FAILLISSEMENTSVERSLAG (ex art. 73a Fw.) **Nummer:** 1 **Datum**: 21 juni 2011

Gegevens failliet	:	L&H Customer Contact B.V., kantoorhoudende te Nieuwegein aan de Dukatenburg 90 – 04.
Kvknummer	:	30127002
Faillissementsnummer	:	F 11/171
Datum uitspraak	:	12 april 2011
Curator	:	mr. D.J. Bos
R-C	:	mr. R.J. Verschoof
Activiteiten onderneming	:	Kort gezegd richtte L&H Customer Contact B.V. zich op telefonische acquisitie voor opdrachtgevers. Volgens het Handelsregister hield L&H Customer Contact B.V. zich bezig met: "*Verkoopbevordering en bemiddeling voor bedrijven*."
Omzetgegevens	:	2010 netto omzet: € 18.266.088 2009 netto-omzet: € 16.403.673 2008 netto-omzet: € 16.105.373
Personeel gemiddeld aantal	:	ca 106
Saldo einde verslagperiode	:	€ 949.739,38
Verslagperiode	:	12 april 2011 t/m 20 juni 2011
Bestede uren in verslagperiode	:	287 uren en 10 minuten
Bestede uren totaal	:	287 uren en 10 minuten

1. Inventarisatie

1.1 Directie en organisatie

L&H Customer Contact B.V. is op 2 mei 1994 als Leenart & Heemskerk VOF begonnen. Vennoten waren de heer Heemskerk en de heer Leenart. Op 20 maart 1998 is Leenart & Heemskerk VOF omgezet in een besloten vennootschap, genaamd Leenart & Heemskerk B.V. M.R. Leenart Beheer B.V. en R.J. Heemskerk Beheer B.V. zijn vanaf 20 maart 1998 de bestuurders en aandeelhouders van Leenart & Heemskerk B.V.

Na enkele bestuurswisselingen is Kritteny B.V. vanaf 8 juli 2009 enig bestuurder en 20% aandeelhouder van Leenart & Heemskerk B.V. De heer R. Oldenbeuving is enig bestuurder en enig aandeelhouder van Kritteny B.V. De overige aandeelhouders van L&H Customer Contact B.V. zijn R.J. Heemskerk B.V. (26%), M.R. Leenart Beheer B.V. (5%), B.P. Manad B.V.(21%), Cookie Jar Enterprises B.V. (19%) en STAK Leenart & Heemskerk B.V. (9%).

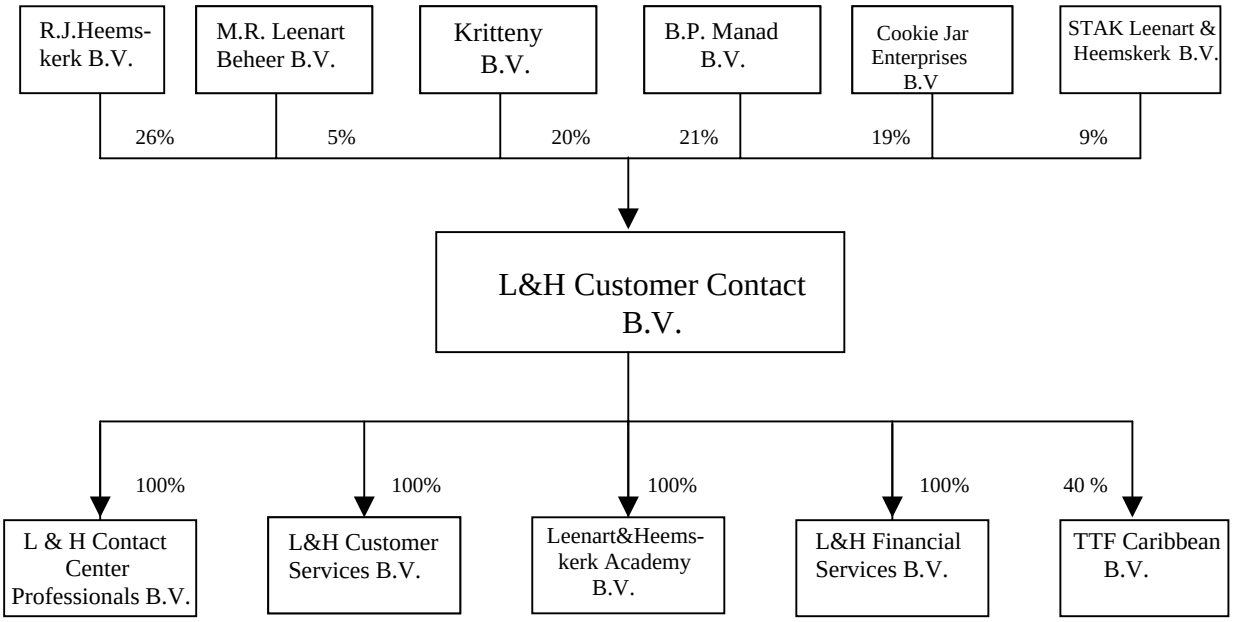
Op 10 juni 2010 is de naam Leenart & Heemskerk B.V. gewijzigd in L&H Customer Contact B.V.

Op 11 maart 2011 is L&H Customer Contact B.V. (verkrijgende vennootschap) gefuseerd met The Talent Factory B.V. (verdwijnende vennootschap).

D*ochtermaatschappijen en deelneming*

L&H Customer Contact is enig aandeelhouder en enig bestuurder van

- L&H Contact Center Professionals B.V.;
- L&H Customer Services B.V.; (failliet per 10 augustus 2010, curator: Mr. W.J.M. van Andel);
- Leenart & Heemskerk Academy B.V. (failliet per 12 april 2011, curator: Mr. D.J.Bos);
- L&H Financial Services B.V.



Voorts heeft L&H Customer Contact B.V. een aandelenbelang van 40% in de besloten vennootschap naar het recht van de Nederlandse Antillen The Talent Factory Caribbean B.V. Deze vennootschap was een “off-shore bellocatie”, waarvandaan werd gebeld naar Nederlandse klanten.

Vestigingen
L&H Customer Contact B.V. heeft zes vestigingen, te weten in Haarlem, Nieuwegein, Utrecht, Leidschendam, Zoetermeer en Rotterdam.

1.2 *Winst en verlies*

2009	€ 2.328.450 (na belastingen)
2008	€ 1.125.062 (na belastingen)

1.3 Balanstotaal

2009	€ 5.365.868
2008	€ 4.645.858

1.4 Lopende procedures
Er loopt een gerechtelijke procedure tegen de OPTA. Met toestemming van de rechter-commissaris wordt de procedure voorlopig voortgezet.

1.5 Verzekeringen

De curator heeft de lopende verzekeringen (voornamelijk bij ABN AMRO Schadeverzekering N.V.). beëindigd en aanspraak gemaakt op premierestitutie.

1.6 Huur

Gefailleerde heeft huurovereenkomsten gesloten met betrekking tot zeven locaties. De curator heeft alle huurovereenkomsten opgezegd. Ten aanzien van de huurlocaties te Rotterdam, Leidschendam, Nieuwegein en Utrecht is de doorstarter in onderhandeling met de verhuurder getreden omtrent het aangaan van een nieuwe huurovereenkomst dan wel voortzetting van de bestaande huurovereenkomst.

1.7 Oorzaak faillissement

Volgens de heer Oldenbeuving hebben met name de navolgende factoren geleid tot het faillissement van L&H Customer Contact.

1. De maanden voorafgaand aan het faillissement zouden er enkele grote opdrachtgevers zijn afgehaakt. De omzet van L&H Customer Contact zou in die maanden zeer sterk zijn teruggelopen ten opzichte van de omzet zoals die zou zijn gerealiseerd in het daaraan voorafgaande kwartaal. Het eerste kwartaal 2011 heeft – volgens de heer Oldenbeuving - tot een omzet van circa € 3.700.000,- geleid, terwijl dit in het daaraan voorafgaande kwartaal nog ruim boven € 5.000.000 zou zijn.

2. Voorts heeft de heer Oldenbeuving gewezen op de dalende trend in de callcentermarkt (als gevolg van de economische crisis). Diverse callcenters zouden in financieel zwaar weer verkeren dan wel in staat van faillissement zijn verklaard.

3. Voorts zou het Bel-me-niet-register (ingevoerd per 1 oktober 2009) tot een vermindering van werkzaamheden ter zake de telemarketing outbound (“koud bellen”) hebben geleid. Ongeveer 20% van de beluren van L&H Customer Contact betrof koude outbound.

4. Geschil met de OPTA.

5. Bestaande belastingschuld binnen de vennootschap die niet kon worden terugbetaald.

L&H Customer Contact B.V. heeft de maanden voorafgaand aan het faillissement een reorganisatietraject ingezet. Onderdeel hiervan was de sluiting van de vestigingen te Zoetermeer en Haarlem en samenvoeging van vestigingen Utrecht en Nieuwegein, alsmede de afvloeiing van personeelsleden via een sociaal plan.

De curator zal naar aanleiding van het bovenstaande nog onderzoek uitvoeren.

2. Personeel

2.1 Aantal ten tijde van faillissement : 106

2.2 Aantal in jaar voor faillissement : circa 106

2.3 *Datum ontslagaanzegging* : 13 april 2011

2.4 *Werkzaamheden*

Het voltallige personeel is per brief d.d. 13 april jl. door de curator het ontslag aangezegd. De rechter-commissaris heeft de curator hiervoor machtiging verleend. De gebruikelijke administratieve afwikkeling van het ontslag is door het UWV ter hand genomen.

3. Activa

Onroerende zaken

3.1 *Beschrijving*

Er zijn geen onroerende zaken in eigendom van gefailleerde.

3.2 *Verkoopopbrengst*

Niet van toepassing.

3.3 *Hoogte hypotheek*

Niet van toepassing.

3.4 *Boedelbijdrage*

Niet van toepassing.

3.5 *Werkzaamheden*

De curator heeft onderzocht of er onroerende zaken op naam van gefailleerde geregistreerd staan.

Bedrijfsmiddelen

3.6 *Beschrijving*

De curator heeft de inventaris door Troostwijk Waardering & Advies laten taxeren.

De doorstarter heeft – met toestemming van de rechter-commissaris - de inventaris in de vestigingen Leidschendam, Rotterdam, Nieuwegein en Utrecht gekocht voor € 150.000.

De curator heeft op 15 april jl. – met toestemming van de rechter-commissaris - twee servers aan Consuwijzer verkocht voor € 8.330 (incl. BTW). Consuwijzer heeft de overeenkomst met L&H Customer Contact B.V. voor de faillissementsdatum ontbonden.

De inventaris te Amsterdam-Zuidoost, Haarlem en Zoetermeer is verkocht voor een totaalbedrag ad € 26.538. Inmiddels is gebleken dat diverse roerende zaken te Zoetermeer in eigendom toebehoren aan de verhuurder. Naar verwachting zal dit leiden tot een gedeeltelijke restitutie van de koopsom.

3.7 *Verkoopopbrengst*

Totaal € 184.868

3.8 *Boedelbijdrage*

Niet van toepassing.

3.9 Bodemvoorrecht fiscus

Op grond van art. 57 lid 3 Fw houdt de curator de opbrengst van de bodemzaken voor de fiscus. Er is – voor zover bekend – geen bodembeslag gelegd.

3.10 Werkzaamheden

Verkoop van de roerende zaken – zowel in het kader van de doorstart als daarbuiten – met betrekking tot de vestigingen te Zoetermeer, Haarlem en Amsterdam- Zuidoost.

Voorraden/onderhanden werk

3.11 Beschrijving

De doorstarter heeft een bedrag ad € 335.487 voor het onderhanden werk betaald.

3.12 Verkoopopbrengst

Zie 3.11

3.13 Boedelbijdrage

Zie 3.11

3.14 Werkzaamheden

N.v.t.

Andere activa

Goodwill

3.15 Beschrijving

Goodwill bestaande uit het klantenbestand, de naam, website, e-mailadressen, telefoon- en faxnummers.

3.16 Verkoopopbrengst

€ 100.000,- In overleg met de rechter-commissaris zal nog een deel aan Leenart en Heemskerk Academy B.V. toegerekend dienen te worden.

Voorts heeft de doorstarter een bedrag ad € 50.000 voldaan als “Goodwill met betrekking tot de debiteurenportefeuille/niet aan specifieke debiteuren behorende tot onderhanden werk toe te rekenen bedrag”.

3.17 Werkzaamheden

De curator heeft de goodwill geïnventariseerd en verkocht aan de doorstarter.

Aandelen in L&H Financial Services B.V.

3.18 Beschrijving

De curator beschikt slechts over beperkte informatie ter zake van de waarde van de aandelen in L&H Financial Services. Zo is onduidelijk welke gevolgen een eventuele aandelenoverdracht (lees: verbreking van de fiscale eenheid) heeft voor de teruggave Vpb 2009. De curator heeft hierover contact gehad met Ernst & Young (fiscalist en accountant van L&H Customer Contact B.V.). Met toestemming van de rechter-commissaris is aan Ernst & Young een opdracht verstrekt om de fiscale gevolgen in kaart te brengen.

Initieel is overeengekomen dat de doorstarter de aandelen in deze vennootschap zou overnemen. Inmiddels is gebleken dat deze vennootschap aansprakelijk kan zijn voor omzetbelastingschulden van groepsvennootschappen. Mede om die reden zijn de aandelen thans niet overgedragen en zullen de curator en de doorstarter nadere afspraken vastleggen in een separate overeenkomst met betrekking tot de mogelijk overname van de aandelen die L&H Customer Contact B.V. in L&H Financial Services B.V. houdt c.q de overname van de activa van L&H Financial Services B.V. en/of voortzetting van de activiteiten van L&H Financial Services B.V. door de doorstarter.

Vooruitlopend op het tot stand komen van de hiervoor genoemde separate overeenkomst zal doorstarter de dienstverlening van L&H Financial Services B.V. voor haar rekening en risico (laten) uitvoeren. De doorstarter heeft daarvoor een bedrag ad € 25.000 als goodwill c.q. boedelbijdrage en een bedrag ad € 72.000 ter zake de openstaande vordering (rekening-courant) aan de boedel betaald.

3.19 Verkoopopbrengst
€ 97.000,-

3.20 Werkzaamheden
De curator is in afwachting van het onderzoek van Ernst & Young.

3.21 *Aandelen in Nederlandse Antillen The Talent Factory Caribbean B.V.*
L&H Customer Contact B.V. heeft 40% van de aandelen in de besloten vennootschap naar het recht van de Nederlandse Antillen The Talent Factory Caribbean B.V.

Ondanks herhaald verzoek beschikt de curator nog niet over onderliggende stukken om de waarde van de aandelen te bepalen. De curator en de doorstarter zijn overeengekomen dat partijen nader overleg zullen voeren over een eventuele overname van de aandelen in TTF Caribbean B.V. Partijen zullen onder meer in dat kader onderzoeken of het de curator vrij staat om de aandelen over te dragen dan wel dat beperkingen of belemmeringen bestaan ten aanzien van een eventuele overdracht. De curator spant zich in om een en ander zo spoedig mogelijk af te ronden.

3.22 Verkoopopbrengst
N.v.t.

3.23 Werkzaamheden
Onderzoek naar de waarde van The Talent Factory Caribbean B.V.

3.24 Aandelen in L&H Contact Center Professionals B.V.
Naar zeggen van de heer Oldenbeuving betreft dit een ‘lege’ vennootschap, waarin geen activiteiten zitten. Deze vennootschap zou zijn tijdelijk zijn gebruikt om werknemers in te verlonen die bij de doorstart van ISS Contact Centers B.V. (in 2009) werkzaam zijn geweest.

3.25 Verkoopopbrengst
N.v.t.

3.26 Werkzaamheden

De curator heeft een en ander in onderzoek.

3.27 *Aandelen in Leenart & Heemskerk Academy B.V.*

Gelijktijdig met het faillissement van L&H Customer Contact B.V. is Leenart & Heemskerk Academy B.V. in staat van faillissement verklaard, met aanstelling van mr. D.J. Bos tot curator. L&H Customer Contact B.V. werkte nauw samen met Leenart & Heemskerk Academy B.V. Het kantoorpersoneel (106 in totaal) was ondergebracht bij L&H Customer Contact B.V. en de callcenteragents (650 in totaal) bij Leenart & Heemskerk Academy B.V. Leenart & Heemskerk Academy B.V. ging uit van een nulresultaat en belastte alles 1:1 door aan L&H Customer Contact B.V. Alle materiele activa en klantencontracten behoren toe aan L&H Customer Contact B.V.

3.28 Verkoopopbrengst

N.v.t.

3.29 Werkzaamheden

N.v.t.

4. Debiteuren

4.1 Omvang debiteuren

De doorstarter heeft een bedrag ad € 782.228 voor de openstaande debiteuren betaald. Dit bedrag is exclusief de vordering op E.ON en Consuwijzer en alle vorderingen ouder dan 120 dagen. Afhankelijk van de incasso van de openstaande vorderingen door de doorstarter, zal er nog een nabetaling aan de curator plaatsvinden. Na ontvangst van voornoemde koopsom zijn beide pandhouders integraal voldaan, waarna de zekerheidsrechten zijn prijsgegeven (zie 5.1).

De openstaande vordering op E.ON bedroeg per faillissementsdatum € 126.979,96. E.ON heeft na datum faillissement een bedrag ad € 32.000 aan de curator voldaan. Consuwijzer heeft de openstaande vordering ad € 75.830,80 inmiddels integraal aan curator voldaan.

4.2 Opbrengst

De totale opbrengst wordt duidelijk na afwikkeling van de binnengekomen betalingen na de doorstart.

4.3 Boedelbijdrage

Zie boven.

4.4 Werkzaamheden

De curator zal de incasso van de vordering op E.ON ter hand nemen. E.ON heeft een beroep gedaan op verrekening in verband met schade die zij meent geleden te hebben als gevolg van een door de OPTA opgelegde boete wegens overtreding van de regels van het “Bel-me-niet-register”

4.5 Overig

Op verzoek van de curator heeft een werknemer gedurende drie weken van haar opzegtermijn, werkzaamheden ten behoeve van de doorstarter uitgevoerd. Daarvoor wordt aan de boedel een bedrag van € 25 (excl. BTW) per uur voldaan. De boedel heeft dit bedrag aan de doorstarter gefactureerd.

5. Bank / Zekerheden

5.1 Vordering van banken

IFN Finance B.V.

De vordering van IFN Finance B.V. per 14 april 2011 bedroeg € 546.792,59,- Als gevolg van binnengekomen betalingen is het debetsaldo ingelopen.

IFN Finance B.V. heeft de navolgende zekerheden:

- pandrecht (1e in rang) op debiteuren;
- surplusgarantie van ABN AMRO Bank N.V.

ABN AMRO Bank N.V.

ABN AMRO Bank N.V. had per faillissementsdatum van L&H Customer Contact een bedrag ad € 235.804,64 te vorderen.

ABN AMRO Bank N.V. heeft de navolgende zekerheden:

- pandrecht op bedrijfsinventaris;
- pandrecht op debiteuren, 2e in rang na IFN Finance B.V.;
- verpanding van onderhanden werk;
- achterstelling jegens ABN AMRO Bank N.V. van vorderingen op Leenart & Heemskerk B.V. van Cookie Jar Enterprises en B.P. ManAd B.V.;
- surplusgarantie van IFN Finance B.V.;
- borgstelling ad € 25.000 van de heer R. Oldenbeuving;
- borgstelling ad € 25.000 van de heer R.J. Heemskerk;
- borgstelling ad € 25.000 van de heer P. Jordens;
- borgstelling ad € 25.000 van de heer B.P. van Veen;

Beide pandhouders zijn integraal voldaan, waarna de zekerheidsrechten zijn prijsgegeven.

5.2 Leasecontracten

Met betrekking tot de voertuigen zijn er overeenkomsten met vier leasemaatschappijen. Voor zover bekend zijn de voertuigen door de leasemaatschappijen opgehaald. Voorts heeft DLL aanspraak gemaakte op diverse roerende zaken. De curator heeft de lease-overeenkomsten opgezegd. In sommige gevallen is de overeenkomst voortgezet door de doorstarter.

5.3 Beschrijving zekerheden

Zie 5.1.

5.4 Separatistenpositie

In aanvulling op 5.1. wordt vermeld dat de opbrengst van de inventariszaken (verpand aan ABN AMRO Bank N.V.) door de curator wordt gehouden ex art. 57 lid 3 Fw.

5.5 Boedelbijdragen

Niet van toepassing.

5.6 Eigendomsvoorbehoud

Er zijn diverse aanspraken van crediteuren op een eigendomsvoorbehoud ontvangen. De curator heeft deze claims geverifieerd en (in overleg met de doorstarter) afgewikkeld.

5.7 Reclamerechten

Nog niet van gebleken.

5.8 Retentierechten

Er is tot op heden geen beroep op een recht van retentie gedaan.

5.9 Werkzaamheden

Afwikkeling van eigendomsvoorbehouden en rechten van derden ten aanzien van de inventaris.

6. Doorstart / voortzetten

Voortzetten/ Doorstart

6.1 Exploitatie / zekerheden

De doorstart diende binnen korte tijd gestalte te krijgen. Enerzijds lieten meerdere opdrachtgevers telefonisch weten dat zij op zeer korte termijn uitsluitsel dienden te krijgen over de toekomst en dat anders opdrachten elders zouden worden ondergebracht. Voorts ontstond er grote onrust onder het personeel (kantoorpersoneel en callcenteragents: ongeveer 750 mensen). Om een eventuele doorstart niet te frustreren heeft de curator de activiteiten per datum faillissement voortgezet. De curator heeft het personeel laten weten dat een tussentijds vertrek niet mogelijk was en dat zij aan het concurrentiebeding zouden worden gehouden.

Er is met meerdere partijen gesproken over een overname van de activiteiten. Uiteindelijk hebben drie partijen daadwerkelijk een bieding uitgebracht. De curator heeft een bod ter goedkeuring aan de rechter-commissaris voorgelegd. De rechter-commissaris heeft op maandag 18 april 2011 machtiging verleend voor de transactie.

6.2 Financiële verslaglegging

Na ontvangst van de koopsom zijn IFN Finance B.V. en ABN AMRO Bank N.V. integraal door de curator voldaan (vorderingen resp. € 191.000 en € 151.117,02). Er zijn na 18 april jl. bedragen door debiteuren op de IFN-rekening voldaan, terwijl deze bedragen toekomen aan de doorstarter. Komende verslagperiode zal de curator in overleg treden met de doorstarter omtrent de definitieve verdeling van de binnengekomen betalingen (na 18 april jl.).

6.3 Werkzaamheden

Afwikkelen doorstart (afrekening debiteuren, overzetten contracten).

7. Rechtmatigheid

7.1 Boekhoudplicht

Op het eerste gezicht lijkt aan de boekhoudplicht te zijn voldaan.

7.2 *Depot jaarrekeningen*
De jaarrekening over 2007 is op 24 februari 2009 (en derhalve niet tijdig) gedeponeerd.
De jaarrekening over 2008 is op 23 juni 2009 (en derhalve tijdig) gedeponeerd.
De jaarrekening over 2009 is op 28 januari 2011 (en derhalve tijdig) gedeponeerd.

7.3 *Goedk. Verklaring Accountant*
In onderzoek.

7.4 *Stortingsverplichting aandelen*
Aangezien de vennootschap in 1998 is opgericht, is een eventuele stortingsverplichting verjaard zodat de boedel vanuit dit perspectief geen belang heeft bij nader onderzoek.

7.5 *Onbehoorlijk bestuur*
De curator heeft dit punt nog in onderzoek.

7.6 *Paulianeus handelen*
Vooralsnog lijkt geen sprake te zijn van paulianeus handelen.

7.7 *Werkzaamheden*
De curator zal na ontvangst van de gehele administratie een onderzoek instellen naar mogelijk onbehoorlijk bestuur dan wel paulianeus handelen.

8. Crediteuren

8.1 *Boedelvorderingen*

Salaris curator	:	p.m.
UWV	:	p.m.
Vorderingen verhuurders	:	p.m.

8.2 *Preferente vordering van de fiscus* : € 429.436,00
De curator verwacht dat de fiscale vorderingen aanzienlijk hoger liggen in verband met de fiscale eenheid en heeft de Belastingdienst verzocht om nadere informatie.

8.3 *Preferente vordering. van het UWV* : Nog onbekend.

8.4 *Andere preferente crediteuren* : € 5.189,82

8.5 *Aantal concurrente crediteuren* : 36

8.6 *Bedrag concurrente crediteuren* : € 101.745,62

8.7 *Verwachte wijze van afwikkeling*

Op dit moment is nog onduidelijk op welke wijze dit faillissement zal kunnen worden afgewikkeld.

8.8 *Werkzaamheden*

Alle bekende crediteuren zijn aangeschreven en uitgenodigd hun vordering ter verificatie in te dienen.

9. Procedures

9.1 *Naam wederpartij(en)*

OPTA.

9.2 *Aard procedure*

Geschil over de toepassing van de regelgeving met betrekking tot het Bel-me-niet-register en een in dat kader opgelegde boete van € 175.000.

9.3 *Stand procedure*

Op 24 mei zou de mondelinge behandeling van het verzoek van L&H Customer Contact B.V. om een voorlopige voorziening tegen publicatie van het boetebesluit plaatsvinden. Thans loopt nog een bezwaarprocedure tegen de boete. De procedure is ingetrokken.

9.4 *Werkzaamheden*

Geen.

10. Overig

10.1 *Termijn afwikkeling faillissement*

Op dit moment is onduidelijk op welke termijn dit faillissement zal kunnen worden afgewikkeld.

10.2 *Plan van aanpak*

- Afwikkelen doorstart;
- onderzoek (bank)administratie;
- opzeggen (verzekerings)overeenkomsten;
- Crediteuren vorderingen voorlopig verifiëren.
- Bezwaarprocedure OPTA

10.3 *Indiening volgend verslag*

Het volgende verslag zal 3 maanden na heden worden ingediend.

10.4 *Publicatie verslag*

Voor verdere informatie over dit faillissement verwijs ik u naar de openbare verslagen ex art. 73a van de Faillissementswet die op de website van CMS Derks Star Busmann N.V. zullen worden gepubliceerd (http://www.cms-dsb.com -> online services -> faillissementen).

10.5 Werkzaamheden

De curator heeft een plan van aanpak voor de komende verslagperiode gemaakt.

De curator wijst er ten slotte op dat aan dit verslag geen rechten ontleend kunnen worden.

Utrecht, 21 juni 2011
Namens mr. D.J. Bos (curator),

D.H. de Haan

Deze zaak wordt behandeld door:

Mr. D.J. Bos

CMS Derks Star Busmann
Postbus 85250
3508 AG UTRECHT
T +31 (0)30 2121 615 (faillissementsmedewerker)
F +31 (0)30 2121 152