Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-1043

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)

Klacht ontvangen op	16 februari 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Triodos Bank N.V., gevestigd te Zeist, verder te noemen Triodos
Datum uitspraak	8 december 2022
Aard uitspraak	Beslissing over behandelbaarheid
Uitkomst	Klacht niet-behandelbaar

Samenvatting

Certificaten van aandelen Triodos. Klacht niet-behandelbaar zoals eerder beslist in de uitspraak met nummer 2022-0892.

1. Procedure

1.1 De commissie beslist volgens haar reglement en op basis van de door partijen ingediende stukken met bijlagen.

1.2 Naar het oordeel van de commissie is het niet nodig 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 heeft een beleggingsrekening bij Triodos. Hij heeft belegd in certificaten van aandelen Triodos.

2.2 De certificaten van aandelen Triodos zijn uitgegeven door Stichting Administratiekantoor Aandelen Triodos Bank. Voor de uitgifte van de certificaten is een prospectus beschikbaar. De handel in de certificaten wordt gefaciliteerd door Triodos en vond tot dusver plaats tegen intrinsieke waarde.

2.3 In maart 2020 heeft Triodos de handel in certificaten opgeschort. Na een hervatting op 13 oktober 2020 heeft zij de handel op 5 januari 2021 wederom opgeschort.

2.4 Triodos heeft, in verband met haar fiscale rapportageverplichtingen, op de certificaten per 31 december 2021 een 'illiquiditeitskorting' toegepast. Deze korting bedroeg 30% op de laatste verhandelde prijs (€ 84,-), wat resulteerde in een prijs van € 59,-. De aldus verminderde waarde is vermeld in de fiscale jaaroverzichten van certificaathouders, onder wie de consument.

Klacht, vordering en verweer

2.5 De consument vordert dat Triodos wordt veroordeeld tot schadevergoeding. Hij vermeldt een schadebedrag van € 12.000,-. De vordering berust op de stelling dat de consument schade heeft geleden doordat Triodos in een aantal opzichten in strijd met haar verplichtingen heeft gehandeld (zie de stellingen samengevat in 3.2 hierna).

2.6 Triodos heeft verweer gevoerd. Voor zover nodig zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 Op 20 oktober 2022 heeft de geschillencommissie een richtinggevende uitspraak gedaan in een vergelijkbare klacht over Triodos. In die uitspraak heeft zij geoordeeld dat de klacht niet-behandelbaar was. Reden daarvoor was het volgende: het betrof een klacht van twee individuele certificaathouders terwijl een oplossing voor het probleem – de opschorting van de handel in certificaten Triodos – naar het oordeel van de geschillencommissie alleen recht doet aan de betrokken belangen als de oplossing toepasbaar is op de gezamenlijke certificaathouders. Een dergelijke oplossing kan een uitspraak van de geschillencommissie echter niet bieden omdat zij alleen bindend is voor de partijen bij de procedure.

3.2 In de voorliggende zaak heeft de commissie, nadat de richtinggevende uitspraak van 20 oktober 2022 was gewezen, de consument gelegenheid geboden voor het indienen van een reactie. Daarbij heeft zij de consument verzocht toe te lichten of en op welke wijze zijn klacht verschilt met de klacht die in de uitspraak van 20 oktober 2022 is beoordeeld. De consument heeft bij brief van 1 november 2022 zijn standpunt toegelicht. Samengevat stelt hij:

- De waardedaling van 30% tot 50% is desastreus voor veel certificaathouders. Dat geldt ook voor de consument: hij is gepensioneerd en kan de waardedaling niet terugverdienen.
- De risico's van het product, die groot blijken te zijn en waarvan Triodos had kunnen weten, zijn in het prospectus niet vermeld. Als de consument van de risico's had geweten, had hij nooit ingetekend op deze certificaten.
- Volgens het prospectus wordt de waarde van de certificaten berekend op basis van de *net asset value* (NAV) en worden de certificaten niet aan een beurs of *multilateral trading facility (*MTF) verhandeld. Triodos stelt dat zij hiervan mag afwijken omdat zij de handel mag stilleggen en niet tot terugkoop verplicht is. Deze redenering is volgens de consument niet logisch.
- Het door certificaathouders ingelegde geld is bij een toekomstige waardedaling niet verdwenen, maar dient dan als (extra) kapitaal van Triodos. Mogelijk wordt het beoogde nieuwe handelssysteem ook gecreëerd met het oog op extra kapitaal.

- Voordat de handel werd opgeschort heeft Triodos op grote schaal certificaten uitgegeven en van de hoge koers geprofiteerd. De risico's voor het handelssysteem namen daardoor fors toe, maar Triodos heeft dit niet aan de certificaathouders gemeld noch risicobeperkende maatregelen genomen. Toen problemen ontstonden heeft Triodos het handelssysteem zodanig aangepast dat de certificaathouders het verlies dragen.
- Er is sprake van wanbeleid en Triodos heeft haar zorgplicht geschonden.

3.3 De commissie overweegt als volgt. Beoordeeld moet worden of deze klacht kan worden behandeld. Bepalend daarvoor is of er relevante verschillen zijn tussen deze klacht en de klacht die in de richtinggevende uitspraak van 20 oktober 2022 is beoordeeld.

3.4 Van zulke relevante verschillen is naar het oordeel van de commissie geen sprake. Ook in deze zaak staat de opschorting van de handel in certificaten centraal, zo ook de afwaardering van de certificaten met 30% per eind 2021. De commissie constateert dan ook, net als in haar uitspraak van 20 oktober 2022, dat de besluiten van Triodos waarover de consument klaagt gevolgen hebben voor alle certificaathouders. Ook in deze zaak geldt daarom dat een oplossing van het probleem alleen recht doet aan de betrokken belangen als de oplossing toepasbaar is op de gezamenlijke certificaat-houders en niet alleen op individuele certificaathouders die een klacht bij Kifid hebben ingediend.

3.5 Ook de overige stellingen van de consument – samengevat in 3.2 hiervoor – hebben betrekking op het algemene beleid van Triodos en haar besluitvorming ten aanzien van de certificaten van de gezamenlijke certificaathouders. Dat geldt bijvoorbeeld voor de stelling dat de risico's van certificaten niet in het prospectus zijn vermeld, voor de stellingen over het verplaatsen van de handel naar een MTF en voor de stelling dat Triodos, voordat de handel werd opgeschort, op grote schaal certificaten heeft uitgegeven en daarmee de risico's voor het handelssysteem heeft vergroot, maar heeft verzuimd tijdig risicobeperkende maatregelen te nemen.

3.6 Voor de in 3.5 genoemde stellingen geldt bovendien dat de commissie in haar uitspraak van 16 april 2021 over Rabobank Certificaten heeft geoordeeld dat de klachtprocedure bij Kifid niet is bedoeld voor een klacht die betrekking heeft op het algemene beleid van een bank in haar hoedanigheid van uitgevende instelling.[1] Ook om die reden kan deze klacht niet worden behandeld.

3.7 Dit brengt mee dat de commissie, net als in de hiervoor genoemde uitspraken van 16 april 2021 en 20 oktober 2022, de klacht niet-behandelbaar zal verklaren.

[1] Uitspraak van 16 april 2021, nr. 2021-0382, overweging 3.8.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

In deze uitspraak is alleen beslist over de behandelbaarheid van de klacht. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen twee weken na verzending van de uitspraak kunt u verzoeken vergissingen zoals schrijf- of rekenfouten of een verkeerde naam of datum te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na verzending kunt u 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 niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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