

ING BANK

NEDERLAND

Postbus 1800, 1000 BV Amsterdam

Mevrouw H.M.S. Hofs-Akkermans
en de heer B.Th. Hofs
Jeurlinksweg 2
7451 CL HOLTEN

Afdeling en locatie

IBN-VK KM, HM 01.05
Telefoon Fax

(020) 563 97 61 / 563 59 68
Referentie

Klachtenmanagement
Datum

1 maart 2005

Onderwerp

Uw brief van 31 januari 2005

Geachte heer en mevrouw Hofs,

- 1) Naar aanleiding van uw klacht hebben wij de door u aan de orde gestelde gang van zaken uitgebreid onderzocht en berichten wij u het volgende, waarbij wij zoveel mogelijk uw volgorde van de verschillende aspecten aanhouden.
- 2) Bijgaand doen wij u voor alle duidelijkheid een kopie toekomen van de door u beiden voor akkoord getekende offerte van 30 augustus 2002. Uit dit stuk dat door de betrokkenen binnen de bank uitgebreid met u is doorgesproken, blijkt duidelijk wat het doel van de verstrekte financiering was en welke termen en voorwaarden hierbij van toepassing waren.
- 3) Dat het krediet zou worden aangewend op de wijze als beschreven in de offerte, was dus aan zowel de bank als u beiden bekend. Eén en ander was het gevolg van het feit dat een kredietaanvraag voor de onderneming van uw man en uw zoon, te weten vennootschap onder firma Xenon Computers, niet kon worden toegewezen. Uw zoon heeft toen geïnformeerd, of de financiering niet op een andere wijze kon worden gerealiseerd. Toen de optie ter sprake kwam om de financiering via u beiden te realiseren, heeft de bank uw zoon vooreerst naar u doorverwezen. K
- 4) Tijdens het hierop volgende onderhoud is zowel met uw zoon als met u beiden uitgebreid gesproken over de eventuele variant van kredietverlening én de risico's, die hier voor u beiden uit zouden kunnen voortvloeien. U hebt daarbij aangegeven het volste vertrouwen te hebben in de ondernemerscapaciteiten van uw zoon. Ook gaf u aan ervan overtuigd te zijn dat de zaak van uw zoon binnen korte tijd weer goede resultaten zou halen. K
- 5) Op uw verzoek aan zowel de accountant als ING Bank om te verklaren dat het goed zou kunnen doen. De bank heeft wel de toezegging gedaan dat er, zodra aan bepaalde vereisten / criteria zou worden voldaan, gesproken zou kunnen worden over omzetting van de faciliteit. K

van u beiden naar de vennootschap onder firma Xenon Computers dan wel haar rechtsopvolger.

op moment van tek.
bestaan deze
niet meer

6) Dat de onderzetting van het huis door de bank van meet af aan zonder meer als een tijdelijke zaak is voorgespiegeld, is onjuist. Hetzelfde geldt voor uw stelling, als zou de firma als kredietnemer op het laatste moment en "ad hoc" zijn vervangen door u beiden.

1-7-'02
KVK

7) Dat de lening niet direct aan u beiden ten goede is gekomen, maar is aangewend ter ondersteuning van de onderneming van uw zoon, is juist. U bent zich hiervan ten volle bewust geweest. Uit de door u getekende offerte blijkt duidelijk dat de eventuele omzetting van de faciliteit naar de zaak van uw zoon was gekoppeld aan een zekere terugbetalingscapaciteit, alsmede aan een minimale solvabiliteit. In de offerte is ook letterlijk opgenomen dat de lening aan u zou worden gecontinueerd, zo lang omzetting hiervan naar de zaak van uw zoon niet haalbaar zou zijn.

B.V.

8) Ten aanzien van de risicopolis berichten wij u als volgt. Het is om administratieve redenen gebruikelijk dat de bank hierbij als begunstigde wordt opgevoerd. Door middel van de verpandingsclausule wordt een eventuele uitkering uiteraard in mindering gebracht op de uitstaande schuld, waardoor in uw geval de hypotheek op uw woonhuis zou kunnen worden doorgehaald. Wij krijgen de indruk dat er bij u wellicht verwarring is ontstaan over de werking hiervan. De bij u kennelijk levende veronderstelling dat het geld zonder meer aan de bank zou toekomen, is in elk geval onjuist.

echt paar Hofs
begunst
niet
bank

9) De geconditioneerde verpanding op de op het leven van uw zoon af te sluiten ^{bedragen} risicoverzekering is niet gerealiseerd, omdat niet is voldaan aan de voorwaarden. Zo heeft de bank in de persoon van de heer Jansen op 10 oktober 2002 bij uw zoon gerappelleerd in verband met de ontbrekende gezondheidsverklaring en een keuringsrapport. Op 15 november van datzelfde jaar is dit bij u beiden onder de aandacht gebracht en dit is nogmaals gebeurd op 19 februari 2004. Op 12 oktober 2004 heeft de bank uw advocaat laten weten dat de verzekering wegens wanbetaling was gecroyeerd.

10) De reactie van de bank op uw betoog dat het arrangement onder dwaling, misbruik van omstandigheden en een gebrek aan zorg aan de zijde van de bank tot stand zou zijn gekomen, luidt als volgt. Naar aanleiding van de afwijzing van de aanvankelijke kredietaanvraag in 2002 is er op verzoek van uw zoon een onderhoud geweest, waarbij de uiteindelijk gerealiseerde constructie is doorgesproken en toegelicht. Tijdens dit onderhoud heeft u zelf aangegeven een rotsvast vertrouwen te hebben in de onderneming van uw zoon en in diens ondernemerscapaciteiten. U gaf voorts aan dat er - nu u beiden door middel van de faciliteit was geëngageerd - wekelijks een vorm van werkoverleg zou worden gevoerd, zodat u met het wel en wee op de hoogte zou blijven. U hebt regelmatig met de heren Jansen en Bakker van de bank telefonisch contact gehad en daaruit bleek ook dat u heel goed van de gang van zaken op de hoogte was.

* dit hebben we niet gezegd. we vertrouwden de ING, Deloitte en hadden ook het vertrouwen, dat...

Er is geen sprake geweest van een constructie waarbij u borg zou staan. De financieringsaanvraag van Xenon werd afgewezen, waarna doelbewust een privé financiering is aangevraagd.

11) Zoals hiervoor al is aangegeven, heeft de bank ook niet verklaard dat er sprake zou zijn van een formaliteit. Ook de accountant heeft dit niet verklaard. In de offerte komt tot uiting dat de omzetting van de faciliteit naar de vennootschap onder firma Xenon Computers aan voorwaarden was gekoppeld. Helaas is aan deze voorwaarden niet voldaan, waardoor van omzetting ook geen sprake kon zijn.

12) Overigens zou omzetting niet automatisch tot het vervallen van de hypotheek hebben geleid, nu deze tevens is gevestigd voor de schulden van de vennootschap onder firma Xenon Computers en / of de besloten vennootschap MacEjani BV, dan wel Xenon Webstore BV, zoals MacEjani BV na de voorgenomen statutenwijziging zal heten. b.v. € 25000.-

13) Van uw opmerking (bovenaan bladzijde 7 van uw brief) dat bepaalde afspraken "niet toevallig" op één dag zijn gezet, doch zo zijn gearrangeerd onder regie van de heer Bakker cq. ING Bank, distantiëren wij ons. Uw opmerking dat u zich beiden nooit inhoudelijk met de bedrijfsvoering van de onderneming van uw zoon hebt beziggehouden, komt ons zeer onwaarschijnlijk voor. Er vond immers elke vrijdag werkoverleg plaats, terwijl mevrouw Hof in de diverse besprekingen altijd een prominente rol opeiste, ook inhoudelijk.

14) Dat de bank op de hoogte was van het feit dat de onderneming van uw zoon over een aantal jaren een negatief resultaat heeft gehaald, is juist. Dit vormde ook de reden van de afwijzing van de kredietaanvraag. De bank bestrijdt dat er geen uitleg zou zijn gegeven over de aan u verstrekte faciliteit. Eerder in deze brief is reeds uiteengezet dat het arrangement en de hieraan verbonden consequenties uitgebreid met u zijn doorgenomen.

15) Naar aanleiding van het door u onder 10 gestelde wijzen wij er op dat de bank wel degelijk de cijfers over het jaar 2002 heeft ontvangen. Gezien het feit dat deze cijfers ondanks de positieve verwachtingen nog altijd een negatief resultaat lieten zien, was de bank niet bereid om de faciliteit om te zetten.

16) De bank wist niet dat het met u, zoals u aangeeft, niet goed ging. Zij kon dit ook niet weten. Volgens de betrokkenen is op geen enkel moment de indruk gewekt dat er iets niet in orde was. Overigens geven wij hiermee niet aan dat wij uw stellingen over uw gebrekkige gezondheid in twijfel trekken, maar benadrukken alleen dat het voor onze mensen niet kenbaar was.

17) Ten aanzien van het door u onder 14 en 16 geformuleerde berichten wij u als volgt. Een reconstructie via de betrokkenen brengt ons er toe te stellen dat wij niet inzien wat er onwaar zou zijn in de door u aangehaalde brieven. Het door u onder 17 geformuleerde doet u wellicht veronderstellen dat de heer Bakker anders over de zaak of bepaalde zaken zou denken. De heer Bakker heeft echter alle uitgaande correspondentie vooraf gezien en geaccordeerd.

18) Ten aanzien van het door u op bladzijde 10 gestelde berichten wij u als volgt. U refereert aan diverse telefoontjes, doch de heer Kirchner heeft u slechts eenmaal gebeld en wel in het bijzijn van de heer Bakker. Dit is in het najaar van 2003 gebeurd. U bent bij deze gelegenheid heel feitelijk en zakelijk te woord gestaan. Bovendien is begrip getoond en niet moeilijk gedaan over het verlenen van een (betalings-)uitstel.

19) Er is niet gezegd dat uw zoon een oplichter was. Gevraagd naar de herkomst van het debetsaldo hebben wij u naar eer en geweten te verstaan gegeven dat dit moet zijn ontstaan door het creditcardgebruik van uw zoon, ondanks de wetenschap dat er geen saldo was. De verdere telefonische contacten met u zijn telkens op uw eigen initiatief ontstaan.

20) Als het gaat om het aanspreken van uw zoon en man op het debetsaldo op de girorekening maakt u telkens gewag van oplichting en valsheid in geschrifte. Feit is echter dat deze rekening niet is omgezet, omdat dit door de Postbank is geweigerd. Dit is aan de vennootschap onder firma Xenon Computers ook kenbaar gemaakt. Voor een faillissementsaanvraag, waartoe de bank overigens geen initiatief heeft genomen, is een zogenaamde steunvordering nodig. Toen de bank werd benaderd met de vraag, of zij bereid was om haar vordering als steunvordering te doen fungeren, heeft de bank na intern overleg tussen kantoor en hoofdkantoor besloten hieraan haar medewerking te geven.

21) Dit is een besluit van de bank geweest en heeft niets te maken met de door u gevante veronderstelling dat de heer Kirchner koste wat kost het faillissement van uw zoon en man wilde bewerkstelligen. Wij distantiëren ons dan ook van uw veronderstelling. Niemand bij de bank heeft er baat bij om klanten te laten faillieren, maar de bank dient wel te zorgen voor terugbetaling van de door haar uitgeleende gelden.

22) De door u vanaf pagina 12 onderaan geformuleerde conclusies en stellingen worden door ING Bank niet gedeeld. Het is te betreuren dat de door u als overbrugging beschouwde financiering niet kon worden overgenomen door de onderneming van uw zoon, maar dit kan er niet toe leiden dat u wordt ontslagen uit de verplichtingen die u bent aangegaan en dat de bank voor de schade zou moeten opdraaien.

23) De bank is niet tekort geschoten in haar zorgplicht, noch is er sprake van een arrangement dat onder dwaling of misbruik van omstandigheden tot stand is gekomen. Zoals hiervoor reeds is uiteengezet, is er geen sprake van oplichting, valsheid in geschrifte of welk ander laakbaar of strafbaar feit dan ook.

24) De door u op bladzijde 13 geformuleerde en veelal erg vergaande conclusies worden door de bank afgewezen en aan de door u op bladzijde 14 geformuleerde verzoeken zal geen gehoor worden gegeven.

25) Tenslotte nemen wij uw voornemen om de publiciteit te zoeken ter kennisgeving aan. Wij wijzen u erop dat de bank u nadrukkelijk aansprakelijk houdt voor de schade die hier

eventueel voor de bank uit mocht voortvloeien. Dit geldt tevens voor het door u geuite
voornemen om tegen de heren Kirchner en Van Odiijk van de bank aangifte te doen, waarbij
geldt dat beiden in hun hoedanigheid van vertegenwoordiger van ING Bank hebben gehandeld
en niet op persoonlijke titel.

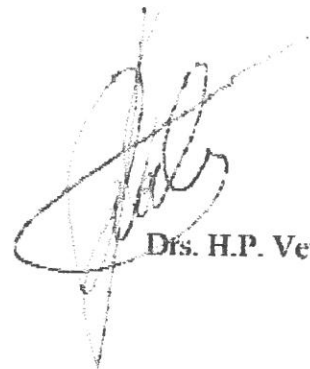
Tenslotte benadrukken wij dat de ING Bank u aansprakelijk houdt voor de verplichtingen uit
hoofde van de financiering die u beiden bent aangegaan en dat wij ons daarbij alle rechten
voorbehouden.

Wij vertrouwen erop u hiermee naar behoren te hebben geïnformeerd en verblijven,

hoogachtend,
ING Bank



H.R. Knottnerus
Directeur Verkooporganisatie Kantoren



Drs. H.P. Verloove