Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0264

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter, prof. dr. A. Buijs,
mr. dr. M.D.H. Nelemans, leden en mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)

Datum uitspraak	31 maart 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Triodos Bank N.V., gevestigd te Zeist, verder te noemen Triodos
Aard uitspraak	Beslissing over behandelbaarheid
Uitkomst	Klacht niet-behandelbaar

Samenvatting

Certificaten van aandelen Triodos. Klacht niet-behandelbaar. De consument kan zich niet vinden in de richtinggevende uitspraak van 20 oktober 2022 over certificaten van aandelen Triodos. De commissie blijft bij haar oordeel dat een klacht niet-behandelbaar is als deze betrekking heeft op algemene besluiten van Triodos zoals het besluit tot het opschorten van de handel, het afwaarderen van de certificaten en het verplaatsen van de handel naar een MTF.

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.

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. De handel in 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 wegens fiscale rapportageverplichtingen op de certificaten per 31 december 2021 een 'illiquiditeitskorting' toegepast. De 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.

Klacht, vordering en verweer

2.5 De consument vordert dat Triodos wordt veroordeeld tot schadevergoeding. Hij vermeldt een schadebedrag van € 20.500,-. De vordering berust op de stelling dat Triodos onzorgvuldig heeft gehandeld, onder meer door het verstrekken van ontoereikende voorlichting over de risico's van de certificaten en door de certificaten met 30% af te waarderen. Daar komt bij dat de voorgenomen verplaatsing van de handel naar een *multilateral trading facility* (MTF) zal kunnen leiden tot een waardedaling van de certificaten.

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 commissie een richtinggevende uitspraak gedaan over een klacht tegen Triodos.[1] 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 – alleen recht doet aan de betrokken belangen als de oplossing toepasbaar is op de gezamenlijke certificaathouders. Een dergelijke oplossing kan een uitspraak van de commissie niet bieden omdat zij alleen bindend is voor de partijen bij een 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 reactie. De consument heeft zijn standpunt schriftelijk toegelicht en Triodos heeft daarop gereageerd.

Bezwaren tegen de uitspraak van 20 oktober 2022

3.3 De consument kan zich niet vinden in de richtinggevende uitspraak van 20 oktober 2022. Hij voert aan dat Triodos in verschillende hoedanigheden optreedt zoals emittent, financiële dienstverlener, beleggingsinstelling en beleggingsadviseur en dat het optreden als beleggingsinstelling en het aanbieden van een beleggingsrekening een financiële dienst is in de zin van de Wet op het financieel toezicht.

[1] GC Kifid 20 oktober 2022, nr. 2022-0892.

Hij acht het onjuist dat de commissie heeft overwogen dat een oplossing van het probleem alleen recht doet aan de betrokken belangen als zij toepasbaar is op de gezamenlijke certificaathouders. Volgens de consument wordt daarmee miskend dat een individuele klacht ten goede komt aan het collectief van afnemers. In de richting-gevende uitspraak is alleen de klacht van twee consumenten behandeld, terwijl een klacht over de certificaten van Triodos betrekking kan hebben op een reeks onderwerpen zoals het opschorten van de handel, de afwaardering, een individueel advies van een medewerker, misleidende communicatie op de website en de tekst van het prospectus. Het reglement verplicht de commissie niet een klacht over Triodos alleen te behandelen als deze het gedrag of advies van een individuele medewerker betreft. Verder zou het reglement bepalend moeten zijn voor de taakopvatting van de commissie en zou deze niet zo beperkt mogen zijn dat alleen individuele klachten zonder precedentwerking worden behandeld, aldus de consument.

3.4 De commissie overweegt als volgt. De in 3.3 hiervoor samengevatte argumenten van de consument nemen niet weg dat de besluiten van Triodos waar het in deze procedure om gaat – het opschorten van de handel, het afwaarderen van de certificaten en het verplaatsen van de handel naar een MTF – gevolgen hebben voor alle certificaathouders. Tot het beoordelen van dergelijke besluiten en het beslechten van een geschil daarover, op een wijze die rekening houdt met de belangen van de gezamenlijke certificaathouders en Triodos, is de civiele rechter bevoegd en beter toegerust dan de commissie. Dit geldt bijvoorbeeld voor de mate waarin de commissie respectievelijk de civiele rechter onderzoek kan doen naar relevante feiten zoals het beleid van Triodos ten aanzien van de handel in certificaten. De commissie heeft daarbij meegewogen dat de klacht betrekking heeft op certificaten van aandelen die onderdeel zijn van het risicodragend vermogen van Triodos. Naar het oordeel van de commissie zou het behandelen van individuele klachten waarin een dergelijke complexiteit zich voordoet het vervullen van haar taak ernstig in het gedrang brengen. Ook deze omstandigheid brengt mee dat de commissie de klacht niet behandelt.[2]

[2] Zie daarvoor artikel 2.1 aanhef en onder l en m van het voor deze procedure geldende reglement: De Geschillencommissie behandelt een Klacht niet voor zover (…) l. het feitelijk onderzoek dat nodig is voor de beoordeling van de Klacht zo tijdrovend of ingewikkeld is dat de Klacht zich (…) niet leent voor behandeling in de procedure bij de Geschillencommissie; m. de behandeling van de Klacht de effectieve werking van de Geschillencommissie ernstig in gedrang zou brengen. Een vergelijkbare bepaling staat in het huidige reglement (vraag 3 aanhef en onder 9): In welke situaties behandelt Kifid een klacht van een consument niet? (…) De behandeling van uw klacht brengt de taak van de Geschillencommissie ernstig in het gedrang. Bijvoorbeeld als het onderzoek dat nodig is voor de behandeling van uw klacht te veel tijd vraagt of te ingewikkeld is.

3.5 Het voorgaande wordt niet anders door de uitspraak met nummer 2022-0721 waarnaar de consument verwijst.[3] In die zaak ging het om een andere kwestie: de genoemde algemene besluiten van Triodos stonden niet ter discussie en de klacht betrof de informatie die was verstrekt aan een individuele consument die op basis van execution only belegde. Ook in de door de consument genoemde uitspraak met nummer 2011-263 beperkte de beoordeling zich tot de informatieverstrekking bij execution only.

3.6 De commissie blijft daarom bij haar oordeel, neergelegd in haar uitspraak van 20 oktober 2022, dat een klacht over de genoemde algemene besluiten van Triodos niet door de commissie kan worden behandeld.

Verschillen met de klacht in de uitspraak van 20 oktober 2022

3.7 De commissie zal beoordelen of er sprake is van relevante verschillen tussen deze klacht en de klacht die in de richtinggevende uitspraak van 20 oktober 2022 is beoordeeld.

3.8 In dit verband is van belang dat de consument de informatieverstrekking aan de orde stelt. Volgens de consument had Triodos de certificaathouders al veel eerder behoren te informeren over het feit dat de waardering van de certificaten op basis van de *net asset value* (intrinsieke waarde) tot niet-verhandelbaarheid kon leiden; in plaats daarvan bleef Triodos de certificaten op haar website presenteren als een beleggings-mogelijkheid zoals andere beleggingsfondsen. Ook stelt de consument dat Triodos ontoereikend heeft gecommuniceerd over het afwaarderen van de certificaten.

3.9 De consument noemt enkele argumenten waarom hij zijn klacht als een individuele klacht beschouwt. Hij wijst erop dat hij een niet-bindende uitspraak vraagt en dat zijn klacht op dat punt verschilt van de klacht in de uitspraak van 20 oktober 2022. Ook stelt hij dat hij het indienen van zijn klacht alleen met zijn echtgenote heeft afgestemd en pas veel later heeft vernomen dat er meer klachten over Triodos waren ingediend.

3.10 De commissie constateert dat er inderdaad verschillen zijn tussen de voorliggende klacht en die in de uitspraak van 20 oktober 2022. In de voorliggende zaak wordt immers ook geklaagd over de informatieverstrekking aan certificaathouders. Dit onderwerp is in de uitspraak van 20 oktober 2022 niet ter sprake gekomen.

[3] In zijn processtuk vermeldt de consument alleen de datum van de uitspraak (29 augustus 2022). Voor de volledigheid is het nummer van de gepubliceerde uitspraak (2022-0721) toegevoegd.

3.11 Tot een andere uitkomst leidt dit echter niet. Voor de informatieverstrekking over de risico's van certificaten en over de afwaardering geldt dat de klachtprocedure bij Kifid niet is bedoeld voor klachten over het algemene beleid van een bank in haar hoedanigheid van uitgevende instelling.[4] Evenmin kan de consument worden gevolgd in zijn stelling dat zijn klacht als een individuele klacht moet worden beschouwd en daarom wel behandelbaar is. Bepalend is, zoals overwogen in 3.4, dat de relevante besluiten van Triodos gevolgen hebben voor alle certificaathouders en dat de civiele rechter beter is toegerust voor het beoordelen van dergelijke besluiten.

3.12 Gezien het voorgaande zal de commissie de klacht niet-behandelbaar verklaren.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

In deze uitspraak is alleen beslist over de behandelbaarheid van de klacht. Tegen de 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 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 twee 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 commissie 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 www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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

[4] Vgl. de uitspraak van de commissie van 20 januari 2023, 2023-0057 (overweging 3.6) en die van 1 februari 2023, 2023-0089 (overweging 3.5). Daarin is geoordeeld dat de klachtprocedure bij Kifid niet is bedoeld voor klachten over de schriftelijke informatieverstrekking aan de gezamenlijke certificaathouders (bijv. in het prospectus).