Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0056

(mr. H.O. Kerkmeester, voorzitter en mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)

Klacht ontvangen op	29 juli 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Triodos Bank N.V., gevestigd te Zeist, verder te noemen Triodos
Datum uitspraak	20 januari 2023
Aard uitspraak	Beslissing over behandelbaarheid
Uitkomst	Klacht niet-behandelbaar

Samenvatting

Certificaten van aandelen Triodos. Klacht niet-behandelbaar zoals beslist in eerdere uitspraken.

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 (ook aangeduid als SAAT). Voor de uitgifte van de certificaten is een prospectus beschikbaar gesteld. 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 Op 21 december 2021 heeft Triodos aan de consument gemaild:

> *(…) Zoals (…) in eerdere bijeenkomsten (…) aangekondigd, werkt Triodos Bank aan oplossingen om de handel in certificaten weer mogelijk te maken. Vandaag (…) heeft de bank bekendgemaakt voorbereidingen te treffen voor de notering van de Certificaten van aandelen op een zogeheten Multilateral Trading Facility (MTF). Dit is een platform waarop certificaathouders rechtstreeks kunnen handelen op basis van een variabele koers.*
> *Wij verwachten dat de notering van onze certificaten op een MTF de verhandelbaarheid van certificaten zal bevorderen en (…) de bank (…) toegang zal verschaffen tot nieuw kapitaal. (…)*
> *Tussenoplossingen*
> *Op dit moment voorziet Triodos Bank een notering op een MTF, binnen de eerder aangegeven termijn van 12-18 maanden. Om de periode van de handelsopschorting te overbruggen, onderzoekt de bank tussenoplossingen om een deel van de gevolgen van de opgeschorte handel voor certificaathouders te verzachten. Er zal een bedrag van €14,4 miljoen, gelijk aan de resterende ruimte om certificaten te kopen, worden ingezet om een restrictief terugkoopprogramma mogelijk te maken. Details van dit programma hopen we in februari 2022 met u te kunnen delen. (…)*

2.5 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 verminderde waarde is vermeld in de fiscale jaaroverzichten van certificaathouders.

2.6 Op 31 maart 2022 heeft Triodos aan de consument gemaild:

> *(…) Instemming restrictief terugkoopprogramma*
> *SAAT heeft ingestemd met het restrictieve terugkoopprogramma (…). Dit betekent dat het programma kan worden uitgevoerd vanaf het moment dat alle vereiste goedkeuringen van (…) internationale toezichthoudende autoriteiten zijn verkregen.*
> *(…)*
> *Zoals in de BAVA is toegelicht, schuiven de tijdslijnen, die we eerder met u (onder voorbehoud) deelden, op. Zodra we meer informatie hebben over de aanvang van het terugkoopprogramma (…) delen wij die uiteraard direct met u. (…)*

2.7 Op 1 augustus 2022 heeft Triodos aan de consument gemaild:

> *(…) Vandaag heeft Triodos Bank een persbericht gepubliceerd met (…) een update over de handel in certificaten. Graag lichten wij dit nader toe.*
> *- Triodos Bank stelt voor een buitengewoon dividend uit te keren van EUR 1,01 (vóór bronbelasting (…)) per certificaat. (…)*
> *- Triodos Bank heeft besloten het voorgestelde beperkte terugkoopprogramma voor certificaten, inclusief de voorgestelde solidariteitsregeling, in te trekken.*
> *(…)*

In februari 2022 is het voornemen van een beperkt terugkoopprogramma met een solidariteitsregeling aangekondigd. Triodos Bank heeft geconcludeerd dat deze programma's niet tijdig kunnen worden uitgevoerd. Door onvoorziene complicaties bij de uitvoering van het programma, dat in de vijf landen waar Triodos Bank actief is tegelijkertijd dient te worden gerealiseerd, vormen het terugkoopprogramma en de solidariteitsregeling een risico op vertraging.
De planning voor de notering van de certificaten op de Multilateral Trading Facility (MTF), nodig om de handel in certificaten weer mogelijk te maken, zou waarschijnlijk nadelig worden beïnvloed. Triodos Bank vindt het risico op vertraging van de notering aan een MTF onaanvaardbaar. Dit vanwege de langdurige opschorting van de handel die de huidige certificaathouders treft. (…)

Klacht, vordering en verweer

2.8 De consument vordert dat Triodos wordt veroordeeld het restrictief terugkoop-programma (alsnog) uit te voeren. De vordering berust op de stelling dat Triodos een terugkoopprogramma heeft aangekondigd, waarin zij certificaten zoals die van de consument voor ongeveer 70% van de oorspronkelijke waarde zou terugkopen. Volgens de consument behoort Triodos hem gelegenheid te bieden binnen afzienbare tijd zijn certificaten van de hand te doen, te meer omdat hij en zijn echtgenote op leeftijd zijn en de verkoopopbrengst van hun certificaten willen benutten voor onderhoud van hun woning.

2.9 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 van het probleem – de opschorting van de handel in certificaten Triodos – naar het oordeel van de commissie 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 het indienen van een reactie.

[1] Uitspraak van 20 oktober 2022, nr. 2022-0892.

Zij heeft de consument verzocht toe te lichten of en op welke wijze zijn klacht verschilt van de klacht die in de uitspraak van 20 oktober 2022 is beoordeeld. De consument heeft vervolgens zijn standpunt toegelicht. Samengevat heeft hij gesteld:

- Het stilleggen van de handel in certificaten was voor de consument niet meer zo relevant toen hij had vernomen van het restrictief terugkoopprogramma.
- Dit programma was voor hem aanvaardbaar.
- Hij zou het vrijgekomen geld kunnen besteden aan verduurzaming van zijn huis.
- Door de terugkoop zou hij niet te maken krijgen met de administratie van zijn certificaten in een *Multilateral Trading Facility*.
- De consument heeft het afblazen van het terugkoopprogramma ervaren als het omzetten van een handreiking in een klap in het gezicht. Bovendien vindt hij de gang van zaken ongebruikelijk en niet transparant.

3.3 Triodos heeft op de brief van de consument gereageerd en haar standpunt over de behandelbaarheid van deze klacht toegelicht. Daarbij heeft zij vermeld wat het terug-koopprogramma inhield en om welke redenen zij uiteindelijk heeft besloten dit programma niet uit te voeren. Tot die redenen behoorden onvoorziene complicaties bij de implementatie van het programma in de landen waarin certificaten waren aangeboden en de vrees dat de MTF-notering vertraging zou oplopen als de implementatie van het terugkoopprogramma werd voortgezet.

3.4 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.

3.5 De commissie constateert dat er een relevant verschil is, in die zin dat in de voorliggende zaak wordt geklaagd over (het niet uitvoeren van) het terugkoop-programma. In de uitspraak van 20 oktober 2022 is dit onderwerp niet ter sprake gekomen omdat de klacht betrekking had op de opschorting van de handel en de afwaardering van certificaten.

3.6 Tot een andere uitkomst leidt dit verschil echter niet. Ook voor een klacht over het terugkoopprogramma geldt wat in de uitspraak van 20 oktober 2022 is overwogen: een oplossing van dit probleem doet alleen recht aan de betrokken belangen als zij toepasbaar is op alle certificaathouders en niet alleen de certificaathouders die een klacht bij Kifid hebben ingediend. Daar komt bij dat de klachtprocedure bij Kifid niet is bedoeld voor klachten over het algemene beleid van een bank in haar hoedanigheid van uitgevende instelling.[2]

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

[2] Zie de uitspraak van 8 december 2022, nr. 2022-1043, ook een uitspraak over certificaten Triodos.

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 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 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 2022, te vinden op www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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