

WIJ EISEN EEN SCHADEVERGOEDING OF
TERUGKOOP VAN CERTIFICATEN TEGEN NAV-WAARDE

Stop de Triodos Tragedie!

Nieuwsbrief 3-5-24

In deze nieuwsbrief:

- Inschrijving claim goed op gang
- Veel vragen, weinig problemen
- Afwachten is niet verstandig
- Certificaathouders helpen elkaar
- Desinformatie door de bank
- Nieuwsbrief bij spam
- Forum: voor vragen en opinies

Inschrijving claim goed op gang

We zijn goed uit de startblokken vertrokken. Binnen een week hebben al meer dan 700 certificaathouders zich geregistreerd en een account aangemaakt op onze website.

Ruim een derde hiervan heeft de inschrijving afgerond, of bijna afgerond. In de loop van de volgende week laten we iedereen, die zich afgelopen week heeft ingeschreven, weten of alles helemaal in orde is of dat er nog iets ontbreekt.

Even wachten op bevestiging

Omdat nogal wat certificaathouders de inschrijving in stapjes in orde maken, checken we alles niet meteen, maar pas een week nadat iemand ermee aan de slag is gegaan.

Zo zullen we ook in de komende weken te werk gaan. Er zal steeds ongeveer een week ná inschrijving een bevestiging komen dat alles in orde is, of een verzoek om de inschrijving in orde te maken.

Hoe kun je inschrijven?

Heb je nog niet ingeschreven en wil je dat alsnog gaan doen? Begin dan met het aanmaken van een account op onze website.

Dat doe je door jezelf te registreren. Daarna wijst het meeste zich vanzelf. Heb je moeite met de eerste stap. Kijk dan nog even in onze [nieuwsbrief van 26 april](#) jl voor een uitgebreide toelichting. Onze website is bijgewerkt. Ook alle andere eerder verschenen nieuwsbrieven zijn [daar](#) te downloaden.

Wat je wel en niet moet doen

Veel vragen, weinig problemen

Als je denkt: "ik vul even mijn naam in, geef akkoord, maak wat geld over en klaar is Kees", dan kan het tegenvallen dat je meer gegevens moet invullen en ook documenten moet uploaden. De praktijk wijst uit dat het iedereen, soms met een beetje hulp, uiteindelijk wel lukt.

Niet ingewikkelder dan nodig

We willen het echt niet ingewikkelder maken dan nodig. Om mee te gaan doen, verlangen we nu in de meeste gevallen eigenlijk alleen:

- basisgegevens van de beleggersrekening, de rekeninghouder(s) en het exacte aantal certificaten;
- een juist ingevulde en ondertekende deelnameovereenkomst;
- een kopie van een of twee identiteitsbewijzen.

Er zijn desondanks afgelopen week wel veel mailtjes met vragen en problemen bij ons binnengekomen, maar die konden over het algemeen snel worden afgehandeld. De vragen die nog bleven liggen, worden via deze nieuwsbrief beantwoord of zullen spoedig worden opgepakt. Echte problemen deden zich gelukkig niet voor.

Tips & tricks, do's & don'ts

Naar aanleiding van de vragen zijn een paar zaken verduidelijkt op het registratieformulier en zal de handleiding ook een klein beetje worden aangepast. De belangrijkste tips & tricks en do's & don'ts van afgelopen week:

- **Rechtspersonen** - Het registratieformulier is bedoeld voor particuliere certificaathouders, maar ook voor (contactpersonen van) rechtspersonen.
- **Geen spaties** - Zet bij het invullen van het telefoonnummer geen spaties tussen de cijfers want dan lukt het niet om het formulier te versturen.
- **Spambox checken** - Komt na verzending van het registratieformulier geen mail binnen met een cijfercode

waarmee je jouw mailadres moet bevestigen? Of heb je vervolgens geen bevestigingsmail ontvangen dat je registratie is goedgekeurd? Dan is de kans groot dat deze bij de spam terecht is gekomen. Check je spambox!

- **In- en uitloggen** - Heb je voor een beleggersrekening een account aangemaakt en moet je datzelfde doen voor een andere rekening, zorg dan dat je eerst uitlogt bij onze website, voor je daarmee aan de slag gaat. Switchen van de ene naar de andere account kan alleen na uit- en inloggen.
- **Naam aanpassen** - Wil je de naam waaronder je bent ingelogd - die in de menubalk bovenaan onze website verschijnt na het inloggen - aanpassen? Dan kan je dat doen door in het menuutje onder je naam te gaan naar 'Mijn account' en daar je naam te veranderen, en dan op 'Gegevens bijwerken' te klikken. Als je vervolgens de pagina ververst, zal je zien dat je naam is aangepast. De pagina's 'Mijn account'en 'Mijn profiel' waren de eerste dagen niet toegankelijk maar nu wel.
- **Tussendoor opslaan** - Heb je gegevens op de aanmeldpagina ingevuld of documenten geüpload, maar ben je daar nog niet mee klaar en ga je later verder, sla de gegevens en documenten die je hebt ingevoerd dan wel op. Dat doe je door onderaan de pagina op de knop 'Verzenden' te drukken.
- **Elektronische handtekening** - Als je een elektronische handtekening wilt zetten op de deelnameovereenkomst, dan lukt dat niet als je het PDF-document online (in je browser dus) invult. Download het document naar je computer, open het in het programma Adobe Acrobat Reader en ga dan verder: invullen, ondertekenen, opslaan en uploaden.
- **Alles invullen** - Vergeet bij de ondertekening niet ook naam, plaats en datum (de dag waarop je tekent) te vermelden.
- **Uploads aanpassen** - Wanneer je documenten hebt geüpload, zie je dat onder de uploadknop op de aanmeldpagina. Online kan je die documenten dan niet meer inzien, maar wel op je eigen computer. Je kunt ze na het uploaden ook niet zelf verwijderen. Kom je erachter dat je iets fout hebt gedaan, dan kan je wel een nieuwe versie van het document uploaden. Maak in de naam van dat document

alsjeblijft duidelijk dat het een verbeterde versie is. Dan verwijderen wij de eerdere versie.

- **Transactieoverzicht nog niet nodig** - Ben je eenmaal geregistreerd en ingelogd? Lees en volg de aanwijzingen in de handleiding. Sla dus op de Aanmeldpagina de uploadmogelijkheden bij 'Transactieoverzicht' en 'Andere documenten' over! Dit komt later.
- **Niet uitstellen maar doen** - Stel het niet uit en maak je inschrijving zo snel mogelijk in orde. In ieder geval binnen drie weken, want als je verder niets doet, dan vervalt drie weken na je registratie je account.
- **Vóór 15 juni** - Over zes weken, op 15 juni om precies te zijn, sluit de inschrijving. Alle deelnemende certificaathouders moeten bij naam worden genoemd in de dagvaarding. Wie zich op 15 juni niet heeft ingeschreven, kan niet worden opgenomen in de definitieve dagvaarding en kan dus ook niet meedoen aan de gezamenlijke claim.

Wacht niet af, maar kom nu in actie!

We schreven het al eerder. Het lijkt misschien aantrekkelijk om de uitkomst van onze juridische procedures af te wachten, en pas dan in beweging te komen, maar dat is echt niet verstandig. Certificaathouders die niet met ons mee doen, kunnen uiteindelijk wel eens met lege handen achterblijven.

De les van de woekerpolis-affaire

De recente gang van zaken rond de woekerpolis-affaire illustreert dat. Na jaren procederen zijn de aangeklaagde grote verzekeringsmaatschappijen tot een schikking gekomen met enkele claimstichtingen. Voor de gedupeerden die zich daar niet bij hebben aangesloten is door de verzekeraars ook wel wat geld opzij gezet, maar dat gaat om aanmerkelijk lagere bedragen.

Zo trok Nationale Nederlanden nog niet zo lang geleden 300 miljoen uit om de 80.000 polishouders te compenseren die zich in de claimstichtingen hebben verenigd. Terwijl zij 60 miljoen opzij zette voor ruim twee miljoen andere klanten, met name voor schrijvende gevallen. Die andere gedupeerden moeten nu (eventueel via juridische procedures) gaan proberen om uit die veel kleinere pot ook een schadevergoeding te krijgen. Ze moeten wellicht meer kosten maken en meer moeite doen om uiteindelijk

minder over te houden. In veel gevallen kunnen ze ook niets meer claimen omdat hun zaken inmiddels verjaard zijn.

Registreer jezelf en maak een account aan op onze website

Certificaathouders helpen elkaar

De meeste certificaathouders zullen het refrein van een populair liedje uit *'t Schaep met de 5 poten* nog wel kennen: "We benne op de wereld om mekaar, om mekaar, te helpen, niewaar?"

Dit is een mooi motto om een beroep te doen op de solidariteit onder gedupeerde certificaathouders. Met name oudere certificaathouders die nooit met computers hebben gewerkt, kunnen moeite hebben om de digitale inschrijfprocedure voor de claim te doorlopen. Als zij dan geen kinderen of bekenden hebben die een handje kunnen helpen, zou het mooi zijn als we dan een beroep kunnen doen op een certificaathouder uit de omgeving om langs te gaan en hulp aan huis aan te bieden.

Verschillende certificaathouders hebben ons al laten weten dat wel te willen doen. Ben jij ook bereid om dat te doen? Geef je dan op via info@triodostragedie.nl.

Desinformatie door de bank

Vorig weekend heeft het FD een [artikel](#) gepubliceerd over onze claimprocedure en de krachtenbundeling van Triodos Tragedie en Red Triodos. Fijn dat dit nieuws werd opgepikt. Minder fijn hoe de bank vervolgens desinformatie verspreidt.

Triodos verbaasd

Aankankelijk stond er geen reactie van de bank in het artikeltje, maar na enige bedenktijd kwam die binnen bij de redactie en is deze toegevoegd. *"Triodos laat in een reactie weten op TT's brief te gaan reageren binnen de gestelde termijn. Wel is de bank verbaasd dat de stichting niet eerst het gesprek met de bank is aangegaan en geen informatie deelt over het aantal klanten die het vertegenwoordigt, zo zegt een woordvoerder. 'Wat ons betreft verdient constructief overleg de voorkeur boven het voeren van een juridisch proces dat veel tijd, geld en aandacht kost. Dit is niet in het belang van Triodos Bank en alle certificaathouders."*

Triodos Tragedie verontwaardigd

De bank zegt verbaasd te zijn. Nou dat waren wij ook toen we dit lasen. Verbazing is misschien nog wat mild uitgedrukt. We waren eerder verontwaardigd. Hoe komt de bank erbij dat de stichting niet eerst het gesprek met de bank is aangegaan? Hoe durven ze dat te beweren?

Framing door de bank

Het is een doorzichtige poging om te framen dat de bank constructief naar oplossingen zoekt, terwijl onze stichting dwarsligt en zich niet bekommert om de bredere belangen van de bank en alle certificaathouders.

Veel gesprekken

De stichting heeft als zodanig geen gesprekken gehad, maar die bestaat nog maar kort en is voortgekomen uit een pressiegroep waarmee wel degelijk herhaaldelijk contact is geweest. De oprichter van de pressiegroep en de stichting heeft (alleen of in gezelschap) in de afgelopen twee-en-een-half jaar heel wat gesprekken gevoerd. Hij heeft 3x een Triodos delegatie op bezoek gehad (3x directeur Private banking, 1x CEO, 1x algemeen directeur, 1x legal counsel a.i.). Verder is hij 2x in Driebergen en 1x in Amsterdam geweest voor gesprekken met voorzitter en vicevoorzitter van SAAT, en is er ook nog 1x een online overleg geweest met de voorzitter van SAAT.

Veel vergaderingen

Dit alles naast minstens 12 vergaderingen van SAAT en/of Triodos waarin onze man het woord heeft gevoerd en vaak in de marge van vergaderingen met vertegenwoordigers van de bank heeft gesproken. En dan hebben we het maar niet over alle telefoontjes en mailwisselingen.

Zonder resultaat

Zoals we in de brochure al schreven: "De gesprekken werden door Triodos en SAAT vooral benut om uitleg te geven over, en begrip te kweken voor, de genomen besluiten. Wij vroegen op onze beurt om meer informatie, om de genomen besluiten terug te draaien of aan te houden, en om samen met certificaathouders naar alternatieve oplossingen voor de gerezen problemen te zoeken. De gesprekken hebben niets noemenswaardigs opgeleverd."

Begripvolle blikken maken verlies niet goed

Na veel praten komt er een moment dat je gewoon uitgepraat bent. Vriendelijke gesprekken en begripvolle blikken daar hebben

we het steeds mee moeten doen. Maar daarmee kun je als certificaathouder je AOW niet aanvullen, je hypotheek afbetalen, je huis verduurzamen of de studiekosten van je kinderen betalen. Daarvoor waren nu net die certificaten bestemd. En die staan op dit moment voor €27 genoteerd bij Captin (voorlopige prijs op 3 mei 15.30 uur) terwijl ze minstens €91 waard zouden moeten zijn. Dus meer dan 70% verlies.

Registreer jezelf en maak een account aan op onze website

Hoe voorkom je dat onze nieuwsbrief bij de spam terechtkomt?

Wij doen er alles aan om te voorkomen dat onze mails of nieuwsbrieven als spam worden afgevangen, maar hebben als afzender niet alles in de hand. Internetproviders en mailprogramma's zijn alert op mails die in grotere aantallen tegelijk worden verstuurd (bulk mail) en vangen deze daarom regelmatig af als spam.

Als ontvanger kun je via de instellingen van je mailprogramma je spamfilter eventueel wat ruimer afstellen. Een mail of nieuwsbrief die in het postvak 'Spam' terechtkomt maar geen spam is, kan je verplaatsen (door te slepen of door gebruik te maken van de rechter muisknop) naar het 'Postvak In' en toch goed lezen of er op reageren.

Komt onze nieuwsbrief steeds bij de spam terecht, en wil je dat verhelpen, zet deze dan (na het verslepen) op een zogenaamde 'whitelist' van vertrouwde afzenders. Hoe je dat doet varieert per mailprogramma, maar in Outlook doe je dat door op de mail te gaan staan en gebruik te maken van de rechter muisknop. Kies uit het menu dat dan verschijnt de optie 'Ongewenste e-mail' en kies daarna 'Deze groep of mailinglijst nooit blokkeren'.

In de praktijk blijkt dit overigens geen garantie dat de nieuwsbrieven voortaan wel altijd gewoon binnenkomen. Soms worden ze door je internetprovider of mailprogramma toch nog (af en toe) als spam afgevangen. De enige remedie is dan, af en toe je spambox controleren.

Forum: voor opinies, vragen en lotgenotencontact

Op het besloten deel van onze website is een forum waar geregistreerde certificaathouders met ons en met elkaar kunnen communiceren. Er zijn twee categorieën onderwerpen. Onder de noemer *Vragen en antwoorden* kunnen vragen worden opgeworpen en beantwoord. Daar wordt kennis gedeeld. Onder de noemer *Algemeen* kunnen meningen, ideeën of belevissen worden gepubliceerd.

Eigen bijdragen

Om een beginnetje te maken hebben we zelf een aantal posts geplaatst. We zijn ingegaan op de vraag (die in het eerste webinar veelvuldig werd gesteld, maar toen bleef liggen) over de vermeende bevoordeling van grote **institutionele beleggers**. We hebben wat geschreven over de stand van zaken in **België** waar Trioforum ook met een groepsclaim is gestart. En verder hebben we prikkelende bijdragen geplaatst over het **jaarverslag** van Triodos en het gedoe over het aanmelden en stemmen bij de komende **Algemene Vergadering van Aandeelhouders** (AVA). Tot slot, ook niet onbelangrijk, hebben we stilgestaan bij wat er gebeurt wanneer in die vergadering aan het bestuur van de bank **geen décharge** wordt verleend.

Bijdragen van certificaathouders

Inmiddels hebben steeds meer certificaathouders het forum ook ontdekt en is door verschillende anderen gebruik gemaakt van deze mogelijkheid om vragen te stellen of zaken aan te kaarten. Er werden **complimenten** gemaakt aan ons adres (waarvoor dank!) en vragen gesteld over de **gewijzigde voorwaarden** van Triodos, het **opzeggen van de betaalrekening** bij de bank en de betekenis van de **kennis- en ervaringstoets** voor de certificaathouders die meedoen aan de claim.

Forum als alternatief

We zullen hier en nu verder niet ingaan op de inhoud van alle posts. Daarvoor is nu juist dat forum bedoeld. Het is een ideale manier om in een afgeschermd omgeving met elkaar te communiceren. De nieuwsbrief blijft nog wel bestaan, maar zal na 15 juni veel minder frequent verschijnen. Op sociale media, waar we toch al niet heel actief waren, zullen we vanaf dan ook minder actief zijn.

Stichting Triodos Tragedie

Je ontvangt deze mailing omdat je jezelf hebt aangemeld voor onze nieuwsbrieven, onze acties ondersteunt en belangstelling hebt voor deelname aan onze gezamenlijke claim. Wil je dat niet, meld je dan af.

[Ik meld me af voor deze mailings](#)

