al fine di valutare la convenienza e trasparenza delle condizioni offerte. Il mancato esercizio del diritto di recesso

entro il termine previsto dalle CGA costituirebbe, quindi, comportamento concludente che sanerebbe ogni eventuale dubbio e ratificherebbe definitivamente la volontà di aderire al contratto. Quanto all'asserita condotta intimidatoria della concessionaria in fase di riscossione della somma, l'impresa deduce che tali censure sarebbero irrilevanti ai fini della controversia risultando estranee alla vertenza le modalità con cui un soggetto terzo procede al recupero della somma contestata.

DIRITTO

La controversia riguarda l'accertamento di una violazione delle regole di informazione e di trasparenza nella fase precontrattuale lamentata dal ricorrente in relazione alla conclusione di una polizza *Kasko* alla quale, al momento dell'acquisto di un veicolo, aveva aderito per il tramite di un concessionario iscritto alla Sezione E del RUI. Tale concessionario risulta esser un collaboratore di altro intermediario preponente iscritto nella Sezione D del RUI al quale l'impresa qui convenuta ha rilasciato il mandato distributivo. Va detto ancora, per chiarezza, che il presente ricorso è stato originariamente diretto anche nei confronti di altro intermediario del tutto estraneo alla vicenda in parola nei confronti del quale, con Provvedimento della Presidente del Collegio, il ricorso è stato dichiarato inammissibile per difetto di previo reclamo.

Come accennato, le doglianze formulate dal ricorrente riguardano una presunta responsabilità dell'intermediario iscritto alla Sezione E per mancate o inesatte informazioni circa le modalità di quantificazione dell'indennizzo dovuto in caso di sinistro e, tutto ciò, pone prioritariamente il problema di comprendere se tali richieste possano essere dirette nei confronti dell'impresa quale unica attuale resistente. Va detto sotto tale profilo che l'art. 6 delle Disposizioni tecniche e attuative, emanate dall'IVASS in data 23 maggio 2025 al fine di regolare la procedura di fronte all'Arbitro Assicurativo, prevede che il ricorso vada presentato nei confronti, per quello che qui interessa, degli intermediari di cui alla Sezione D del RUI anche per le condotte attribuibili ai collaboratori iscritti nella Sezione E del RUI che operano su loro incarico. Tale disposizione, tuttavia, ha l'obiettivo di semplificare la presentazione degli eventuali ricorsi imponendone la "*gestione*", anche in relazione ad eventuali violazioni direttamente attribuibili agli intermediari preposti, in capo agli intermediari maggiormente strutturati che, avendo incaricato i propri collaboratori, risponderanno di eventuali loro responsabilità. La disposizione, tuttavia, non ha – e, stante la sua natura regolamentare, non potrebbe avere – l'effetto di derogare alle disposizioni primarie che si occupano di individuare i doveri e le responsabilità di imprese ed intermediari nei confronti dei clienti. Va infatti sottolineato, sotto tale ultimo aspetto, che l'art. 119 CAP afferma espressamente che l'impresa di assicurazione è responsabile solidalmente dei danni arrecati dagli intermediari iscritti alla Sezione D del RUI di cui si avvale anche se derivanti da condotte attribuibili direttamente ai loro collaboratori iscritti alla Sezione E del medesimo Registro. Ciò rende evidente la volontà dell'ordinamento di attribuire in maniera chiara le responsabilità derivanti da eventuali violazioni delle regole distributive ampliando, nell'interesse del contraente, il ventaglio dei potenziali destinatari delle suddette doglianze. Alla luce della disposizione da ultimo menzionata, quindi, si può agevolmente argomentare che l'impresa convenuta possa essere qualificata, in astratto, solidalmente responsabile di

una eventuale violazione delle regole di condotta in relazione ai prodotti che la stessa offre tramite i canali distributivi sopra menzionati.

Così chiarito il quadro soggettivo, si dovrà valutare la fondatezza delle richieste formulate dal ricorrente il quale lamenta di non aver ricevuto informazioni precontrattuali sufficientemente chiare e, per l'effetto, di non aver adeguatamente compreso le modalità di calcolo dell'indennizzo soprattutto in relazione all'art. 19.2.3 delle CGA. Tale ultima disposizione contrattuale, infatti, prevede la riduzione dell'indennizzo derivante da danno parziale al veicolo in misura proporzionale al "*degrado d'uso dei pezzi di ricambio*".

L'impresa, da parte sua, produce la dichiarazione del cliente di aver ricevuto le informazioni precontrattuali, e risultano in atti tanto il DIP, quanto il DIP aggiuntivo. In tale ultimo documento, in particolare, si fa riferimento alla possibilità di acquistare un prolungamento del periodo nel quale l'impresa indennizza i danni secondo la formula "*valore a nuovo*" ed ivi viene specificato che tale formula, applicabile nei primi dodici mesi, può essere estesa a 24 o 36 mesi acquistando la relativa copertura. Viene specificato che in tale finestra temporale, modulabile dall'assicurato in funzione dell'opzione di copertura acquistata, all'indennizzo non sarebbe stato applicato alcun "*degrado*". Da ciò si evince che nelle informazioni precontrattuali fosse indicata che la modalità di calcolo dell'indennizzo, almeno per i primi dodici mesi, sarebbe stata determinata facendo ricorso al criterio del "*valore a nuovo*" e, per la successiva fase, si sarebbe invece applicato il c.d. "*degrado d'uso*". Passando all'analisi delle CGA, va in primo luogo sottolineato che l'art. 19.2.3. descrive il calcolo dell'ammontare dell'indennizzo in caso di danno parziale facendo riferimento al "*degrado d'uso*" e riportando tanto una tabella per il calcolo del "*degrado d'uso*", quanto un esempio che esplicita le modalità di calcolo. Va ulteriormente segnalato che anche nel Glossario è presente la descrizione di "*Degrado*" di intendersi come "*La riduzione del valore del veicolo o dei pezzi di ricambio da sostituire sul veicolo danneggiato*"; di "*Valore a nuovo*" definito quale "*Il valore assicurato senza applicazione del degrado d'uso*" e di "*Danno parziale*" nella quale viene anche inserita la tabella per calcolare il c.d. "*degrado*".

Non sembra sul punto possa ipotizzarsi una carenza di natura informativa tale da aver ragionevolmente compromesso la capacità del ricorrente di comprendere le condizioni di polizza. Né può essere considerato fuorviante, sotto questo profilo, il contenuto del messaggio *WhatsApp* del concessionario/intermediario allegato dal ricorrente con il quale viene informato che, avendo acquistato la polizza *Kasko* completa, sarebbe rimasta a suo carico la franchigia di euro 250,00 senza specificare ulteriori decurtazioni. Pur non essendo un messaggio avente data certa, si evince che lo stesso sia stato inviato dopo il sinistro facendo riferimento, nei messaggi immediatamente successivi inviati a pochi minuti di distanza rispetto al primo, all'apertura del sinistro ed all'individuazione dei pezzi di ricambio da ordinare. Tale comunicazione, dunque, non può logicamente aver inciso negativamente sulla consapevolezza delle scelte contrattuali del ricorrente effettuate al momento della stipula del contratto. Per le ragioni sopra menzionate, quindi, il ricorso va respinto.

Arbitro Assicurativo
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

La Presidente

Firmato digitalmente da
CONCETTA BRESCIA MORRA