

Bureau Brandeis
T.a.v. mevrouw M. Krekels
Sophialaan 8
1075 BR Amsterdam

Amsterdam, 16 oktober 2019

Betreft: Zienswijzen gedupeerden

Geachte mevrouw Krekels,

De stichting Van Lanschot Claim (hierna: "Stichting") komt op voor de belangen van personen en bedrijven die zijn benadeeld door de verkoop van leningen door de naamloze vennootschap F. Van Lanschot Bankiers N.V. (hierna: "Van Lanschot") aan Promontoria Holding 107 B.V. (hierna: "Promontoria").

De Stichting onderschrijft de zienswijze zoals uiteengezet door de behandelend advocaat van de eiser ten aanzien van de prejudiciële vragen in dit geding.

Tevens heeft de Stichting gedupeerden in de gelegenheid gesteld om hun zienswijze te geven ten aanzien van enkele onderwerpen die de prejudiciële vragen betreffen en raken. De Stichting heeft onder meer gevraagd:

1. Wat merkt u van de overdracht van uw lening door Van Lanschot aan Promontoria:
 1. Voor wat betreft rentebeleid
 2. Incasso en aflossing
 3. Communicatie
 4. Termijnen die u worden gegund
 5. In het algemeen: stellen zij meer of minder dan Van Lanschot uw belang als klant centraal bij de dienstverlening?
2. Welke verwachtingen zijn er door Van Lanschot gewekt bij u en zijn deze verwachtingen waargemaakt?

De Stichting heeft een selectie gemaakt uit de ontvangen reacties en daaruit enkele sprekende citaten afgedrukt (zie **bijlage**). Gedupeerden zijn in de gelegenheid gesteld om hun ervaringen anoniem te delen. De namen zijn bij de Stichting bekend en hun betrokkenheid bij de transactie is aan de hand van de overdrachtsakte geverifieerd.

De Stichting beoogt hiermee feitelijke ondersteuning te geven aan de standpunten van de eiser ten aanzien van de beantwoording van de prejudiciële vragen in het onderhavige geding.

Hoogachtend,

Met vriendelijke groet,



Jaap Koelewijn

Bestuurder Stichting Van Lanschot Claim

BIJLAGE: VERKLARINGEN VAN GEDUPEERDEN

Geduceerde A

1. *“Voor wat betreft rentebeleid; Vanaf de overdracht een permanente dreiging de rente te verhogen. De verhoging is inmiddels doorgevoerd van 3,35% naar 6%. Ons bezwaar is ontkend.”*
2. *“Voor wat betreft incasso en aflossing; Ronduit een chaos. Onduidelijke overzichten en niet altijd correct. Over 2017 is dubbel rente aangerekend ten koste van de aflossing. Dit moet nog recht gezet worden”.*
3. *“Voor wat betreft communicatie; verordenend en agressief.”*
4. *“Zij stellen het belang van de klant duidelijk ondergeschikt aan hun eigenbelang.”*
5. *“Dat er niets zou veranderen. De verandering begon echter al voor de verkoop van de portefeuille (...). De oorspronkelijke klantvriendelijkheid was plots verdwenen. Van Lanschot probeerde toen al de rente vlak voor overdracht sterk te verhogen maar had juridisch geen mogelijkheid.”*

Geduceerden B

1. *“Met onze accountmanager van Van Lanschot hadden we altijd een goede verstandhouding. (...) Problemen met huurders/debiteuren werden gezamenlijk opgelost...Gelukkig ontvingen we maandelijks een betaling van de huur (...)ex Btw, en dit was voldoende om de contractuele rente en aflossingen bij van Lanschot na te komen.”*
2. *“We waren enorm verbaasd toen we eind augustus 2015 middels een brief te horen kregen dat we ineens geen relatie meer van Van Lanschot waren (...). Helemaal niets meer vernomen van Van Lanschot. Later bleek dat zij de BTW op onze huurpenningen (terwijl dit wel de contractuele afspraak was) niet hebben doorbetaald aan de fiscus!! Daar viel niet meer over te discussiëren waardoor schade en problemen met de fiscus ontstonden. Wij konden dit niet zelf zien en overmaken omdat de huur op een specifieke rekening bij Van Lanschot werd betaald.”*
3. *“Communicatie met nieuwe partij, Promontoria/Cerberus, was vanaf het begin nihil. Af en toe werden we gesommeerd te verschijnen in een hotel in Amsterdam. Daar werden we dan geïnterviewd door een panel met mensen in strakke pakken, voornamelijk engelstalig. (...), alsof we nummers waren in plaats van mensen met een verhaal. In de 3 jaar dat wij te maken hadden met Promontoria/Cerberus is er nimmer iemand van Promontoria/Cerberus in (woonplaats) langs geweest. (...). Communicatie vanuit Promontoria/Cerberus was simpel: ongeacht met wie we daar te maken hadden (4 verschillende accountmanagers in 3 jaar); “je moet dit of dat en doe je het niet dan verklaren we jullie binnen een paar weken failliet.”*
4. *“Alhoewel we met hen afspraken ons uiterste best te zullen doen om zo veel mogelijk aan hun financiële eisen te voldoen, liepen we meerdere malen aan tegen onbegrijpelijk handelen van hun kant. Voorstellen van onze kant werden doorgaans met een simpele e-mail “niet akkoord”*

afgedaan, zonder reden of toelichting. Als er door ons iets gedaan moest worden begon en eindigde alle correspondentie met een dreigement(...).”

5. *“Begin 2016 werden wij geïnformeerd door Promontoria/Cerberus dat ons woonhuis en het overige Onroerend Goed op korte termijn zou worden geveild. Of wij maar even met onze kinderen een ander huis konden gaan regelen. Hals over kop iets geregeld en wij konden gaan wonen in een leegstaand huis van vrienden. In de zomer 2016 heeft Promontoria/Cerberus inderdaad onze activa geveild, echter vonden zij de opbrengst niet hoog genoeg en heeft het dus niet gegund. Vervolgens heeft het nog ruim 2 jaar geduurd voordat ons woonhuis is verkocht. In tussentijd werden wij wel verantwoordelijk gehouden voor de kosten en het onderhoud, dit terwijl het leeg stond.*
6. *“Ons huis in Frankrijk moest ook worden verkocht om het obligo te reduceren. Dit was al samen met Van Lanschot in het voorjaar 2015 in gang gezet met een lokale makelaar op voordracht van Van Lanschot. Cerberus was hiervan op de hoogte. Toen wij medio 2016 een mooi bod ontvingen hebben we dit onmiddellijk gemeld bij Cerberus. (..) In oktober kwam vervolgens een simpele mededeling: Bod niet geaccepteerd en wij willen een nieuwe makelaar aanstellen. De oude makelaar was woest en sleepte ons voor de rechter in Frankrijk vanwege contractbreuk. Cerberus was helder: dat was niet hun probleem, maar ons probleem (...) Begin 2018 is het huis in Frankrijk alsnog verkocht voor € 125.000 minder dan het bod dat wij hadden ontvangen en de verkoop mee hadden willen afronden!”*
7. *“Deze situatie heeft ons mentaal totaal kapot gemaakt. Van Lanschot heeft ons gewoon laten barsten(...). Ons hele leven is ingericht voor het aflossen van deze schulden die zijn ontstaan door deze situatie.”*

Gedupeerde C

1. *“Drie jaar geleden, na het overlijden van mijn man kreeg ik plots met Promontoria te maken, het huidige Capita. Ik ging de zaken van mijn man behartigen. Er lagen 4 hypotheek bij deze club, (...) waaronder mijn woonhuis dat op mijn naam stond en waarvan de hypotheek altijd keurig betaald werd. (..) Van dag een werd er gedreigd tot veiling en het verhogen van de rente. Hals. Over kop heb ik een pand kunnen verkopen maar voor minder dan ik gekund had, ik heb hiermee t volle bedrag afgelost”.*
2. *“Mijn huis was groot issue. Ik zou er uit moeten. Met betaling aan een zeer goede advocaat heeft Van Lanschot deze hypotheek terug genomen, ik was persoonlijk nooit op de hoogte gesteld dat deze overdracht überhaupt gedaan was”.*
3. *“Voor wat betreft een andere lening heb ik een voor mij een nadelige deal moeten doen, waarbij Capita op 90.000 Euro het volle bedrag en rentes heeft ontvangen. Als klap er boven op werd mij nadat er afgesproken was dat ze akkoord gingen met het enorme bedrag, later vermeld dat ik nog maar even dit resterende bedrag over moest maken(...).Eerst feliciteert men mij om later weer iets uit de hoge hoed te toveren”.*
4. *“Dit heeft mij jaren van stress opgeleverd en ik denk dat o.a. deze spanningen bij hebben gedragen aan de ziekte en het overlijden van mijn man”.*

Geduceerde D

1. *“Mijn kinderen en ik zijn (...), allen op persoonlijke titel en in overleg met Van Lanschot vanaf 2005 geldleningen aangegaan (...). Medio 2014 is er met Van Lanschot besproken dat de LTV (loan to value) ratio van onze portefeuille moest worden hersteld en dat wij in de tussentijd naar de afdeling Bijzonder Beheer werden geplaatst.”*
2. *“In 2015, stuurde Van Lanschot ons aan om onze inspanningen te richten op de verkoop van het woonhuis (...) daarna konden wij van de afdeling Bijzonder Beheer af.”*
3. *“In augustus 2015 meldde Van Lanschot dat zij een koper hadden gevonden. De koper was niet bereid om een marktconforme koopprijs te betalen en wilde zelfs minder betalen dan de hypotheekschuld op het woonhuis. (...). Van Lanschot verzekerde ons dat de restschuld zou worden gelimiteerd/bevoren en de relatie met Van Lanschot weer op gewone voet verder kon gaan. Onder dreiging van de executieveiling van ons gehele vastgoedportefeuille en de voornoemde toekomstbelofte werd op 19 augustus 2015 de verkoop van ons woonhuis gerealiseerd.”*
4. *“Op 10 september 2015 ontvingen wij als donderslag bij heldere hemel een (standaard) brief van Van Lanschot dat onze geldleningen waren verkocht aan Promontoria. Niet duidelijk was de precieze omvang van de overdracht; waren ook de bankstanden (waaronder de restvordering van het woonhuis) en de afspraken met Van Lanschot overgedragen aan Promontoria? (...) Wij hebben Van Lanschot meerdere brieven verstuurd om verduidelijking van de situatie, maar zij verwezen telkens naar Promontoria. Bovendien werkte onze accountmanager niet meer bij Van Lanschot(...).”*
5. *“(...) Wij waren slechts een nummertje bij Promontoria en het voelde alsof wij naar het slachthuis moesten. Toen wij eenmaal naar binnen werden geroepen zaten er zo'n 7 Engelssprekende mannen achter een lange tafel. In het (voor ons gebrekkige) Engels moesten wij uitleggen hoe wij van plan waren om de schuld af te lossen. Opmerkelijk was dat Promontoria (erg) oude taxatierapporten van het onderliggend vastgoed had, zodat zij van mening waren dat (zo snel mogelijk) de gehele vastgoedportefeuille moest worden verkocht. Wij boden aan om nieuwe taxatierapporten te laten opmaken maar daar werd geen gehoor aan gegeven. Er werd ook al gesproken over een eventueel faillissement wanneer de schuld niet werd afgelost. De gemaakte afspraken met Van Lanschot wierpen zij van tafel.”*
6. *“(...) onze kredieten zijn plotsklaps, zonder overleg, door Promontoria opgezegd en opgeëist en er werd pandrecht gelegd op de huurpenningen van het onderliggende vastgoed (...). Er werd door Promontoria gedreigd met een faillissement als wij geen medewerking verleende. Daarop hebben wij een advocaat ingeschakeld (...). Er zijn duizenden euro's aan advocaatkosten gemaakt. Een en ander heeft (zacht gedrukt) ook zijn tol geëist voor onze lichamelijke en geestelijke gezondheid”.*

Geduceerde E

7. *“In juni 2015 wordt ik benaderd door een assistent Bezonder Beheer Vastgoed van Van Lanschot. Deze benadert mij met de mededeling, indien ik enige gegevens opstuur, ga ik naar Normale Kredieten! Gevraagde gegevens zijn verstrekt. Later wordt ik geconfronteerd met de verkoop van een deel van de krediet portefeuille van Van Lanschot.”*

8. *"In 3 jaar tijd, 7 accountmanagers gehad bij Promontoria. U kunt begrijpen wat voor miscommunicatie dit geeft!*
9. *"De enige reactie is steeds, verkocht is verkocht, wij mogen niets meer doen! Vervalt dan ook automatisch de ZORGPLICHT? Daarvoor kies ik een bank, in geval van! Geen belegger. Promontoria. Die bij het eerste, wat uitgebreider telefonisch contact, renteverhoging aangaf."*
10. *"Wel heb ik nog een advocaat ingeschakeld, maar deze komt ook niet veel verder en kost veel geld".*

Gedupeerde F

1. *"Ik bankierde bij SNS en werd door van Lanschot Rotterdam uitgenodigd voor een gesprek ik denk dat dit zo medio 2006 was, zij waren toen bezig met de opbouw van hun portefeuille zakelijke klanten en deden mij een geweldig voorstel. dus na enige tijd over naar van Lanschot."*
2. *"Er kwam een relatieve periode van rust, elk half jaar een gesprek en na enige tijd werd het mij duidelijk gemaakt dat ze van mij af wilde, zij wilde af van alle zakelijke klanten (...). Dit alles terwijl er geen sprake was van achterstanden, ik loste niet af maar betaalde wel de rente plus opslagen (...) Op enig moment nu dus ongeveer 3 jaar geleden viel er een brief in de bus van Van Lanschot dat zij een grote portefeuille verkocht hadden aan Cerberus (de 2 koppige helmond)."*
3. *"(...), ik werd door Promontoria uitgenodigd voor een gesprek in Amsterdam, 5 sterren hotel (ik dacht the Grand) (...). Ik ben daar naar toegegaan op de afgesproken tijd en kon vervolgens meer dan een uur wachten omdat zij nog met andere slachtoffers bezig waren. Op enig moment werd ik door een jongeman opgehaald die mij duidelijk liet merken wie hier de baas was en begeleid naar een conferentie ruimte waar een heel team van Cerberus/Promontoria zat die mij op niet mis te verstane toon vertelde dat, ik moest binnen 3 maanden weg zijn. wanneer niet, tijdelijke verlenging mogelijk maar op basis van een rente voet van 10 procent vervolgens executie. Zij vonden dat zij zeer goede zekerheden hadden, dus discount viel niet over te praten."*
4. *"Van Lanschot gaf in de pers aan dat het ging om, moeilijke non-performing loans. Naar aanleiding daarvan heb ik van Lanschot geschreven met het verzoek om waar het mijn leningen betref de zaak terug te draaien, immers het waren performing loans. Enige reactie was dat dit dan nu misschien wel het geval was maar dat zij het vermoede hadden dat deze leningen ooit wel eens non- performing zouden kunnen worden, ok wel een aardige !!"*
5. *"Waar het Cerberus/Promontoria betreft. Vanaf het moment van overname begon er een langdurig traject van discussie en afwikkeling, soms mes op tafel, maar dan ook weer redelijk en vriendelijk, dreigen en zelfs executie aanzeggingen, Wij zijn overigens nog steeds bezig en schat dat 2/3 is opgelost wel is waar met grote verliezen, in de vorm van extra rente geen gebruik hebben kunnen maken van de verbeterde markt omstandigheden en natuurlijk forse advocaat kosten.etc."*

6. *“Natuurlijk ligt het heel probleem, waar het mij betreft, bij van Lanschot die zich meer dan schofterig hebben misdragen en mijn belangen totaal niet gerespecteerd hebben. Zij verkochten aan Cerberus, waarvan iedereen weet dat zij een zeer slechte reputatie hebben en maar 1 doel hadden zekerheden uitwinnen. Van Lanschot is aan elke vorm van zorgplicht voorbij gegaan. Ik ben er ook van overtuigd dat mijn, performing leningen, en ruim dekkende zekerheden in de portefeuille terecht zijn gekomen om het geheel een beetje op te leuken.”*