Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0508

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. D.P. van Strien, secretaris)

Datum uitspraak	19 juni 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Triodos Bank N.V., gevestigd te Zeist, verder te noemen Triodos
Aard uitspraak	Beslissing over de behandelbaarheid
Uitkomst	Klacht niet-behandelbaar

Samenvatting

Certificaten van aandelen Triodos. De consument klaagt dat hij deze niet kan aankopen via het door Captin geëxploiteerde handelsplatform. De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen . Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van Triodos; 4) de repliek van de consument. Na ontvangst van de repliek van de consument heeft de commissie op grond van vraag 32.1 van het reglement besloten over de behandelbaarheid van de klacht te oordelen.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument houdt certificaten van aandelen Triodos. Deze certificaten zijn uitgegeven door Stichting Administratiekantoor Aandelen Triodos Bank. Triodos faciliteerde tot voor kort de handel in de certificaten. In 2020 en 2021 heeft zij de handel in de certificaten een aantal keren opgeschort. Triodos heeft besloten handel mogelijk te maken aan een multilaterale handelsfaciliteit (‘MTF’).

2.2 Met ingang van 5 juli 2023 was het mogelijk deze certificaten Triodos te verhandelen via een handelsplatform (of MTF) dat wordt geëxploiteerd door Captin.

Via Captin is het mogelijk de certificaten aan te kopen en te verkopen in Nederland, België, Duitsland en Spanje. Voor de consument is het niet mogelijk certificaten aan te kopen op het handelsplatform, omdat hij in Hongarije woont. Hij kan slechts zijn certificaten verkopen.

De klacht en vordering

2.3 De consument is van mening dat hij benadeeld wordt omdat het voor hem niet mogelijk is via Captin te handelen in de certificaten. Triodos heeft aan de certificaathouders verhandelbaarheid toegezegd na twee jaar wachten. Triodos wist bovendien dat dit probleem er aankwam en had hem tijdig moeten inlichten. De consument heeft vertrouwen in de certificaten en wil graag profiteren van de nu zeer voordelige aankoopprijs. Hij vordert € 2.000,- compensatie voor de uitsluiting.

Het verweer

2.4 Triodos heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Centrale vraag

3.1 Kern van dit geschil is de vraag of de consument Triodos kan aanspreken op de keuze om de certificaathandel via een door Captin aangeboden MTF te laten plaatsvinden, terwijl het niet mogelijk is vanuit Hongarije via dit platform certificaten aan te kopen.

3.2 Triodos stelt dat de commissie deze klacht niet kan behandelen. Zij voert kort gezegd aan dat de procedure bij de Geschillencommissie bedoeld is voor individuele klachten over financiële diensten. Deze klacht is geen 'individuele klacht' over een financiële dienst die Triodos aan de consument verleent. De klacht ziet volgens Triodos op het algemene beleid en de algemene besluitvorming van Triodos als uitgevende instelling.

3.3 De commissie komt tot het oordeel dat de klacht niet-behandelbaar is en licht hieronder toe waarom.

Triodos is uitgevende instelling

3.4 Hoewel het exploiteren van een MTF een financiële dienst is (namelijk het verrichten van een beleggingsactiviteit) en de commissie op grond van haar reglement klachten behandelt die betrekking hebben op financiële diensten, kan dit er niet toe leiden dat de commissie de klacht kan behandelen. Triodos heeft weliswaar besloten de handel van de certificaten via Captin te faciliteren, maar het is Captin die de financiële dienst aanbiedt.

3.5 Triodos is de instelling die de certificaten uitgeeft, via de Stichting Administratiekantoor Aandelen Triodos Bank. Op deze situatie is vraag 2.2 van het reglement van toepassing.

Daar staat dat Kifid geen klachten behandelt over het handelen of niet-handelen van een financiële dienstverlener in zijn specifieke functie bij de uitgifte of (her)plaatsing van effecten. Ook in eerdere uitspraken heeft de commissie geoordeeld dat klachten over de verhandelbaarheid van certificaten Triodos niet-behandelbaar zijn. Reden daarvoor is, kort gezegd, dat de klachtprocedure bij Kifid niet bedoeld is voor klachten over het algemene beleid van een bank in haar hoedanigheid van uitgevende instelling .[1] De beslissing van Triodos om de certificaathandel via een platform van Captin te laten plaatsvinden, valt hieronder. Om deze reden zal de commissie de klacht niet-behandelbaar verklaren.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

In deze uitspraak is de commissie tot de conclusie gekomen dat uw klacht niet-behandelbaar is. Tegen deze beslissing kunt u geen beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Desgewenst kunt u zich tot de burgerlijke rechter wenden.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

[1] Zie onder meer GC Kifid 2021-0382, GC Kifid 2021-0383, GC Kifid 2021-0384, GC Kifid 2021-0744 en GC Kifid 2022-0892