Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0721 (mr. dr. H.O. Kerkmeester, voorzitter, mr. M.E.J. Bracco Gartner, W.J.J. Ong RA, leden en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 16 november 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Triodos Bank N.V., gevestigd te Zeist, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 29 augustus 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden en de overeenkomst

Samenvatting

Execution only. De consument heeft certificaten van aandelen Triodos Bank N.V. aangeschaft in de periode tussen de eerste en de tweede stillegging van de handel in certificaten. De consument stelt dat de bank haar onvoldoende heeft geïnformeerd over de mogelijkheid dat de handel opnieuw zou kunnen worden stilgelegd. De commissie is van oordeel dat de bank daarover voldoende informatie heeft gegeven. Ook bestond voor de bank geen aanleiding de consument te waarschuwen dat de certificaten niet passend voor haar waren. De vordering wordt afgewezen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.

1.2 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.

1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een effectenrekening bij de bank.

Op de relatie tussen de consument en de bank zijn de Algemene Voorwaarden Triodos Effectendienstverlening van toepassing. Voor de relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden wordt verwezen naar de bijlage bij deze uitspraak.

2.2 Sinds 2011 belegt de consument via haar effectenrekening in certificaten van aandelen Triodos Bank (hierna: certificaten). De handel in deze certificaten wordt door de bank onderhouden. Met ingang van 18 maart 2020 heeft de bank de handel in certificaten gesloten.

2.3 Op 6 oktober 2020 heeft de bank haar klanten geïnformeerd over het op 24 september 2020 geactualiseerde prospectus dat van toepassing is op de certificaten:

"(…)
Belangrijke punten in het nieuwe prospectus
Triodos Bank faciliteert transacties van en naar certificaathouders; door aan- en verkoop van Certificaten. Certificaten zijn direct gekoppeld aan het kapitaal van de bank; het bedrag aan Certificaten dat de bank kan terugkopen is dan ook gelimiteerd door regelgeving.
Beperkte liquiditeit
Triodos Bank kan besluiten haar faciliterende activiteiten te beperken of op te schorten. Bijvoorbeeld in het geval dat Triodos Bank de uit regelgeving voortkomende limiet voor het inkopen van Certificaten bereikt of nadert, of in het geval van onevenwichtige ordervolumes. Als gevolg hiervan is het mogelijk dat beleggers gedurende een periode van enkele maanden, of veel langer, niet in staat zijn om hun Certificaten te verkopen.
Maximumbedrag verkooporders
Om de handel in Certificaten op een gecontroleerde manier te laten verlopen, kan het totaal van de waarde van Certificaten die certificaathouders te koop mogen aanbieden, worden beperkt. Vanaf de datum van heropening is de maximale waarde die aan Triodos Bank mag worden verkocht beperkt tot een bedrag van EUR 5.000 per beleggingsrekening per week. Wij zullen het aan- en verkooppatroon zorgvuldig in de gaten houden en kunnen dit bedrag in de toekomst opnieuw aanpassen. (…)"

2.4 Op 27 oktober 2020 berichtte de bank haar klanten:

"(…)
Om transacties op een gecontroleerde manier mogelijk te maken, kan de totale waarde van certificaten die door certificaathouders te koop wordt aangeboden, worden beperkt. Om meer tijd te creëren voor nieuwe aankopen en om een evenwichtig handelspatroon te herstellen, heeft de bank besloten de maximale waarde van het wekelijkse bedrag dat per beleggingsrekening mag worden verkocht te beperken.

*Vanaf **dinsdag 27 oktober 2020** om **9.00 uur**, is de maximale waarde van het bedrag aan certificaten van aandelen dat per beleggingsrekening per week mag worden verkocht, vastgesteld op 1.000 euro. Wij zullen het aan- en verkooppatroon zorgvuldig in de gaten houden en kunnen dit bedrag in de toekomst opnieuw wijzigen. Er is geen beperking op kooporders. (…)"*

2.5 Op 19 november 2020 schreef de bank aan haar klanten:

*"**Risico's van certificaten van aandelen***
Beleggen in certificaten brengt risico's met zich mee. Zo kennen de certificaten een beperkte verhandelbaarheid. De certificaten zijn niet beursgenoteerd, maar Triodos Bank faciliteert zelf de handel in certificaten. Indien er meer aanbod dan vraag naar certificaten is, kunnen we in beperkte mate certificaten terugkopen. Die beperking volgt onder andere uit wet- en regelgeving, en kan ertoe leiden dat we de handel moeten sluiten, zoals maart jongstleden het geval was. Bovendien kunt u per week en per beleggingsrekening voorlopig maximaal 1.000 euro aan certificaten aan Triodos Bank verkopen.

Certificaten van aandelen zijn niet voor iedere belegger geschikt. Beleg alleen in certificaten van aandelen met geld dat u kunt missen, omdat de koers kan dalen en omdat de handel in certificaten gesloten kan worden, ook voor langere perioden van enkele maanden of nog langer. In het prospectus leest u meer over de specifieke risico's van beleggen in certificaten. (…)
Waar moet u op letten?
Dit is een reclame voor een beleggingsproduct. Met beleggen maakt u kans op rendement. Uw beleggingen kunnen ook minder waard worden. Triodos Bank geeft geen advies, het is belangrijk dat u zich goed informeert. Investeren zonder de juiste kennis en/of ervaring leidt tot een verhoogd risico op verlies. Het is van belang om uw beslissing om te kopen, te baseren op het meest recente prospectus. (…)"

2.6 De consument heeft op 11 december 2020 voor een bedrag van € 100.000,- certificaten bijgekocht. Voorafgaand aan deze aankoop heeft zij een kennis- en ervaringstoets met goed gevolg doorlopen. In deze toets worden zowel vragen over de algemene beleggingsdoelstellingen gesteld als kennisvragen over de certificaten van aandelen.

2.7 In januari 2021 heeft de bank de handel in certificaten opnieuw opgeschort. Op 28 april 2021 heeft de consument daarover een klacht ingediend bij de bank met het verzoek de aankoop ongedaan te maken of, als dat niet mogelijk is, haar een lening te verstrekken voor een bedrag van € 100.000,-. Dat verzoek is door de bank afgewezen.

De klacht en vordering

2.8 De consument stelt dat de bank toerekenbaar is tekortgeschoten in haar verplichtingen door de consument niet dan wel onvoldoende te informeren over de mogelijkheid dat de handel in certificaten opnieuw zou worden stopgezet. Nadat zij haar woning had verkocht, heeft zij een deel van de opbrengst aangewend voor de aankoop van de certificaten, omdat zij dat geld niet op een bankrekening wilde laten staan. Voordat zij de certificaten aanschafte, heeft zij telefonisch overlegd met een medewerker van de bank. De medewerker had tijdens dat gesprek moeten melden dat de handel in certificaten opnieuw stilgelegd zou kunnen worden. Door het stilleggen van de handel kan zij nu niet bij haar vermogen, dat zij nodig heeft voor de aankoop van een nieuwe woning. Als de bank aan haar informatieverplichtingen had voldaan, dan had de consument de certificaten niet aangeschaft en was zij nu niet in de problemen gekomen.

2.9 De consument vordert dat de bank de certificaten terugkoopt of dat de bank haar een lening verstrekt van € 100.000,- tegen een rente die gelijk is aan de hoogte van de vergoeding die zijn voor de certificaten ontvangt.

Het verweer

2.10 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 De vraag die voorligt is of de bank toerekenbaar is tekortgeschoten in de naleving van haar verplichtingen jegens de consument, door haar onvoldoende te informeren over de risico's van de certificaten, inclusief de mogelijkheid dat de handel in certificaten opnieuw wordt stilgelegd. Naar het oordeel van de commissie is dit niet het geval. Hieronder licht de commissie toe hoe zij tot dit oordeel komt.

3.2 De commissie stelt vast dat de bank beleggingsdienstverlening aan de consument verleent op basis van *execution only*. Dit volgt uit de artikelen 3 en 5 van de algemene voorwaarden en het prospectus. In een dergelijke beleggingsrelatie neemt de cliënt zijn beleggingsbeslissingen zelfstandig en zonder voorafgaand advies van de financiële dienstverlener. Dat brengt mee dat het bij dit type beleggingsdienstverlening aan de belegger zelf is op eigen kracht de informatie over beleggingen te verzamelen die hij voor zijn beleggingsbeslissingen belangrijk acht.[1]

[1] Zie ook Geschillencommissie Kifid, nrs. 2017-339, 2019-983, 2020-098 en 2020-427.

De bank heeft aan haar wettelijke informatieverplichtingen voldaan door een prospectus te publiceren waarin alle relevante informatie over de certificaten is opgenomen, inclusief mogelijke beperkingen van de handel in certificaten. Bovendien heeft de bank de consument via algemene e-mailberichten geïnformeerd over het stilleggen van de handel, waarbij de risico's van het opnieuw stilleggen van de handel steeds onder de aandacht zijn gebracht (zie hiervoor onder 2.3 en 2.4). Dat de consument deze e-mails niet heeft gelezen, komt voor haar eigen risico.

3.3 Voor zover de consument met haar stellingen bedoelt dat de bank haar persoonlijk in het telefoongesprek met de medewerker van de bank (zie overweging 2.8) had moeten waarschuwen dat de certificaten geen voor haar passend product waren, overweegt de commissie het volgende. Bij het verlenen van een beleggingsdienst op basis van *execution only* is een financiële onderneming zoals de bank verplicht informatie over de kennis en ervaring in te winnen om te beoordelen of een bepaald product passend is voor de betreffende consument. Als de bank op basis van de informatie die zij heeft ingewonnen meent dat het product niet passend is, moet zij de consument daarvoor waarschuwen. Deze verplichtingen volgen uit artikel 4:24 Wft.

3.4 De bank heeft aan die verplichting invulling gegeven door voorafgaand aan de aankoop van de certificaten een kennis- en ervaringstoets af te nemen. Uit de antwoorden van de consument blijkt onder meer dat zij het geld dat zij zou gaan beleggen de komende vijf jaar niet nodig heeft en dat zij zonder hulp van een adviseur haar beleggingen wil beheren en meer dan vijf jaar ervaring heeft met beleggen in certificaten van aandelen. In het bijzonder beantwoordde de consument de vraag of en hoe lang de bank de handel in certificaten mag stilleggen juist, door te antwoorden dat de bank de handel kan stilleggen als aan de voorwaarden uit het prospectus is voldaan en dat daar geen limiet voor geldt. Gelet op de antwoorden die de consument heeft gegeven, kon de bank redelijkerwijs aannemen dat de certificaten een passend product waren. Voor de bank bestond daarom geen aanleiding om de consument te waarschuwen.

3.5 Gelet op het voorgaande is niet gebleken dat de bank een verplichting jegens de consument heeft geschonden. De vordering zal daarom worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden en de overeenkomst

De Algemene Voorwaarden Triodos Effectendienstverlening

Artikel 3
Dienstverlening

De Bank of de Beleggersgiro voert de Transactie-opdrachten van Cliënt uit. Dit gebeurt in naam van Cliënt en voor rekening en risico van Cliënt.

De Bank en de Beleggersgiro zorgen namens Cliënt voor de bewaring en/of administratie van de Effecten van Cliënt. Hieronder valt onder meer het voor Cliënt innen van uitkeringen zoals dividenden of rente, en het ervoor zorgen dat Cliënt uitnodigingen krijgt voor aandeelhoudersvergaderingen.

Artikel 5
Kennis- en ervaringstoets

Op grond van de Wet financieel toezicht moet de Bank bij de aanbieding van sommige soorten Effecten, een zogenaamde Kennis- en ervaringstoets afnemen. Cliënt wordt dan gevraagd vragen te beantwoorden zodat bekeken kan worden of de kennis en ervaring van de Cliënt voldoende is om zelfstandig (execution only) te kunnen beleggen.

Triodos Bank verplicht alle beleggers deze kennis- en ervaringstoets te maken. Indien uit de toets blijkt dat de kennis onvoldoende is, dan is het niet mogelijk een beleggersrekening te openen, danwel een Transactie-opdracht tot koop van Effecten uit te voeren.

De Nederlandse vertaling van het prospectus met betrekking tot het aanbod van Certificaten van aandelen Triodos Bank van 24 september 2020

"(…) Beleggers dienen zelf te beoordelen of de Certificaten van Aandelen geschikt zijn om in te beleggen. (…)

Daarnaast worden de Certificaten van Aandelen uitsluitend aan beleggers aangeboden door middel van louter uitvoerende diensten en niet via diensten op het gebied van portefeuillebeheer of beleggingsadvies."