

**ING**

Antwoordnummer 230
1000 XA Amsterdam
ING Bank N.V.,
statutair gevestigd te Amsterdam
Handelsregister nr. 33031431

Mevrouw H.M.S. Hofs-Akkermans
De Bouwing 16
4191 TW GELDERMALSEN

Per e-mail: hofakker@123telcom.nl

Datum
25 november 2020

Ons kenmerk
JZ-20-20758

Behandeld door
Mw. P. van der Zee

Onderwerp
Uw bezwaar

Geachte mevrouw Hofs-Akkermans,

Met haar brief van 28 september jl. heeft het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) ons in de gelegenheid gesteld om binnen acht weken te reageren op uw klacht. Dit omdat de interne klachtenprocedure bij ING nog niet is doorlopen. U heeft uw klacht op 15 september jl. bij het Kifid ingediend. Helaas is het ons niet gelukt om binnen 8 weken op uw klacht te reageren. Hiervoor bieden wij u onze excuses aan. Graag reageren wij met deze brief alsnog op uw klacht.

Inleiding en Klachtuiting

In het klachtenformulier richting het Kifid geeft u aan dat u het niet eens bent met de door ING opgestarte veilingprocedure van uw woning aan de Jeurlinksweg 2 te Holten. U bent van mening dat de veilingaanzeggingen van 11 maart en 18 augustus 2020 niet rechtsgeldig zijn gedaan. Verder geeft u aan dat er geen duidelijkheid vanuit ING is geweest over welke bedragen u de bank verschuldigd bent. U verzoekt ING om u tot 1 december 2020 de mogelijkheid te geven de woning zelf te verkopen. U wenst daarnaast een overzicht te ontvangen over hetgeen u verschuldigd bent aan de bank. Tevens verwacht u een toelichting op de veilingaanzeggingen van 11 maart en 18 augustus 2020 waaruit blijkt dat deze rechtsgeldig zijn gedaan.

Reactie ING

Wij het betreuren dat de dienstverlening van ING niet aan uw wensen voldoet. Graag geven wij u onderstaand een samenvatting van de feiten en omstandigheden die uit het dossier blijken.

Aanzegging veiling

Sinds oktober 2018 bent u gestopt met het voldoen van de maandelijkse hypotheeknota's. Hierdoor is per heden sprake van een betalingsachterstand van € 26.707,29.

U bent van mening dat u een vordering op ING heeft en deze vordering wenst u te verrekenen met de hypothecaire verplichtingen. De door u in het verleden gevoerde procedures tegen ING hebben niet tot de conclusie geleid dat ING u een geldbedrag of anderszins verschuldigd is. De uitleg die het Hof Arnhem-Leeuwarden in haar arrest van 13 oktober 2015 heeft gegeven is duidelijk, hier kunnen dan ook geen misvattingen over bestaan.

Gelet op de verder oplopende betalingsachterstand en het gegeven dat u geen medewerking verleent om deze te voldoen en u geen medewerking verleent aan een onderhandse verkoop van uw woning, heeft ING u in maart 2020 aangegeven tot openbare verkoop van uw woning over te gaan. Hierop heeft u contact opgenomen met ING en uw bezwaren tegen onze beslissing geuit.

Op 1 april 2020 heeft de advocaat van ING, de heer Jager, uw advocaat de heer Kant een e-mail verzonden. De inhoud van deze mail is als volgt:

“Gezien de huidige omstandigheden geeft cliënte uw cliënte een extra termijn tot 1 mei a.s. om de tekortkomingen weg te nemen dan wel haar woning in de verkoop te zetten in welk geval uw cliënte een termijn krijgt tot 1 december 2020 om haar woning te verkopen en leveren. Mocht de woning voor deze datum niet zijn verkocht en geleverd dan wel de tekortkomingen niet zijn weggenomen dan zal cliënte het veilingtraject opstarten. Indien uw cliënte voor 1 mei a.s. de tekortkomingen niet wegneemt of de woning niet in de verkoop zet via een gecertificeerd makelaar (cliënte dient kopie van de opdracht tot verkoop te ontvangen en de woning dient op Funda aangemeld te worden) zal het veilingtraject na 1 mei a.s. in gang gezet worden.”

Door u en/of uw advocaat is niet gereageerd op het aanbod van ING. Daarom heeft de advocaat van ING uw advocaat per e-mail d.d. 12 mei jl. laten weten dat ons aanbod is komen te vervallen en ING zich vrij acht om nadere stappen te nemen om tot invordering te komen. Ook op deze e-mail kwam geen reactie van u en/of uw advocaat. Dat u in de veronderstelling was dat u toestemming van ING heeft gekregen om tot 1 december 2020 de woning onderhands te verkopen kunnen wij dan ook niet plaatsen.

U stelt weliswaar dat de woning omstreeks mei 2020 al via een gecertificeerde makelaar op Funda was geplaatst maar u heeft nagelaten de opdracht tot verkoop aan ING te overleggen en/of de aanmelding op Funda aan ING te melden.

In onze e-mail van 14 augustus 2020 bent u er specifiek op gewezen dat wanneer u niet uiterlijk 4 september jl. tot volledige betaling van de openstaande vorderingen over zou gaan, de kosten voor de openbare verkoop in rekening gebracht zouden gaan worden. Ook is u uitgelegd dat u nog altijd zelf tot onderhandse verkoop van uw woning over kan gaan maar dat u er rekening mee diende te houden dat de openbare verkoop medio oktober of uiterlijk november 2020 zou plaatsvinden en verkoop en levering uiterlijk voor de veilingdatum dient plaats te vinden. Ook op de e-mail van 14 augustus jl. volgt geen reactie van u en/of uw advocaat.

Op 20 augustus jl. informeert onze advocaat uw advocaat dat de veilingdatum is vastgesteld op 28 oktober 2020 en bent u er nogmaals gewezen op de mogelijkheid de kosten voor openbare verkoop te beperken door de openstaande vorderingen te voldoen of om uw woning zelf te verkopen voor de veilingdatum. Ook op deze e-mail volgt geen reactie van u en/of uw advocaat.

Volledigheidshalve geven wij u nog mee dat de achterstand in de maandtermijnen niet de enige tekortkoming van u richting ING blijkt te zijn. ING heeft u een hypotheek verstrekt op basis van eigen bewoning. Echter blijkt nu dat u de woning aan het Jeurlinkseweg 2 al jaren niet zelf bewoont.

Rechtsgeldigheid veilingaanzegging

U betwist dat de veilingaanzeggingen van 11 maart en 18 augustus 2020 rechtsgeldig hebben plaatsgevonden omdat op deze brieven geen zogenoemde 'natte handtekening' stond. Een brief zoals de veilingaanzegging die u op 11 maart en 18 augustus 2020 van ING heeft ontvangen hoeft ook geen "natte handtekening" of naam van een bankmedewerker te bevatten. De bank heeft u een mededeling

gedaan, namelijk dat op basis van ons beleid, de wet en de tekortkomingen die u heeft laten ontstaan er aanleiding is om de veilingnotaris opdracht te geven een veilingdatum te bepalen en de benodigde executiemaatregelen uit te voeren.

Situatie per heden

Op 16 september 2020 heeft de afdeling Specialistenteam Center of Expertise Collections u het volgende bericht:

“ING heeft zich in het geschil met u altijd redelijk opgesteld en u de gelegenheid gegeven om een veiling van uw woning te voorkomen. Uit uw brief maken wij op dat u alsnog aanspraak wil maken op ons aanbod tot 1 december 2020 af te zien van executiemaatregelen zodat u de gelegenheid heeft de woning voor die datum te verkopen en leveren en daarmee executiemaatregelen in het geheel te voorkomen. Nu u ons dit zo expliciet vraagt zijn wij bereid u hiertoe de gelegenheid te geven. Daarom zullen wij de notaris opdracht geven de veilingprocedure te staken en gestaakt te houden tot 1 december 2020. Waarbij geldt dat wanneer op 1 december 2020 geen verkoop en levering van uw woning door u en geen volledig aflossing van de totale vordering van ING (zoals die dan op dat moment is) heeft plaatsgevonden, wij de notaris, zonder verdere aankondiging, opdracht zullen geven de veilingprocedure weer in gang te zetten. De tot op heden gemaakte veilingkosten zal ING voor haar rekening nemen. U dient er rekening mee te houden dat wanneer ING genoodzaakt is het veilingtraject op 1 december 2020 opnieuw op te starten de te maken veilingkosten voor uw rekening komen.

Wij doen u deze geste geheel onverplicht en uit coulance en niet omdat u enige feitelijke of juridische argumenten naar voren heeft gebracht die juist zijn, wij hebben immers al uw stellingen onderbouwd weerlegd.”

Verschuldigde bedragen

U bent van mening dat u wisselende en verwarrende berichten van ING zou hebben gekregen inzake de bedragen die u aan ING verschuldigd bent. Om misverstanden te voorkomen zetten wij e.e.a. nogmaals voor u op een rij.

Per heden bent u ING proceskosten ad. € 20.879,99 verschuldigd welke bestaan uit:

Proceskostenveroordeling 4 december 2013	€ 8.621,00
Wettelijke rente over € 8.621,00 van 18 december 2013 - heden	€ 408,49
Proceskostenveroordeling 29 juli 2014	€ 894,00
Proceskostenveroordeling 13 oktober 2015	€ 10.956,50
TOTAAL	€ 20.879,99

Daarnaast geldt dat u na de uitspraak van het hof van 13 oktober 2015 de discussie met ING heeft voortgezet. Over de periode van 31 oktober 2015 tot en met 30 april 2019 heeft ING hiervoor aanzienlijke kosten moeten maken van totaal € 26.043,43. Bij e-mail van 1 april 2020 heeft onze advocaat u een nadere specificatie van deze kosten overgelegd. Ook voor dit bedrag geldt dat u meermaals bent gesommeerd dit bedrag te betalen maar dit tot op heden niet heeft gedaan.

De kosten van € 20.879,99 en € 26.043,43 zijn door ING niet opgeboekt als vordering bij de lopende hypotheek. Dit betreffen vorderingen die geen betrekking hebben op de onderhavige hypothecaire geldlening. Het zijn dus aparte vorderingen die u niet aantreft op een (pro forma) aflosnota van de hypotheek. Hetgeen niet wegneemt dat u deze bedragen aan ING verschuldigd bent.

Datum
25 november 2020

Pagina
4

Ten aanzien van de hypotheek geldt dat er sprake is van een betalingsachterstand van € 26.707,29. Dit is inclusief de door ING opgevoerde kosten van € 11.401,13 en een bedrag van € 590,48 voor de gemaakte taxatiekosten. Ook hebben wij u er op 16 september 2020 op gewezen dat ING verdere kosten voor juridische bijstand conform de toepasselijke hypothecaire voorwaarden bij u in rekening brengt. Wij wijzen u erop dat de bedragen exclusief lopende rente en kosten zijn.

Wanneer de woning wordt verkocht, door onderhandse verkoop of door executie verkoop, bent u de openstaande hoofdsom van de geldlening van € 369.920,03 vanzelfsprekend ook verschuldigd aan ING.

Conclusie

U heeft ons verzocht om u tot 1 december 2020 de tijd te geven om uw woning onderhands te verkopen. Met bovenstaande samenvatting hebben wij u een overzicht gegeven welke bedragen u verschuldigd bent aan ING. Tevens hebben wij u een toelichting gegeven op rechtsgeldigheid van de veilingaanzegging. Concluderend stellen wij dat ING hiermee aan al uw verzoeken heeft voldaan en dat een voortzetting van uw klacht bij het Kifid daardoor niet meer nodig is.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,



Mr. C.P. Heersma
Juridische Zaken
ING Bank N.V.



Mw. P. van der Zee
Juridische Zaken
ING Bank N.V.

* Een kopie van deze brief zenden wij ter kennisgeving naar het Kifid.