Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2023-0232

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)

Datum uitspraak	22 maart 2023
Klacht van	De consument
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 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 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 € 5.500,-. De vordering berust op de stelling dat Triodos onzorgvuldig jegens de consument heeft gehandeld, in het bijzonder door de handel in de certificaten langdurig op te schorten, de certificaten met 30% procent af te waarderen en ontoereikend over deze ontwikkelingen te communiceren.

2.6 Triodos heeft verweer gevoerd. Voor zover relevant 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 – 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 een reactie in te dienen. De consument is verzocht toe te lichten of en in welk opzicht haar klacht verschilt van de klacht in de uitspraak van 20 oktober 2022. De consument heeft haar standpunt als volgt toegelicht:

- De klacht betreft vooral het gebrek aan communicatie en transparantie van Triodos over de afwaardering van de certificaten. Verder vindt de consument de gang van zaken ethisch onjuist.
- De consument is geschrokken van de gang van zaken rond het afwaarderen van de certificaten. Zij had certificaten gekocht met het idee dat zij duurzaam belegde bij een stabiele bank. Zij wilde een extra buffer met het oog op haar pensionering. Verder was haar intentie met beleggen in certificaten dat haar geld zou worden uitgezet in bedrijven met een duurzaam beleid.
- De consument was van plan binnenkort te stoppen met werken en te verhuizen. Daarvoor wilde zij het in certificaten belegde geld gebruiken.
- Een zo groot verlies, dat meer bij een riskante belegging past, had de consument bij Triodos niet verwacht.

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

- De communicatie over de certificaten was onvoldoende en onduidelijk en de klacht is door Triodos niet transparant en onbevredigend beantwoord.
- De certificaten zullen mogelijk (het merendeel van) hun waarde verliezen.
- De consument ervaart van instanties zoals Kifid, DNB en de AFM weinig steun bij haar problemen met de certificaten. Haar vertrouwen als klant van Triodos heeft een enorme deuk gekregen.
- De aansprakelijkheid en verantwoordelijkheid van Triodos jegens haar certificaathouders is ten onrechte nog niet bevestigd.
- In haar brief van 24 januari 2023 schrijft de consument dat het haar nog niet duidelijk is hoe beleggen via een *multilateral trading facility* (MTF) in zijn werk gaat en dat zij via een dergelijk platform niet wil of durft te beleggen.

3.3 Triodos heeft op het standpunt van de consument gereageerd. Zij stelt dat het niet om een individuele klacht gaat. Volgens Triodos richt de klacht zich op haar algemene besluitvorming als uitgevende instelling, onder andere over het opschorten van de handel en de afwaardering van certificaten, en 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 in de richtinggevende uitspraak van 20 oktober 2022.

3.5 De commissie constateert dat er een relevant verschil is omdat in de voorliggende zaak (onder andere) wordt geklaagd over ontoereikende communicatie van Triodos over de afwaardering van de certificaten. Een klacht over de communicatie van Triodos is in de uitspraak van 20 oktober 2022 niet ter sprake gekomen.

3.6 Tot een andere uitkomst leidt dit verschil niet. Voor de communicatie van Triodos over het afwaarderen van de certificaten – een onderwerp dat raakt aan de informatieverstrekking van Triodos aan de certificaathouders, zowel bij de aanschaf van certificaten als tijdens de looptijd daarvan – 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] Datzelfde geldt voor de informatieverstrekking over beleggen via een MTF.

3.7 Voor de overige onderwerpen die de consument noemt – zoals het besluit tot het opschorten van de handel en de afwaardering van de certificaten – 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.

[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 (bijvoorbeeld in het prospectus).

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 in artikel 40 van het reglement van de commissie vanaf 1 april 2017, te vinden op www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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