Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0743

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. E.C. van Roosmalen-Aarts, secretaris)

Datum uitspraak	22 september 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Captin B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Captin
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

Captin heeft nadat de beleggersrekening was opgezegd, gebruik gemaakt van de volmacht om de Triodos certificaten van de consument te giraliseren. De commissie is van oordeel dat Captin in het belang van de consument heeft gehandeld. De vordering wordt afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het 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 Captin; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van Captin en 6) de reactie daarop van de consument.

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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument had een beleggersrekening bij Triodos met nummer [nummer] waarop hij certificaten van aandelen Triodos (hierna: Triodos certificaten) aanhield.

2.2 Op enig moment heeft Triodos besloten de handel in Triodos certificaten mogelijk te maken aan een multilaterale handelsfaculteit. Vanaf dat moment kunnen Triodos certificaten worden verhandeld via een handelsplatform dat wordt geëxploiteerd door Captin.

2.3 In december 2022 heeft de consument het 'onboarding proces' bij Captin doorlopen voor nieuwe klanten die Triodos certificaten bezitten. Tijdens dit onboarding proces heeft de consument het 'Anlagevertrag Captin Broker' ondertekend en is een beleggersrekening geopend bij Captin. Ook heeft de consument een volmacht gegeven voor het overdragen en leveren van de Triodos certificaten aan het Nederlands Centraal Instituut voor Giraal Effecten Verkeer B.V. (Necigef)

2.4 Op de overeenkomst zijn de 'Anlagebedingungen Captin Broker' (hierna: de voorwaarden) van toepassing. De relevante bepalingen uit deze voorwaarden zijn als bijlage bij deze uitspraak opgenomen.

2.5 Bij brief van 16 mei 2023 heeft de consument de beleggersrekening bij Captin opgezegd.

2.6 Op 22 juni 2023 heeft Captin de Triodos certificaten van de consument aan Necigef overgedragen waardoor de certificaten zijn gegiraliseerd. Deze Triodos certificaten zijn geboekt op de beleggersrekening van de consument bij Captin.

De klacht en vordering

2.7 De consument vordert dat de beleggersrekening bij Captin wordt beëindigd en de overboeking van de Triodos certificaten naar Captin ongedaan gemaakt wordt. De consument wenst geen contractuele relatie met Captin (meer) te hebben. De consument legt aan deze vordering het volgende ten grondslag.

2.8 Captin heeft nagelaten de beleggersrekening te beëindigen, zoals door de consument werd verzocht bij brief van 16 mei 2023. De consument verwijst in dit kader naar artikel 8.2 van de voorwaarden. Captin had geen gebruik mogen maken van de volmacht voor overdracht van de certificaten aan Necigef omdat de beleggersrekening reeds was beëindigd. De Triodos certificaten zijn vervolgens ten onrechte op de (niet meer bestaande) beleggers-rekening bij Captin geboekt.

2.9 De consument stelt verder dat hij niet kan inloggen in de digitale omgeving van Captin. Hij heeft daardoor niet de mogelijkheid om fiscaal relevante documenten te downloaden.

Het verweer

2.10 Captin 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 Kern van de klacht is dat Captin na het beëindigen van de relatie gebruik heeft gemaakt van de volmacht om de Triodos certificaten van de consument te giraliseren waarna deze effecten ten onrechte op de beleggersrekening bij Captin zijn geboekt.

Naar het oordeel van de commissie heeft Captin in het belang van de consument gehandeld en moet de klacht worden afgewezen. De commissie legt hieronder uit waarom.

3.2 De commissie overweegt dat de consument tijdens het zogenaamde 'onboarding proces' een onherroepelijk volmacht heeft afgegeven voor giralisering van de Triodos certificaten. Giralisering van de Triodos certificaten was noodzakelijk om de certificaten te kunnen verhandelen via het handelsplatform dat wordt geëxploiteerd door Captin. Met het afgeven van de volmacht is een onherroepelijk traject gaan lopen, dat niet kon worden stopgezet door het opzeggen van de beleggersrekening. Het stopzetten van dit traject zou bovendien ook niet in het belang van de consument zijn geweest. Handel in Triodos certificaten is immers (enkel) nog mogelijk middels gegiraliseerde Triodos certificaten. Als de consument niet was meegenomen in dit traject zou hij zijn certificaten niet meer kunnen verkopen dan wel overdragen of overboeken naar een andere broker. In het verlengde hiervan merkt de commissie op dat de-giraliseren van de effecten (voor zover dit in het onderhavige geval al mogelijk zou zijn, hetgeen door Captin gemotiveerd wordt betwist) om dezelfde reden niet in het belang van de consument zou zijn.

3.3 Het klachtonderdeel dat de consument niet kan inloggen in de digitale omgeving van Captin en daardoor niet de mogelijkheid heeft om fiscaal relevante documenten te downloaden, kan (op dit moment) verder buiten beschouwing blijven. Captin heeft de door de consument gewenste documenten per post aan de consument verstrekt en is ook bereid de benodigde informatie in de toekomst te blijven verstrekken. De consument heeft bevestigd dat hij de betreffende documenten heeft ontvangen en er op dit moment geen sprake is van schade.

Conclusie

3.4 De klacht van de consument is ongegrond en de commissie zal de vordering daarom afwijzen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen 2 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 2 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 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit de Anlagebedingungen Captin Broker

8.2 Wann endet der Anlagevertrag?

Sowohl Sie als auch wir können, durch dem anderen einen unterschriebenen Brief oder eine unterschriebene E-Mail zu schicken, den Anlagevertrag aufheben. Sie schicken diese an die Büroanschrift von Captin Broker. Für die Aufhebung des Anlagevertrags gilt eine Kündigungsfrist von 30 Kalendertagen.

Captin Broker kann den *Anlagevertrag* in einem oder mehreren folgender Fälle mit sofortiger Wirkung, ohne Kündigung, Inverzugsetzung oder andere Formalitäten beenden:

- Sie sind bankrott, fallen unter eine gesetzliche Reglung für Schuldenbereinigung oder beantragen einen Zahlungsaufschub.
- Sie sind unter treuhänderische Verwaltung oder Betreuung gestellt.
- Sie halten sich nicht an die in den *Bedingungen* stehenden Vereinbarungen.
- Im Betrugsfall.
- Wenn Captin Broker dazu aufgrund der Gesetze und Vorschriften verpflichtet ist.
- Sie emigrieren in die USA.

Wenn Sie sich nicht an die Vereinbarungen halten, die im *Anlagevertrag* und diese *Anlagebedingungen* aufgenommen sind (Sie sind dann im Verzug.), sind die Forderungen von Captin Ihnen gegenüber aufgrund der Kündigung sofort fällig. Eine solche Kündigung erteilen wir unter Angabe der Gründe schriftlich.

Sobald all Ihre Aufträge verarbeitet sind und wir das Konto auflösen können, empfangen Sie von uns eine Bestätigung der Aufhebung und das Datum zu dem der *Anlagevertrag* aufgehoben ist.
Wenn wir innerhalb einer Frist von sechs Monaten nachdem angeordnet wurde, Sie unter treuhänderische Verwaltung oder Betreuung zu stellen, nicht feststellen konnten, wer formell Ihr Verwalter oder rechtlicher Betreuer ist, dann dürfen wir alle Anlagen, die sich auf Ihrem Konto befinden, verkaufen. Der Erlös wird dann von uns auf das *Gegenkonto* überwiesen.