Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0215

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

Datum uitspraak	15 maart 2023
Ingediend door	De consument, in deze procedure vertegenwoordigd door [naam]
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 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.

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. 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 in verband met fiscale rapportageverplichtingen op de certificaten per 31 december 2021 een ‘illiquiditeitskorting’ toegepast. Deze 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. Zij vermeldt een schadebedrag van € 22.883,-. De vordering berust op de stelling dat Triodos zonder toestemming van de consument de certificaten heeft afgewaardeerd, wat leidde tot een forse waardevermindering. Als het de consument bij aanschaf van de certificaten bekend was geweest dat Triodos de handel in certificaten zou kunnen stopzetten en de certificaten afwaarderen, zou zij de certificaten nooit hebben gekocht. Volgens de consument heeft Triodos verzuimd haar ten tijde van aanschaf van de certificaten over deze risico's te informeren.

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 het indienen van een reactie. De consument is verzocht toe te lichten of en op welke wijze haar klacht verschilt van de klacht in de uitspraak van 20 oktober 2022. De consument heeft haar standpunt als volgt toegelicht:

- Deze klacht richt zich niet tegen het opschorten van de handel in certificaten. Het betreft wel degelijk een zaak tussen Triodos en een individuele certificaathouder. Triodos heeft bij aanschaf van de certificaten geen uitleg gegeven over dit financiële product en ook geen beleggingsovereenkomst of iets dergelijks aangeboden. Bij aanschaf is alleen vermeld hoe men via de website certificaten kan aankopen.
- De consument had de certificaten nooit aangeschaft als duidelijk was geweest dat Triodos de methode van waardering zou kunnen aanpassen en als gevolg daarvan de certificaten afwaarderen en dat de handel in certificaten zou kunnen worden stilgelegd en naar een 'beursachtig' platform verplaatst.

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

- Door het stilleggen van de handel kan de consument de certificaten niet te gelde maken.
- Door het plaatsen van de certificaten op een ander platform, zonder toestemming van de consument, worden de certificaten in feite aandelen met alle risico's van dien (zoals forse koersdalingen).
- Triodos heeft niet integer en onzorgvuldig gehandeld, het klantbelang niet centraal gesteld, de consument ernstige financiële schade toegebracht en zonder toestemming bezit van de consument in beslag genomen. Er is sprake van grove nalatigheid en strijd met de bankierseed.
- Wegens de stellingen over ontoereikende voorlichting heeft de commissie nagevraagd op welke wijze de consument ten tijde van de aanschaf informatie over de certificaten heeft ontvangen. Uit het antwoord blijkt dat de consument destijds de website van Triodos heeft geraadpleegd, waar klanten erop werden geattendeerd dat zij in certificaten konden beleggen en dat met de aankoop daarvan de missie van Triodos werd gesteund. Een medewerker van Triodos heeft in een telefoongesprek alleen technische informatie gegeven (waar op de website moet u kijken om certificaten te kopen, welke knop op de website moet daarvoor worden gebruikt e.d.). Door deze gang van zaken heeft de consument de certificaten aangekocht zonder toereikend over de risico's te zijn geïnformeerd.

3.3 Triodos heeft op het standpunt van de consument gereageerd. Zij stelt dat het niet om een individuele klacht gaat. Volgens Triodos heeft de consument haar klacht weliswaar als een klacht over informatieverstrekking ingekleed, maar komt haar betoog erop neer dat Triodos niet had mogen besluiten de handel op te schorten, de certificaten af te waarderen en de handel te verplaatsen naar een *multilateral trading facility* (MTF). Daarmee richt de klacht zich op de algemene besluitvorming van Triodos als uitgevende instelling. Volgens Triodos volgt dit ook uit de specificering van de schade (de administratieve afwaardering van 30% en schade die kan ontstaan door verhandeling van certificaten op een MTF). Volgens Triodos is de klacht daarom niet-behandelbaar.

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 omdat in de voorliggende zaak wordt geklaagd over ontoereikende informatieverstrekking bij aanschaf van de certificaten. Dit onderwerp is in de uitspraak van 20 oktober 2022 niet ter sprake gekomen.

3.6 Tot een andere uitkomst leidt dit verschil niet. Voor de informatieverstrekking over de risico's van certificaten – een onderwerp dat raakt aan de vraag of destijds een prospectus of andere informatie over de certificaten op de website kon worden geraadpleegd en zo ja of daarin de risico's van certificaten toereikend werden beschreven – 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]

3.7 Voor de overige onderwerpen die de consument noemt – zoals de stillegging van de handel, de voorgenomen MTF-notering en de stelling dat Triodos niet integer heeft gehandeld en het klantbelang niet centraal heeft gesteld – geldt bovendien hetgeen is overwogen in de uitspraak van 20 oktober 2022 (zie 3.1 hiervoor): 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.

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 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

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