Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0089

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

Klacht ontvangen op	8 juli 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Triodos Bank N.V., gevestigd te Zeist, verder te noemen Triodos
Datum uitspraak	1 februari 2023
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. Hij heeft belegd in certificaten van aandelen Triodos.

2.2 De certificaten zijn uitgegeven door Stichting Administratiekantoor Aandelen Triodos Bank. Voor de uitgifte van de certificaten is een prospectus beschikbaar gesteld. 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 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. Hij vermeldt een schadebedrag van € 20.000,-. De vordering berust op de stelling dat Triodos ten tijde van aanschaf van de certificaten onvoldoende informatie heeft verstrekt. In de verstrekte informatie werd, aldus de consument, niet gewaarschuwd voor de omstandigheden die zich in de afgelopen jaren hebben voorgedaan: een (zeer langdurige) opschorting van de handel in certificaten, een waardedaling van ongeveer 30% en de voorgenomen verplaatsing van de handel naar een ander type platform.

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 van het probleem – de opschorting van de handel in certificaten Triodos – naar het oordeel van de commissie 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. Zij heeft hem verzocht toe te lichten of en op welke wijze zijn klacht verschilt van de klacht die in de uitspraak van 20 oktober 2022 is beoordeeld. De consument heeft vervolgens zijn standpunt toegelicht. Samengevat stelt hij:

- De consument kan zich niet vinden in de uitspraak van 20 oktober 2022. In deze uitspraak staat niets over de onvolledige, onjuiste en zelfs misleidende voorlichting van Triodos ten tijde van aanschaf van de certificaten. Voor de consument staat het aspect van de voorlichting los van de opschorting van de handel en de afwaardering van de certificaten.
- Wegens zijn stellingen over ontoereikende voorlichting heeft de commissie bij de consument nagevraagd op welke wijze hij, ten tijde van aanschaf van de certificaten, informatie daarover heeft ontvangen. De consument heeft geantwoord dat hij de destijds verstrekte informatie niet meer heeft, maar nog wel weet dat hij deze digitaal heeft ontvangen (per e-mail of op de website van Triodos).

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

- Volgens de consument is het wel heel gemakkelijk de klacht als niet-behandelbaar te beschouwen, terwijl Kifid het enige instituut is waar een consument met klachten over financiële dienstverlening terecht kan. Een procedure bij de kantonrechter is voor hem geen reëel alternatief omdat hij daarin tegenover een woud van juristen van Triodos zou komen te staan.

3.3 Triodos heeft op de brief van de consument gereageerd en heeft toegelicht waarom de klacht volgens haar niet-behandelbaar is. Volgens Triodos is dit geen individuele klacht omdat geklaagd wordt over haar algemene beleid en besluitvorming, namelijk het besluit tot opschorting van de handel en tot het verplaatsen van de handel naar een multilateral trading facility (MTF). Ook een klacht over het ontbreken van een waarschuwing voor de risico's van certificaten betreft volgens Triodos materie die niet alleen de consument, maar alle certificaathouders raakt.

3.4 De commissie constateert dat er relevante verschillen zijn tussen de voorliggende klacht en de klacht die in de uitspraak van 20 oktober 2022 is beoordeeld. In de voorliggende zaak heeft de klacht immers (ook) betrekking op het ontbreken van een waarschuwing voor de risico's van certificaten en op de voorgenomen MTF-notering. Deze onderwerpen zijn in de uitspraak van 20 oktober 2022 niet ter sprake gekomen bij het beoordelen van de klacht.

3.5 Tot een andere uitkomst leiden deze verschillen echter niet. Voor de in 3.4 genoemde onderwerpen 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] Voor de voorgenomen MTF-notering geldt bovendien wat in de uitspraak van 20 oktober 2022 is overwogen: een oplossing van dit probleem 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.

3.6 Gezien het voorgaande zal de commissie de klacht niet-behandelbaar verklaren.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

[2] Uitspraak van 8 december 2022, nr. 2022-1043, ook een uitspraak over Triodos.

In deze uitspraak is alleen beslist over de behandelbaarheid van de klacht. Tegen deze 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 hierover 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