Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0742

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. E.C. van Roosmalen-Aarts, secretaris)

Datum uitspraak	22 september 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Triodos Bank N.V., gevestigd te Zeist, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Overboeking certificaten van aandelen naar handelsplatform. De zorgplicht van de bank reikt niet zo ver dat zij bij de overboeking van de certificaten rekening had moeten houden met de fiscale situatie van de consument in het buitenland.

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 de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.

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.

1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument had een beleggersrekening bij de Bank met nummer [nummer] waarop hij certificaten van aandelen Triodos (hierna: Triodos certificaten) aanhield.

2.2 In de digitale omgeving van de bank was het mogelijk om in de beleggingsrekening verschillende (sub)mapjes aan te maken, welke voorzien konden worden van verschillende namen. De consument had in zijn digitale omgeving twee submapjes aangemaakt met de namen “[nummer]” en “Sub Account A”.

2.3 Op enig moment heeft de bank besloten de handel in Triodos certificaten mogelijk te maken aan een multilaterale handelsfaciliteit.

Vanaf dat moment kunnen Triodos certificaten worden verhandeld via een handelsplatform dat wordt geëxploiteerd door Captin.

2.4 Als gevolg hiervan zijn de Triodos certificaten van de consument overgeboekt van de beleggersrekening bij Triodos naar een beleggersrekening bij Captin. In de online omgeving van Captin is de (sub)mappenstructuur niet mogelijk.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert dat de overboeking van de Triodos certificaten van zijn beleggers-rekening(en) bij Triodos naar een beleggersrekening bij Captin ongedaan gemaakt wordt en dat de Triodos certificaten vervolgens worden overgeboekt naar twee verschillende rekeningen bij Captin. De consument legt aan deze vordering het volgende ten grondslag.

2.6 De consument stelt dat de Triodos certificaten bij de bank op verschillende (sub)rekeningen stonden. De verschillende (sub)rekeningen waren van belang voor de belastingaangifte van de consument in Duitsland (de zogenaamde 'first-in, first-out rule'). De bank heeft de Triodos certificaten overgeboekt naar een beleggersrekening bij Captin, zonder daarbij rekening te houden met de aanwezige (sub)rekeningen. Indien de consument de Triodos certificaten zou willen verkopen, zou hij (mogelijk) fiscaal verlies lijden.

2.7 De bank had niet het recht om de mappenstructuur (eenzijdig) af te schaffen. De bank heeft geen rekening gehouden met het belang van de consument. In ieder geval had de bank voorafgaand aan het (eenzijdig) opheffen van de mappenstructuur met de consument in overleg moeten treden en met hem naar een oplossing moeten zoeken.

Het verweer

2.8 De Bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 De commissie stelt voorop dat, anders dan de consument lijkt te veronderstellen, de consument slechts één beleggersrekening aanhield bij de bank. De bank heeft toegelicht dat het sinds 2008 voor consumenten mogelijk was om in de online omgeving van de bank verschillende '(sub)mapjes' aan te maken, welke voorzien konden worden van verschillende namen. Op deze manier was het voor consumenten mogelijk om de certificaten te ordenen. De bank benadrukt dat deze (sub)mapjes geen afzonderlijke beleggersrekeningen zijn.

3.2 De consument heeft aangevoerd dat de verschillende (sub)rekeningen van belang waren voor de belastingaangifte van de consument in Duitsland. Indien het voor de consument – vanwege voornoemde reden – van belang was dat de bank de Triodos certificaten naar verschillende rekeningen bij Captin zou boeken, had de consument de bank hierover moeten informeren en voorafgaand aan de overboeking duidelijke instructies moeten geven. Nu de consument dit niet heeft gedaan, kan hij de bank niet verwijten dat de Triodos certificaten zijn overgemaakt naar één beleggersrekening bij Captin. Niet is gebleken dat de bank op de hoogte was van het feit dat de overdracht van de Triodos certificaten naar één beleggersrekening (mogelijk) tot fiscale problemen zou kunnen lijden. Het overboeken van de Triodos certificaten naar Captin moet bovendien worden gezien als een oplossing voor alle certificaathouders om hun aandelen (weer) te kunnen verhandelen. De commissie is van oordeel dat de bank bij de afweging van de betrokken belangen in redelijkheid tot de beslissing heeft kunnen komen om de Triodos certificaten over te boeken naar een ander platform met andere functionaliteiten.

3.3 Voor wat betreft het verwijt van de consument dat de bank niet het recht had om de mappenstructuur (eenzijdig) af te schaffen en geen rekening heeft gehouden met het belang van de consument om belastingvoordeel in Duitsland te behalen, overweegt de commissie dat de zorgplicht van de bank niet zo ver reikt dat zij bij de overboeking van de certificaten rekening had moeten houden met de fiscale situatie van de consument in het buitenland. Gelet op het feit dat de bank niet op de hoogte was dat de overdacht van de Triodos certificaten naar een rekening bij Captain (mogelijk) tot fiscale problemen voor de consument zou kunnen leiden, kan de bank ook niet verweten worden dat zij voorafgaand aan de overboeking niet met de consument in overleg is getreden.

3.4 Gelet op het voorgaande is de commissie van oordeel dat de klacht van de consument ongegrond is. De commissie zal de vordering daarom afwijzen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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