Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-260
d.d. 8 juli 2014
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter, drs. L.B. Lauwaars RA en J.C. Buiter, leden en mevrouw mr. I.M.M. Vermeer, secretaris)

Samenvatting

Consument baseert zijn vordering in hoofdzaak op de stelling dat Aangeslotene hem tijdens het telefoongesprek op 13 januari 2013 onjuist en onvolledig en/of ten onrechte niet heeft geïnformeerd. De Commissie stelt vast dat de inhoud van het telefoongesprek op 13 januari 2013 tussen Consument en een medewerker van Aangeslotene niet is komen vast te staan. Nu Aangeslotene hetgeen Consument stelt betwist, kan niet worden vastgesteld dat zij aan Consument onjuiste informatie heeft verstrekt. Dat de informatie mogelijk onvolledig is geweest, dat wil zeggen niet de inhoud had die Consument achteraf graag had willen krijgen, maakt niet dat Aangeslotene voor de eventuele negatieve gevolgen binnen de beleggingsportefeuille van Consument aansprakelijk is. De medewerker had immers volgens Aangeslotene de betreffende wetenschap ook niet, en had die naar het oordeel van de Commissie overigens ook niet met Consument mogen delen. De vordering wordt afgewezen.

Consument,

tegen

de naamloze vennootschap Triodos Bank N.V., gevestigd te Zeist, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consument ondertekende vragenformulier met bijlagen, ontvangen op 26 november 2013;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.
Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid.

Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 19 juni 2014 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Consument heeft op 4 november 2009 de Overeenkomst Triodos Beleggersgiro getekend. De beleggingsrelatie welke tussen Consument en Aangeslotene bestond laat zich omschrijven als execution-only.

3.2. Consument heeft aandelen in het Triodos Vastgoedfonds (hierna: 'het fonds') aangekocht. Ten tijde van deze aankoop betrof het fonds een open-end beleggingsfonds.

3.3. Naar aanleiding van de koersontwikkeling van de aandelen in het fonds heeft Consument op 13 januari 2013 telefonisch contact opgenomen met Aangeslotene.

3.4. Bij brief van 15 februari 2013 heeft Aangeslotene haar beleggers geïnformeerd over het opschorten van de handel in het fonds. Met ingang van 13 februari 2013 was het tijdelijk niet meer mogelijk aandelen van het fonds te kopen of te verkopen.

3.5. Bij brief van 31 mei 2013 heeft Aangeslotene haar beleggers geïnformeerd over de geplande (her)opening van de handel en tevens medegedeeld dat het fonds de structuur van een closed-en beleggingsfonds had gekregen. Vanaf 15 juli 2013 was het weer mogelijk om aandelen van het fonds te kopen of te verkopen.

3.6. In december 2013 heeft Consument zijn aandelen verkocht.

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert vergoeding van de geleden schade als gevolg van het handelen van Aangeslotene. De schade wordt door Consument begroot op een bedrag van € 14.000,-, zijnde de waarde van de aandelen op 13 februari 2013 minus de waarde op het moment van het indienen van zijn klacht bij de Commissie, zijnde 24 november 2013.

4.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.

- Aangeslotene heeft Consument niet adequaat geïnformeerd over het Triodos Vastgoedfonds toen hij in januari 2013 telefonisch contact opnam met Aangeslotene. Tijdens dit gesprek heeft een medewerker van Aangeslotene onjuiste informatie over het fonds verstrekt. Daarnaast heeft deze medewerker relevante beleggingsinformatie, welke bij deze medewerker wel beschikbaar moest zijn, niet aan Consument gegeven. Was Consument op dat moment juist geïnformeerd, dan was hij overgegaan tot verkoop van zijn aandelen en was zijn verlies beperkt gebleven.
- Aangeslotene heeft geen duidelijkheid verstrekt over de verschillende rollen die Aangeslotene en Triodos Investment Management spelen.

4.3. Op de stellingen die Aangeslotene aan haar verweer ten grondslag legt, wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

5. Beoordeling

5.1. De Commissie begrijpt dat Consument zijn vordering in hoofdzaak baseert op de stelling dat Aangeslotene hem tijdens het telefoongesprek op 13 januari 2013 onjuist en onvolledig en/of ten onrechte niet heeft geïnformeerd. Naar aanleiding van de dalende koersen van de aandelen in het fonds heeft Consument op 13 januari 2013 telefonisch contact opgenomen met Aangeslotene. Volgens Consument heeft de medewerker van Aangeslotene hem op dat moment medegedeeld dat, ondanks de dalende koersen, "het wel goed ging met het fonds". Dit bleek onjuiste informatie te zijn, aldus Consument. Voorts stelt Consument dat de medewerker van Aangeslotene hem op dat moment had moeten mededelen dat hij, in verband met Chinese Walls binnen de organisatie van Aangeslotene, geen mededelingen aan Consument mocht doen omtrent de verwachtingen van het fonds. In dat geval was Consument, mede gelet op de recente negatieve koersontwikkeling van het fonds, overgegaan tot verkoop van zijn aandelen. In plaats daarvan heeft Consument vertrouwd op de door Aangeslotene verstrekte informatie. Als gevolg van deze gang van zaken voelt Consument zich misleid en benadeeld.

5.2. Aangeslotene stelt zich op het standpunt dat zij geen beschikking had over de (koersgevoelige) informatie omtrent de mogelijk op handen zijnde omzetting van het fonds van een open-end beleggingsfonds naar een closed-end beleggingsfonds. Mocht zij wel beschikking over deze informatie hebben gehad, dan was het haar wettelijk verboden deze informatie door te geven, anders dan op een manier waardoor alle beleggers gelijktijdig over dezelfde informatie zouden kunnen beschikken.

5.3. Aangeslotene heeft tijdens de zitting verklaard dat niet meer te achterhalen is met welke medewerker van Aangeslotene Consument op 13 januari 2013 heeft gesproken. Zij betwist niet dat het gesprek heeft plaatsgevonden, maar betwist wel dat tijdens het gesprek onjuiste, dan wel onvolledige informatie aan Consument is verstrekt. De exacte inhoud van het gesprek kan echter niet worden vastgesteld. Van misleiding is volgens Aangeslotene geen sprake.

5.4. De Commissie stelt vast dat de inhoud van het telefoongesprek op 13 januari 2013 tussen Consument en een medewerker van Aangeslotene niet is komen vast te staan. Nu Aangeslotene hetgeen Consument stelt betwist, kan niet worden vastgesteld dat zij aan Consument onjuiste informatie heeft verstrekt. Dat de informatie mogelijk onvolledig is geweest, dat wil zeggen niet de inhoud had die Consument achteraf graag had willen krijgen, maakt niet dat Aangeslotene voor de eventuele negatieve gevolgen binnen de beleggingsportefeuille van Consument aansprakelijk is. De medewerker had immers volgens Aangeslotene de betreffende wetenschap ook niet, en had die naar het oordeel van de Commissie overigens ook niet met Consument mogen delen. Ook in dat opzicht kan Aangeslotene dus geen verwijt worden gemaakt. Dit leidt ertoe dat de klacht van Consument ongegrond is en de vordering derhalve moet worden afgewezen.

5.5. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.