Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0537

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, mr. J. van der Groen,
mr. dr. M.D.H. Nelemans, leden en mr. J.E.M. Sünnen, secretaris)

Datum uitspraak	17 juli 2023
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. 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 verplaatsen van de handel naar een multilateral trading facility.

1. Procedure

1.1 De commissie beslist volgens haar reglement en op basis van de door partijen ingediende stukken met bijlagen. Het gaat hierbij om 1) het klachtformulier van de consument, 2) het verweer van Triodos, 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van Triodos.

1.2 Op 23 mei 2023 heeft er een bemiddelzitting plaatsgevonden. Partijen zijn niet tot een gezamenlijk resultaat gekomen. Het dossier is overgedragen aan een meervoudige commissie, waarvan de gespreksleider van de bemiddelzitting geen deel uitmaakt.

1.3 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 heeft een beleggingsrekening bij Triodos. Hij belegt via die rekening in certificaten van aandelen Triodos (‘Certificaten’).

2.2 De certificaten van aandelen Triodos zijn uitgegeven door Stichting Administratiekantoor Aandelen Triodos Bank (‘SAAT’). De handel in de Certificaten wordt gefaciliteerd door Triodos, Triodos stelt de prijs vast, gelijk aan de Net Asset Value (‘NAV’) en koopt en verkoopt Certificaten.

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

2.4 Op de buitengewone algemene vergadering van aandeelhouders in september 2021 maakte Triodos kenbaar dat zij een reeks alternatieven had onderzocht om de verhandelbaarheid van de Certificaten van aandelen en de toegang tot nieuw kapitaal te waarborgen. Op 11 oktober 2022 heeft SAAT een van die alternatieven, een notering en toelating van de Certificaten tot de handel op een multilateral trading facility (MTF), goedgekeurd. De definitieve keuze om te streven naar een notering op een MTF werd genomen en bekend gemaakt in december 2021.

2.5 Triodos heeft wegens fiscale rapportageverplichtingen de waarde van de Certificaten per 31 december 2021 bepaald, waarbij zij een 'illiquiditeitskorting' heeft toegepast. De korting bedroeg 30% op de laatste verhandelde prijs (€ 84,-), wat resulteerde in een prijs van € 59,-. De aldus bepaalde waarde is vermeld in de fiscale jaaroverzichten die Triodos verstrektaan certificaathouders.

De klacht en vordering

2.6 De consument vordert dat Triodos hem terugbrengt in de situatie die er was bij het nemen van zijn beleggingsbeslissing die past bij zijn risicobereidheid. Hij vordert dat Triodos het verschil vergoedt tussen de NAV van zijn Certificaten op 31-12-2021, de datum waarop de consument bewust werd van de extra risico's die hij door toedoen van Triodos is gaan lopen op zijn belegging, en de lagere prijs waartegen hij zijn Certificaten verwacht te kunnen verkopen wanneer daarin weer kan worden gehandeld.

2.7 De vordering berust op de volgende stellingen van de consument. Hij heeft zijn beslissing om te beleggen in Certificaten genomen op basis van de verwachting dat hij zijn Certificaten steeds zal kunnen verkopen voor de NAV. Hij heeft deze verwachting gebaseerd en mocht die ook baseren op het bij het aanbieden van de Certificaten uitgegeven prospectus. Triodos heeft eenzijdig en zonder de consument de mogelijkheid te geven zelf mitigerende maatregelen te treffen het risicoprofiel van de Certificaten verhoogd, waardoor deze niet meer passend zijn.

2.8 Triodos kiest daarnaast voor de verhandeling van de Certificaten voor een handels-methodiek die ver af staat van haar eigen gedachtengoed en benadeelt hiermee de beleggers in de Certificaten. Triodos stelt dat zij bij gebrek aan voldoende kopers voor Certificaten tegen de NAV die niet onbeperkt zelf mag inkopen, maar dat is onvoldoende om de handel tegen de NAV volledig te sluiten. Voortzetting van de handel tegen de NAV zou, bij gebrek aan voldoende kopers, de handel kunnen beperken.

Triodos is altijd helder geweest over het korte of lange tijd niet kunnen handelen en er zijn geen nieuwe externe argumenten waarom Triodos kiest voor de eerder genoemde vergaande maatregelen.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Behandelbaarheid

3.1 Op 20 oktober 2022 heeft de commissie een richtinggevende uitspraak[1] gedaan over een klacht tegen Triodos over besluiten en handelingen van Triodos met betrekking tot de handel in de Certificaten. In die uitspraak heeft zij geoordeeld dat de klacht niet-behandelbaar was. Een overweging bij dat oordeel was het volgende: het betrof een klacht van twee individuele certificaathouders terwijl een oplossing van het probleem – de opschorting van de handel in Certificaten – 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 De consument is van mening dat zijn situatie verschilt van de klacht in de uitspraak van 20 oktober 2022, omdat het bij hem niet gaat over de opschorting van de handel in Certificaten, maar over het feit dat Triodos eenzijdig het risicoprofiel van de Certificaten verhoogt, daarbij afwijkt van het prospectus en daardoor de Certificaten niet meer passen bij het defensieve risicoprofiel, waar de consument bewust voor heeft gekozen. Daarbij is de consument niet de mogelijkheid geboden om risico mitigerende maatregelen te treffen. Hierdoor loopt hij het risico dat de voorgenomen verplaatsing van de handel naar een MTF zal leiden tot een waardedaling van de Certificaten.

3.3 Triodos stelt dat het niet om een individuele klacht gaat. Volgens Triodos richt de klacht zich niet op een financiële dienst maar op haar algemene besluitvorming , o.a. ten aanzien van de beslissing om de handel te verplaatsen naar een MTF. De klacht is daarom volgens Triodos niet-behandelbaar.

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

[1] Uitspraak 2022-0892 (kifid.nl)

3.5 De commissie constateert dat er een relevant verschil is omdat in de voorliggende zaak (onder andere) wordt geklaagd over het risico die de verplaatsing van de handel naar een MTF kan meebrengen voor de waarde van de Certificaten van de consument in combinatie met het door hem gekozen risicoprofiel. Een klacht over de verplaatsing van de handel naar een MTF is in de uitspraak van 20 oktober 2022 niet ter sprake gekomen.

3.6 Tot een andere uitkomst leidt dit verschil niet. Ook voor het besluit van Triodos om de handel in de Certificaten te verplaatsen naar een MTF geldt dat dit een algemene maatregel betreft die alle certificaathouders raakt en dat de klachtprocedure bij Kifid niet de mogelijkheid biedt om een uitspraak te doen die recht doet aan de belangen van alle betrokkenen. Die procedure is niet bedoeld voor klachten over het algemene beleid van een bank.[2]

3.7 Voor de overige onderwerpen die de consument noemt – zoals, onder meer, dat de consument niet in de gelegenheid is gesteld te acteren op de door Triodos gecreëerde nieuwe omstandigheden waarbij de consument de mogelijkheid had willen krijgen om risico mitigerende maatregelen te treffen – geldt hetgeen is overwogen in de hiervoor genoemde uitspraak van 20 oktober 2022: een oplossing van deze problemen 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.

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

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

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

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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

[2] 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 informatieverstrekking aan de gezamenlijke certificaathouders (bijv. in het prospectus).