

# Dossier INGBank/WUB

Voor:

Persoonlijk

Drs. Ralph Hamers

ING Hoofdkantoor

Amsterdamse Poort

Bijlmerplein 888

1102 MG Amsterdam

Vorbereid door:

12Care, maliebaan 127, 3581 CK Utrecht

Qruun Schram

Mirjam Bremmer

Jan-Willem van Bentum

Jos van der Bij

Marcel Duikersloot

Datum: 23 januari 2015

Betreft: Herstel vertrouwen

## INHOUD

UITNODIGING .....	2
DE FEITEN .....	5
BIJLAGEN .....	8

## UITNODIGING

Utrecht, 21 januari 2015

Geachte heer Hamers, beste Ralph,

Met veel interesse heb ik het interview met u gelezen in het blad *Managementscope* van 20 maart jl. Hierin werd u de volgende vraag gesteld: “Nu u toch het begrip ‘vertrouwen’ noemt; de laatste jaren ligt de financiële sector zwaar onder vuur. Het vertrouwen is flink beschadigd. Hoe denkt u over het herstel daarvan?”

Hieronder volgen de cruciale delen van uw antwoord:

- “Daar werken we hier elke dag aan. Het is onderwerp nummer één.”
- “...Er is bijna geen ruimte voor het eigen geluid. En waar die ruimte wel is, word je al vrij snel gediskwalificeerd omdat je ‘toch een bankier bent’ en ‘het toch niet goed voor hebt’. Die perceptie is moeilijk te ontcrachten, ....”
- “..... Wij willen, als ergens een verkeerd beeld bestaat over ING, feiten leveren.”

Juist deze woorden bevestigden mijn vertrouwen in onze keuze voor uw bank, drie jaar geleden. Deze woorden staan echter in schril contrast met de ervaringen die wij hebben met één van uw concernbanken, de WestlandUtrecht Bank (WUB). Hieronder leg ik u enkele feiten voor, die het vertrouwen in uw bank hebben ondergraven.

Uw medewerkers hebben ons verzocht dit dossier naar een andere persoon te sturen. Het was echter het interview met u dat ons raakt en het is uw persoonlijke geloofwaardigheid die in het geding is. Daarom richten wij dit dossier juist aan u. Om er zeker van te zijn dat het aankomt stuur ik u deze brief aangetekend. Daarnaast is dit dossier ook gestuurd aan *Brandpunt*, *Managementscope*, de heer Dijsselbloem en de financieel specialisten van de fracties in de Tweede Kamer. De reden hiertoe wordt hieronder nader toegelicht.

De afgelopen jaren zijn we door uw medewerkers van het kastje naar de muur gestuurd. In de paragraaf 'Feiten' vindt u de toelichting met verwijzing naar de bijlage. De feiten hebben wij voorgelegd aan uw medewerkers. In de bijlage zijn de uitgewisselde mails te vinden. Alle conclusies en kwalificaties zijn uiteraard geheel voor onze rekening.

De afgelopen tijd heeft uw bank ons vertrouwen ondermijnd door:

- Extra kosten in rekening te brengen voor een overeengekomen royement.
- Het herhaaldelijk blijven verzoeken om door ons reeds opgestuurde documenten.
- Niet reageren op mails en verzoeken om overleg.
- Voortdurend andere mensen naar voren schuiven die geen kennis hebben van het dossier. We hebben te maken gehad met zeker vijf verschillende personen die geen van allen het dossier leken te kennen.
- Het niet nakomen van afspraken.
- Het misbruiken van het vertrouwen in de redelijkheid en billijkheid in het gedrag van de bank.
- Incasseren van geld zonder machtiging.
- Producten leveren waarbij de bank ervan uitgaat dat de klanten onvoldoende kennis hebben om deze te begrijpen.
- Slecht informeren over de gevolgen van contractclausules.
- Het klanten verwijten dat ze het vertrouwen verliezen. Het lijkt erop dat medewerkers denken dat er voor banken zoiets bestaat als een recht op vertrouwen en dat zij daar een beroep op doen.
- Maar bovenal, los van enig contract, is een partner buitengewoon onbetrouwbaar als zij zonder degelijke motivatie de prijzen met 33% verhoogt.

Ik begrijp dat u dit als ernstige uitspraken beschouwt. Maar na lezing van het feitenverslag zult u zien dat alle uitspraken onderbouwd zijn.

Om u te informeren hoe belangrijk wij goede relaties vinden, vindt u bijgevoegd een korte toelichting op 12Care. Na lezing zult u begrijpen dat wij uw kostenverhoging beschouwen als diefstal van mensen die zorg hard nodig hebben.

Wij gaan ervan uit dat uw uitspraken in *Managementscope* geloofwaardig zijn en u deze uitspraken wil nakomen. Wij bieden u hier graag de gelegenheid toe.

Hieronder volgen enkele zaken die u zou kunnen oppakken:

Ik zou mij kunnen voorstellen dat de burgers van Nederland zich ergeren aan uw gedrag. Een generieke verhoging van de opslag met 33% betekent voor ons alleen al een schadepost van €100.000. Voor de goede orde, wij hebben nu een bedrag van minder dan €1 miljoen euro geleend. Indien uw bank deze verhoging doorvoert voor alle uitstaande kredieten, is dit een schadelast van vele miljarden en treft u de burgers die afhankelijk zijn van de bedrijven, groot en klein, die van u geld geleend hebben. De burgers hebben uw bank in het verleden ondersteund en gezorgd dat u nu de positie heeft waarin u dit denkt te kunnen doorvoeren. Wij, de burgers, van Nederland zouden ons af moeten vragen of we u wel hadden moeten ondersteunen. Was het toch niet beter geweest voor ons als we uw bank hadden laten failleren en opsplitsen in meerdere kleine banken die elkaar beconcurreren zodat uw bank dit soort gedrag niet zou kunnen vertonen? Ik zou dit graag voorleggen aan de partijen die betrokken zijn bij de besluitvorming over de wettelijke kaders waarbinnen uw bank moet opereren. Dit is de reden dat wij dit dossier ook aan enkele financieel specialisten van de Tweede Kamer sturen. Ongetwijfeld zullen ook zij willen weten hoe u het vertrouwen gaat herstellen.

Ik zou mij kunnen voorstellen dat de burgers van Europa zich ergeren aan uw gedrag. De Europese Centrale Bank (ECB) heeft bij monde van dhr. Draghi in september de rente waartegen u geld kunt lenen, verlaagd van 0,15% naar 0,05% om zo de economie te stimuleren. Het getuigt van cynisme dat u tegelijkertijd de opslag op rente verhoogt met 0,7%. De verlaging van de ECB maakt u met een factor 7, dat wil zeggen 700% in rentetermen, ongedaan. Het jarenlange beleid om de economie te stimuleren wordt hiermee dus systematisch tegengewerkt door uw bank. Nu weet ik niet welke maatregelen de ECB hiertegen kan nemen, maar het lijkt mij belangrijk dat de ECB hiervan op de hoogte is. Dit is de reden dat wij dit dossier ook sturen de voorzitter van de Eurogroep, Minister Dijsselbloem.

Tevens sturen wij dit dossier naar *Managementscope*. U heeft daar een platform om aan te geven hoe u omgaat met vertrouwen. Ik weet niet of zij interesse hebben in een vervolg van uw uitspraken maar omdat ik geïnspireerd was door uw betoog, wil ik zowel hen als u niet de gelegenheid ontnemen hier een vervolg aan te geven.

Daarnaast sturen wij het naar *Brandpunt*. In een markt die beheerst wordt door een oligopolie van enkele grote banken zijn de media vaak de enige die nog tegenspel kunnen bieden. *Brandpunt* houdt een dossier bij over het gedrag van banken en biedt daarom tevens een platform om uw omgang met dit probleem kenbaar te maken.

In een grijs verleden, toen de Nederlandse Middenstandsbank nog geen 10 jaar ING was, heeft één van uw medewerkers eens gezegd dat je van je klanten toch het meeste leert. Dit is voor mij een reden om de relatie met de ING Bank altijd positief te benaderen. 12Care doet alles transparant met als doel het probleem op te lossen. Zo hebben wij uw medewerkers consequent benaderd en ook nu zullen we dit doen. Kortom, voldoende motivatie om u uit te nodigen voor een gesprek zou ik zeggen.

Ik zie voor me dat u mij en mijn collega's tijdens dit gesprek uitstekend kunt uitleggen dat er nieuwe regels zijn die u niet had voorzien in 2012 en dat deze regels vereisen dat wij ons steentje bijdragen en daarom 33% extra moeten

gaan betalen; dat u vervolgens kunt uitleggen dat uw bank dit zorgvuldig doorgerekend heeft en het iets meer had moeten zijn maar omdat wij zo'n goede debiteur zijn, we iets minder hoeven te betalen. Aan onze kant zullen wij onze specialisten vrijmaken die uw betoog kunnen begrijpen. Want hoewel 'Basel III', 'tier-1-kapitaal' en 'caps/floors' geen dagelijkse kost zijn, kunnen ze wel goed rekenen. Ongetwijfeld zullen deze collega's dan instemmen met een extra afdracht, omdat u uitlegt dat deze redelijk en billijk is en omdat we allemaal belang hebben bij degelijke, en goed gefinancierde, banken. Sterker, we zouden zelfs extra kunnen dragen omdat we een gezonde, goedlopende samenwerking zijn. Natuurlijk gaan we ervan uit dat u deze extra lasten in lijn kunt brengen met het beleid van de Nederlandse overheid en de ECB. Dit doet u uiteraard niet alleen vanwege het beleid van de overheid, maar vooral omdat u een bijdrage wilt leveren aan onze gezamenlijke economie waar we met zijn allen van afhankelijk zijn. We zullen dan tot de conclusie komen dat er geen enkele reden is om elkaar te belagen met deurwaarders en juridische procedures en we zullen onze geschillen gewoon als waardige mensen oplossen. Ongetwijfeld zult u ons kunnen laten zien dat u iedere dag werkt aan het vertrouwen en dat de schoffering die ons ten deel vallen is, een vergissing is.

Ik nodig u dan ook van harte uit om bij ons langs komen. Bij voorbaat dank.

Met vriendelijke groet,

Jan-Willem van Bentum

## DE FEITEN

April 2012

Na lang overleg zijn wij een overeenkomst aangegaan met een van uw concern banken, de WestlandUtrechtBank, voor de verstrekking van een hypotheek van €1,2 mln voor ons bedrijfspand met een taxatiewaarde van iets minder dan €1,4 mln. Onderdeel van de overeenkomst was een versnelde aflossing van een deel van de lening, waarna de hypotheek op het woonhuis van de statutair directeur zou komen te vervallen.

3 juni 2014

De extra lening is afgelost, wij sturen de jaarcijfers op met het verzoek mee te werken aan het royement van de hypotheek op het woonhuis. Geheel tegen de afspraak in wordt hiervoor ineens €250,- in rekening gebracht.

Zie bijlage: 20140624\_VOVB Partners BV WUH004920140521002963 002964 en 002965.pdf

Nadat wij aangegeven hebben dat het berekenen van kosten niet conform de overeenkomst is, ontvangen wij geen reactie meer. Overigens blijft uw bank verzoeken om gegevens die wij reeds hebben aangeleverd.

2 september 2014

Wij geven aan dat de communicatie met uw bank slecht verloopt, in de hoop dat iemand hierop reageert. We kaarten hierbij zowel het in gebreke blijven van de bank bij de afhandeling van het royement aan, als een plotseling aangekondigde kostenverhoging van 33%. Hierbij geven wij aan dat dit uitdrukkelijk bij de onderhandelingen besproken is. De bank heeft aangegeven hier slechts in uiterste noodzaak gebruik van te zullen maken, denk aan een crisis als 2008 met de Lehman Brothers, dat wij dit op dat moment zelf zouden kunnen constateren en dat ze de gevolgen zou onderbouwen. De bank heeft verzocht om hier geen aanvullende voorwaarden aan te stellen omdat dit in een dergelijke situatie de noodzakelijke snelheid van handelen zou belemmeren. Er is een beroep gedaan op het wederzijds vertrouwen in de samenwerking.

De verhoging is voor ons een extra kostenpost van rond de €100.000,-. Omdat de onderbouwing ontbrak en wij ook geen nieuwe informatie hadden over een ophanden zijnde crisis, hebben we uw bank gevraagd om in overleg met ons te treden en aangegeven dat wij vooralsnog niet instemmen met deze verhoging.

Bijlage: '20140902\_Inzenden financiële gegevens 2013.pdf'

4 september 2014

Uw bank bevestigt dat zij niet van zins is mee te werken aan de uitvoering van het royement conform de overeenkomst zonder de kosten in rekening te brengen. Wij sturen extra gegevens aan de bank en bevestigen dat wij niet akkoord gaan met de verhoging en daarmee met de incasso.

Bijlage: '20140904\_Inzenden financiële gegevens 2013.pdf'

30 september 2014

Ondanks dat wij aangegeven hebben, geen automatisch incasso van een verhoogd bedrag te willen en daar dus geen incasso machtiging voor hebben afgegeven, wordt een verhoogd bedrag geïncasseerd.

Wij ervaren dit als inbreuk op de integriteit van het handelen van uw bank. Geld automatisch incasseren zonder machtiging is buitengewoon kwalijk. Wij ontvangen geen reactie op onze mededeling.

3 november 2014

Wederom een incasso zonder machtiging.

4 november 2014

Wij ontvangen voor het eerst een reactie op onze poging tot overleg, er is een klacht in behandeling genomen op 2 september. Wij geven aan dat we gaan storneren.

Bijlage: '20141104\_VOVB en Partners BV verhoging opslag Euribor.pdf'

5 november 2014

Wij ontvangen bericht van uw bank dat zij geen reden ziet de 33% kostenverhoging niet door te voeren en ook niet van zins is hiervoor een motivatie te geven. Integendeel, de verhoging wordt niet per december 2014 doorgevoerd maar per september 2014.

Er is dus tweemaal zonder machtiging een verhoogd bedrag geïncasseerd waarvan pas achteraf wordt medegedeeld dat dit verhoogd zou worden. De bedragen zijn gestorneerd.

Bijlage: '20141105\_VOVB en Partners BV verhoging opslag Euribor.pdf'

11 november 2014

Wij geven bij uw bank aan dat we moeite hebben met de communicatie en vertrouwensinbreuken en nodigen hen uit voor overleg om dit te herstellen.

Helaas krijgen we geen reactie.

Bijlage: '20141111\_VOVB en Partners BV verhoging opslag Euribor.pdf'

28 november 2014

Wij ontvangen een mail van uw bank die aangeeft dat zij toch de verhoging wil doorvoeren. Daarnaast worden we uitgenodigd op een kantoor in Amsterdam. Wij geven aan dat dit lastig is gezien de drukte rondom de doorvoer van de nieuwe zorgwetgeving maar dat uw medewerkers van harte uitgenodigd zijn om naar Utrecht te komen.

Bijlage: '20141128\_Gesprek voortgang kredietrelatie.pdf'

Uw bank incasseert wederom zonder machtiging ook de eerder gestorneerde bedragen. Hiermee geeft uw bank aan geen interesse te hebben herstel van de vertrouwensbreuk maar botweg de verhoging doorvoert zonder overleg. Alle redelijkheid is dan zoek.

5 december 2014

in januari blijkt dat uw bank eenmalig contact gezocht heeft maar dit komt niet op de urgentielijst terecht en verdwijnt in de december drukte.

22 december 2014

Tot onze verbijstering constateren we dat uw bank niet alleen wederom een onrechtmatige incasso uitvoert maar ook de gestorneerde bedragen nog een keer incasseert. Alle incasso's worden gestorneerd.

30 december 2014

Wij ontvangen een vriendelijke deurwaarder namens uw bank.

31 december 2014

Wij nemen contact op met uw bank om aan te geven dat wij begrepen hadden dat uw collega's geen haast hadden gezien het gegeven dat zij niet naar Utrecht konden komen. Wij nodigen uw bank wederom uit voor overleg om de verhoging te motiveren, de aanpak te bespreken en het vertrouwen te herstellen en zijn bereid om in de avonden naar Amsterdam te komen.

Bijlage: '20141231AanThomas.pdf'

13 januari 2015

Uw bank komt langs voor overleg en biedt zijn excuses aan voor het in gebreke blijven bij het roeyement. Hoewel wij natuurlijk blij zijn met de constatering van de bank zelf dat zij ernstig in gebreke is gebleven, valt het schrappen van deze administratiekosten, €250,-, in het niet bij de kosten van de vele uren die we kwijt geweest zijn aan mailen en bellen en zeker bij de kosten van rond de €100.000 van de opslagverhoging.

Wanneer we aangeven dat we graag vernemen hoe de bank het vertrouwen gaat herstellen, breken uw medewerkers het overleg af en geven ze aan het ons bijzonder kwalijk te nemen dat wij het vertrouwen verloren hebben in uw bank. De opslagverhoging van rond de €100.000 moeten we betalen omdat iedereen dat doet en de Euribor rente laag is.

Uw bank geeft aan dat we in een eerder stadium hadden kunnen aangeven dat we eventueel weg wilden. Ook zullen wij de motivatie van de verhoging niet kunnen begrijpen en zullen zij dus ook geen motivering gaan geven. Daarnaast is de kostenverhoging niet alleen voor ons doorgevoerd maar voor alle klanten van de bank. Ons wordt kwalijk genomen dat wij de buitenrechtelijke incasso's hebben gestorneerd.

Ons rest weinig anders dan aan te geven dat we graag de rente en de opslag willen voldoen maar niet de met 33% verhoogde opslag. Wij willen eventueel ook wel vertrekken indien de bank ons liever kwijt is.

Wij ervaren dit als een buitengewoon onprettig gesprek en blijven verbijsterd achter na al onze inspanningen om een goede relatie te onderhouden.

Bijlage: '20150113VoortgangKredietrelatieVOVBPartners BV.pd.pdf'

16 januari 2015

Uw medewerkers verzoeken ons de brief niet te versturen aan u maar aan dhr Steenhoven, de algemeen directeur van de WUB. Echter, zijn profiel bij de ING Bank vermeldt dat hij Risk Officer is bij de ING Bank. Dat sluit een dubbelfunctie niet uit natuurlijk. Ook wordt ons verzocht een ander adres te gebruiken dan opgegeven bij de ING-gegevens op internet.

Bijlage: '20150116VanThomasFwdKredietrelatie.pdf'

17 januari 2015

Wij geven aan dat het uw interview betreft in de Managementscope. Tevens verzoeken we een check uit te voeren op de feiten. We hebben geen antwoord gekregen, ook geen verzoek om uitstel.

Ook nu is er geen discussie over de feiten.

## BIJLAGEN

1\_Overzicht 12Care

20140624\_VOVB Partners BV WUH004920140521002963 002964 en 002965.pdf

20140902\_Inzenden financiële gegevens 2013.pdf

20140904\_Inzenden financiële gegevens 2013.pdf

20141104\_VOVB en Partners BV verhoging opslag Euribor.pdf

20141105\_VOVB en Partners BV verhoging opslag Euribor.pdf

20141111\_VOVB en Partners BV verhoging opslag Euribor.pdf

20141128\_Gesprek voortgang kredietrelatie.pdf

20141231AanThomas.pdf

20150113VoortgangKredietrelatieVOVBPartners BV.pd.pdf

20150116VanThomasFwdKredietrelatie.pdf