Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0057

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

Klacht ontvangen op	13 oktober 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. Zij 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 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 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.

2.5 De consument heeft een bladzijde overgelegd uit het prospectus van de certificaten (versie 14 juni 2018). Daarin staat:

> *(…) Risks relating to the Depository Receipts and the Offering*
> *Trading in the Depository Receipts is only possible on a limited basis and accordingly investors may have to wait before they can sell their Depository Receipts or may not be able to sell the Depository Receipts at or above the price paid for them.*
> *The transfer of the Depository Receipts is subject to restrictions. The Depository Receipts are not listed on a securities exchange nor does a similar public market for Depository Receipts exist. Triodos Bank maintains a platform for transactions against net asset value for the Depositary Receipts whereby the price is determined each day in based on a financial model that derives the calculated NAV of Triodos Bank. The internal market for the Depository Receipts of Triodos Bank inter alia depends on outstanding demand for and supply of Depository Receipts. The Executive Board has received an authorisation of the General Meeting to acquire Depository Receipts to a maximum of the total amount of EUR 28.2 million for a period up to 18 November 2020. The question whether or not Triodos Bank itself will purchase Depository Receipts offered for sale for market making purposes is at the sole discretion of Triodos Bank and Triodos Bank will at no point in time be obliged to purchase Depositary Receipts offered for sale. Investors may therefore during a long period of time not be able to sell or otherwise dispose of their Depositary Receipts and/or to sell their Depositary Receipts for their presumed value. (…)*

2.6 Ook overgelegd is een bladzijde uit een latere versie van het prospectus (versie van 24 september 2020). Daarin staat:

> *(…) Risks relating to the Depository Receipts and the Offering*
> *Triodos Bank facilitates transactions in Depository Receipts and trading may be limited or suspended*
> *The transfer of the Depository Receipts is subject to restrictions. The Depository Receipts are not listed on a securities exchange nor does a similar public market for Depository Receipts exist. Triodos Bank facilitates transactions against NAV for the Depository Receipts, whereby the price is determined based on a financial model that derives the NAV. The issuance and repurchase of the Depository Receipts by Triodos Bank inter alia depends on outstanding demand for and supply of Depository Receipts. The Executive Board has received an authorisation of the General Meeting to acquire Depository Receipts to a maximum of the total amount of EUR 36 million within the regulatory framework that is furthermore applicable, for a period up to 29 December 2022. Triodos Bank, at its sole discretion, may decide to suspend facilitating transactions in Depository Receipts. The circumstances under which Triodos Bank could decide to suspend facilitating transactions include (but are not limited to): market volatility, unbalanced order volumes, a decrease of the available capacity to repurchase Depository Receipts, regulatory restraints, severe disruptions in communication systems, power outages or other emergencies that are beyond the control of Triodos Bank. A decision to suspend facilitating transactions will be published on the Triodos Bank country websites and www.triodos.com/investors.*

Furthermore, the question if Triodos Bank itself will repurchase (and hold) Depository Receipts offered for sale for market making purposes is at the sole discretion of Triodos Bank and Triodos Bank will at no point in time be obliged to repurchase (and hold) Depository Receipts offered for sale. (…)

Klacht, vordering en verweer

2.7 De consument vordert dat Triodos wordt veroordeeld tot schadevergoeding. In het klachtformulier heeft zij een schadebedrag van € 4.000,- vermeld. De vordering berust op de stelling dat Triodos niet heeft gewaarschuwd voor het risico op het volledig stopzetten van de terugkoop van certificaten. Verder vindt de consument het onacceptabel dat de door Triodos voorgenomen terugkoopregeling niet doorgaat.

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

- In de uitspraak van 20 oktober 2022 ging het om een vordering van € 21.132,- en € 7.000,- en in deze zaak om een vordering van € 4.000,-. Dat is van belang omdat in het meest recente prospectus staat dat Triodos tot een maximum van € 5.000,- per beleggingsrekening certificaten kan terugkopen.
- De handel in certificaten ligt nu al bijna twee jaar stil. In feite is geen sprake meer van een opschorting, maar van het volledig stopzetten van de handel. Dat is in strijd met het meest recente prospectus. De oprichting van de *Multilateral Trading Facility* betekent dat Triodos nooit certificaten zal terugkopen.

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

Op dat risico is de consument niet gewezen toen zij haar certificaten kocht.
- De uitspraak van 20 oktober 2022 gaat niet in op het feit dat Triodos op 15 februari 2022 een bedrag van 17,4 miljoen euro beschikbaar heeft gesteld voor een beperkt terugkoopprogramma. Elke certificaathouder mocht voor € 2.000,- certificaten verkopen, in urgente gevallen voor € 6.000,-. Op 1 augustus 2022 heeft Triodos dit aanbod ingetrokken op de (onduidelijke) grond dat het terugkoopprogramma een risico op vertraging meebracht voor de heropening van de handel in certificaten.
- Nadat zij het voorgenomen terugkoopprogramma had ingetrokken, heeft Triodos een bedrag van 14,4 miljoen euro benut voor een buitengewone dividenduitkering van € 1,01 per certificaat. Voor de consument pakte die omzetting slecht uit. Op haar certificaten met een waarde van € 4.000,- ontving zij slechts € 49,27 als extra dividend.

3.3 Triodos heeft op de brief van de consument gereageerd en haar standpunt over de behandelbaarheid van deze klacht toegelicht. Volgens Triodos is dit geen individuele klacht omdat geklaagd wordt haar algemene beleid en besluitvorming, namelijk het besluit tot opschorting van de handel en tot het verplaatsen van de handel naar een MTF. Ook een klacht over het ontbreken van een waarschuwing voor bepaalde risico's en het ontbreken van de mogelijkheid van terugkoop betreft, aldus Triodos, materie die niet alleen de consument, maar alle certificaathouders raakt.

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 relevante verschillen zijn, in die zin dat de klacht in de voorliggende zaak (ook) betrekking heeft op het ontbreken van een waarschuwing voor de risico's in het prospectus, het ontbreken van de mogelijkheid van terugkoop en de voorgenomen MTF-notering. Deze onderwerpen zijn in de uitspraak van 20 oktober 2022 niet ter sprake gekomen bij het beoordelen van de klacht.

3.6 Tot een andere uitkomst leiden deze verschillen echter niet. Voor de in 3.5 genoemde onderwerpen geldt dat de klachtprocedure bij Kifid niet is bedoeld voor klachten over het algemene beleid van een bank in haar hoedanigheid van uitgevende instelling.[2] Voor het ontbreken van de mogelijkheid van terugkoop en de voorgenomen MTF-notering geldt bovendien wat in de uitspraak van 20 oktober 2022 is overwogen: 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.

3.7 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