

# De afspraken die we maken als u klant bij ons wordt

## Algemene Voorwaarden Kia Finance Private Plan

### Versie 1-5-2023 (Restwaardegarantie)

Kia Finance is een handels- en merknaam van Santander Consumer Finance S.A. - Branche Nederland. Wij bieden niet-doorlopend krediet aan. Deze algemene voorwaarden gelden voor de kredieten die wij u via de bij ons aangesloten bemiddelaars aanbieden.

#### Over 'u' en 'wij'

**U** U bent onze klant. U heeft het krediet bij Kia Finance afgesloten. In deze algemene voorwaarden spreken we u met 'u' aan. Hiermee bedoelen we dan ook uw eventuele partner of medekredietnemer als de Kredietovereenkomst ook op zijn of haar naam staat.

**Wij** Wij zijn Santander Consumer Finance S.A. - Branche Nederland. In deze algemene voorwaarden spreken we in de wij-vorm. Met de termen 'wij', 'we', 'ons' en 'onze' verwijzen we uiteindelijk altijd naar Santander Consumer Finance S.A. - Branche Nederland.

#### INHOUDSOPGAVE

- Artikel 1. Begrippenlijst
- Artikel 2. Onze producten
- Artikel 3. Uw Kredietovereenkomst
- Artikel 4. Speciale bepalingen
- Artikel 5. Vervroegd aflossen
- Artikel 6. Kredietovereenkomst opzeggen
- Artikel 7. Klachtenprocedure
- Artikel 8. Slotbepalingen

#### ARTIKEL 1

##### BEGRIPPENLIJST IN ALFABETISCHE VOLGORDE

**Aanbetaling** Het bedrag dat u voor de levering van het voertuig aan de leverancier/bemiddelaar moet betalen.

**Afgifte van een voertuig** Als het voertuig als zekerheid dient van uw krediet en u niet terugbetaalt, kunnen wij het voertuig terugnemen. Dit noemen we afgifte van een voertuig.

**Bemiddelaar** De partij die met ons een samenwerkingsovereenkomst heeft en onze kredieten mag aanbieden of bemiddelen.

**Contante Prijs** De volledige koopprijs van het voertuig zoals bij de aanvraag aan ons is doorgegeven.

**BKR (Stichting Bureau Krediet Registratie)**. Deze stichting registreert alle kredieten boven de €250. Ook worden hier onder andere betalingsachterstanden en betalingsregelingen geregistreerd.

**Debetrentevoet** Wij zullen hierna verder spreken over rente. Dit is de rente die geldt voor uw krediet. Deze wordt uitgedrukt in een percentage op jaarbasis. De rente staat vast tijdens de hele looptijd.

**Drie partijen overeenkomst** Dit betekent dat u, wij en de leverancier/bemiddelaar de overeenkomst ondertekenen.

**Economisch eigenaar en juridisch eigendom** Bij Huurkoop wordt u economisch eigenaar en draagt de leverancier/bemiddelaar het juridisch eigendom van het voertuig direct over aan ons. U mag het voertuig gebruiken. U moet ook zorgen dat het voertuig verzekerd is en de motorrijtuigenbelasting betalen. U bent pas juridisch eigenaar als u het krediet inclusief de totale verplichte kosten helemaal heeft betaald.

**Eigendomsvoorbehoud** Bij Huurkoop wordt u economisch eigenaar, maar draagt de leverancier/bemiddelaar het juridisch eigendom van het voertuig over aan ons. De leverancier/bemiddelaar levert het voertuig aan u

onder voorbehoud van het juridisch eigendom en wij houden de tenaamstellingscode in ons bezit. Deze wordt vrijgegeven als het krediet helemaal is betaald. Op dat moment krijgt u het juridisch eigendom en de tenaamstellingscode.

**Gegarandeerde Restwaarde** Santander Consumer Finance S.A. - Branche Nederland garandeert de waarde van uw voertuig aan het einde van de looptijd. De Gegarandeerde Restwaarde is gebaseerd op een door Santander Consumer Finance S.A. - Branche Nederland vastgesteld percentage van de fiscale waarde van het voertuig. Als blijkt dat uw voertuig aan het eind van de looptijd van deze overeenkomst minder waard is dan de Gegarandeerde Restwaarde keert Santander Consumer Finance S.A. - Branche Nederland u deze gegarandeerde waarde uit na verrekening met de openstaande slottermijn. LET OP: Om aanspraak te maken op deze Gegarandeerde Restwaarde moet u zich aan de verplichtingen die vastgelegd zijn in deze overeenkomst hebben gehouden.

**Incasso** Met een doorlopende incasso geeft u Santander toestemming om elke maand de openstaande betaling (termijnbedrag) van uw rekening af te schrijven. De doorlopende incasso stopt nadat de laatste maandelijkse termijn betaald is. Een slottermijn wordt niet automatisch geïncasseerd.

**Inruil** Het bedrag dat u voor het in te ruilen voertuig ontvangt van de leverancier/bemiddelaar en gebruikt wordt als aanbetaling voor het nieuwe voertuig.

**In gebreke stellen** U ontvangt een brief waarin wij aangeven dat u meerdere keren uw betalingsafspraken niet bent nagekomen. U krijgt dan de gelegenheid om binnen een bepaalde termijn de volledige betalingsachterstand te voldoen. Als u dit niet doet bent u in verzuim.

**In verzuim** U bent uw afspraken, ondanks een

ingebrekestelling, niet nagekomen.

**Jaar kilometrage** Dit is het maximale aantal kilometers dat u in heeft geschat per jaar te gaan rijden met het voertuig.

**Jaarlijks kostenpercentage (JKP)** De totale verplichte kosten die u betaalt voor het krediet. Deze kosten worden uitgedrukt in een percentage op jaarbasis van het totale krediet.

**Kilometrage (maximale jaar kilometrage)** Bij het aangaan van de overeenkomst geeft u aan hoeveel kilometer u per jaar gaat rijden. Dit is uw maximale jaar kilometrage. Wanneer uw overeenkomst 4 jaar loopt, dan mag u gedurende deze overeenkomst 4 keer dit maximale jaar kilometrage rijden. Voorbeeld: u sluit een overeenkomst van 4 jaar op basis van 10.000 kilometer per jaar af. Dan mag u gedurende de totale looptijd van de overeenkomst  $4 \times 10.000 = 40.000$  kilometer rijden. Mocht u meer kilometers rijden en toch gebruik willen maken van de Gegarandeerde Restwaarde, dan wordt het in de kredietovereenkomst genoemde bedrag per extra kilometer afgetrokken van deze Gegarandeerde Restwaarde.

**Krediet/Totale kredietbedrag** Het bedrag dat u van ons leent.

**Kredietgever** Degene die het geld aan u uitleent, wij dus.

**Kredietnemer** Degene(n) die de Kredietovereenkomst heeft (of hebben) getekend.

**Kredietovereenkomst** Dit is uw contract.

**Kredietvergoeding** De totale kosten die u betaalt voor het krediet.

**Leverancier** De partij die het voertuig aan u levert.

**Looptijd** De periode dat u het geld van ons leent uitgedrukt in maanden.

**Medekredietnemer** Degene die, naast de kredietnemer, ook de Kredietovereenkomst heeft ondertekend, ook wel kredietnemer 2 genoemd. **Niet-doorlopend krediet** Een krediet met een vaste einddatum.

**Overname krediet** Een bestaand krediet dat geheel of gedeeltelijk ingelost wordt vanuit het krediet zoals omschreven in deze Kredietovereenkomst.

**Pandakte** Het document waarin de gegevens staan over het verpanden van het voertuig. Dit is onderdeel van de Kredietovereenkomst.

**Pandrecht** U sluit een krediet af voor de aankoop van een voertuig. U geeft daarbij het voertuig in

onderpand en wij houden de tenaamstellingscode in ons bezit. Zo krijgen wij enige zekerheid: als u uw krediet niet terugbetaalt kunnen wij als pandhouder het verpande voertuig verkopen.

**Pandhouder** Degene die het voertuig als onderpand heeft.

**Partner** Uw echtgenoot, echtgenote of geregistreerde partner of degene die de Kredietovereenkomst ook ondertekent.

**Periodiek** Steeds na afloop van een vaste periode.

**Rente** Dit is de debetrentevoet op jaarbasis.

**Santander Groep** Alle bedrijven die behoren tot de groep van Banco Santander waar wij onderdeel van zijn.

**SEPA Single Euro Payments Area.** We spreken ook wel over één Europese betaalmarkt, waar er geen verschil is tussen binnenlandse en buitenlandse betalingen.

**Slottermijn** Dit is een deel van het krediet dat niet wordt afgelost gedurende de looptijd van de Kredietovereenkomst, maar wat u aan het eind van de looptijd in één keer aan ons moet betalen. U spreekt van tevoren af hoe hoog dit bedrag is en u betaalt tijdens de looptijd over dit bedrag alleen rente en geen aflossing. U betaalt de gehele slottermijn direct na de laatste maandelijkse doorlopende incasso.

**Termijnbedrag** Het bedrag dat u elke maand aan ons betaalt om uw krediet af te lossen. Het bestaat uit een deel terugbetaling en een deel rente.

**Totaal door u te betalen bedrag** Het totale kredietbedrag plus de totale kosten voor het krediet.

**Uitstaand saldo** Het bedrag dat u op dat moment aan ons nog moet betalen.

**Vaste rente** U betaalt een vaste, vooraf afgesproken, rente voor uw krediet.

**Verpanden** Het in onderpand geven van het gefinancierde voertuig. **Vertragsvergoeding** Als u te laat betaalt, moet u een extra vergoeding aan ons betalen.

**Vervroegd aflossen** Als u het krediet eerder aflost dan afgesproken. **Vervroegde opeisbaarheid** Als wij u verplichten om uw krediet in één keer terug te betalen.

**Zekerheid** voor uw krediet kan zijn pandrecht of eigendomsvoorbehoud.

## ARTIKEL 2 ONZE KREDIETEN

U koopt een voertuig met een niet-doorlopend krediet. De tenaamstellingscode blijft in ons bezit. Deze wordt vrijgegeven als het krediet helemaal is betaald. Wij betalen de leverancier/bemiddelaar een eenmalig bedrag. Eventueel betalen wij ook een bedrag aan een andere partij voor het geheel of gedeeltelijk inlossen van een lopend krediet. De einddatum van een niet-doorlopend krediet staat vast. U betaalt ons in termijnen terug. Wij hebben de volgende soorten niet-doorlopend krediet.

- Huurkoop: Bij Huurkoop wordt u economisch eigenaar, maar draagt de leverancier/bemiddelaar het juridisch eigendom van het voertuig over aan ons (eigendomsvoorbehoud). Daarom tekent de leverancier/bemiddelaar mee, naast uzelf en wij. We noemen dit een drie partijen overeenkomst.
- Huurkoop met slottermijn: Bij deze variant van Huurkoop kunt u ook kiezen voor een slottermijn.
- Persoonlijke Lening: Met een Persoonlijke Lening bent u direct volledig eigenaar van het voertuig. Het voertuig geeft u als onderpand aan ons en dient als zekerheid (Pandrecht).
- Persoonlijke Lening met slottermijn: Bij deze variant van Persoonlijke Lening kunt u ook kiezen voor een slottermijn.

## ARTIKEL 3 UW KREDIETOVEREENKOMST

### 3.1 Beoordelen van uw kredietaanvraag

- Als u een kredietaanvraag bij ons doet, vragen we u om informatie over onder andere uw inkomen en vaste lasten. Zo kunnen wij beoordelen of u genoeg geld heeft om uw krediet terug te betalen. Ook zijn wij aangesloten bij het Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR), waar wij informatie opvragen om te weten of u een krediet heeft of heeft gehad. Deze informatie hebben wij nodig om te kunnen bepalen of u het krediet krijgt.

- Keuren we uw kredietaanvraag niet goed? Dan kunt u een brief van ons krijgen met de reden van de afwijzing. Als uw BKR-registratie
- de enige reden is voor onze afwijzing, dan zetten we dit in deze
- brief. De afwijsreden kunt u bij ons opvragen. Neem hiervoor telefonisch contact op met de afdeling Klantenservice Automotive via 030-6388175 of per e-mail [cf@santander.nl](mailto:cf@santander.nl).
- Keuren we uw kredietaanvraag goed? Dan ontvangt u een standaard informatieblad met informatie over het krediet. Ook ontvangt u de Kredietovereenkomst.
- De Kredietovereenkomst is rechtsgeldig als deze door alle partijen is ondertekend en wij de gegevens en de documenten die wij van u hebben ontvangen goedkeuren. Wijzigingen of aanvullingen op de Kredietovereenkomst zijn alleen van toepassing als deze door ons schriftelijk zijn bevestigd.
- Na levering van het voertuig wordt de Kredietovereenkomst ingezet en worden vanaf die datum de termijnbedragen geïncasseerd.
- Wij melden uw krediet daarna aan bij het BKR. Meer informatie over wat een aanmelding bij het BKR voor u betekent, vindt u op [www.bkr.nl](http://www.bkr.nl).

### 3.2 Hoe gaan we om met uw persoonsgegevens?

U kunt ervan uitgaan dat wij zorgvuldig omgaan met uw persoonsgegevens. We houden ons daarbij aan de afspraken die in ons Privacy Statement staan die u ontvangen heeft bij de Kredietovereenkomst. Ook houden we ons aan de richtlijnen van de Autoriteit Persoonsgegevens. We delen uw gegevens alleen met anderen als dit nodig is voor uw krediet, voor onze bedrijfsvoering, of als we wettelijk verplicht worden om dit te doen.

### 3.3 Wat moet u doen als u belangrijke wijzigingen heeft?

U moet belangrijke wijzigingen in uw persoonlijke en financiële situatie en omstandigheden direct aan ons doorgeven. Denk bijvoorbeeld aan administratieve wijzigingen, zoals een adreswijziging (woonadres en/of e-mailadres) of wijziging van uw bankrekening. Ook wijzigingen met negatieve financiële gevolgen zoals o.a. een scheiding of werkloosheid moet u aan

ons doorgeven. Neem hiervoor telefonisch contact op met de afdeling Klantenservice Automotive.

### 3.4 Welke afspraken gelden voor de looptijd en de rente?

Bij een niet-doorlopend krediet liggen de looptijd en de rente vast.

### 3.5 Wat spreken we af over de terugbetalingen?

- a. In de Kredietovereenkomst hebben we afspraken gemaakt over de terugbetalingen. U moet zich aan deze afspraken houden. U betaalt de termijnbedragen altijd per maand via automatische incasso. Wij informeren u niet elke keer vooraf over deze automatische incasso
- b. Iedereen die de Kredietovereenkomst heeft ondertekend is hoofdelijk aansprakelijk voor de hele schuld. Dat bent u en uw eventuele medekredietnemer, maar ook uw eventuele rechtsopvolgers, bijvoorbeeld uw erfgenamen als u overlijdt.
- c. U moet het geleende geld aan ons terugbetalen en niet aan een andere partij. Als u bedragen aan één van onze aangesloten bemiddelaars of een andere partij betaalt, dan geldt dit niet als aflossing van uw krediet.
- d. Heeft u met één van onze aangesloten leveranciers/bemiddelaars afgesproken dat u een aanbetaling doet of dat u een voertuig inruilt als (gedeelte van de) aanbetaling? Dan is dit een afspraak tussen u en de leverancier/bemiddelaar. Wij staan hier verder buiten.
- e. Als u het voertuig om welke reden dan ook niet (volledig) kunt gebruiken wijzigt dit niets aan de gemaakte afspraken in de overeenkomst. U moet dan nog steeds aan uw betalingsverplichting voldoen.

### 3.6 Wat als u niet terugbetaalt?

- a. Betaalt u niet? Dan brengen we extra kosten in rekening. Dat heet de vertragsvergoeding. We berekenen deze vergoeding per dag en houden daarbij de

- a. rente aan die in de Kredietovereenkomst staat.
- b. Als wij uw betaling na herhaalde herinneringen niet op tijd hebben ontvangen, krijgt u een brief van ons waarin we u in gebreke stellen. U heeft dan veertien dagen de tijd om alsnog te betalen.
- c. Een betalingsachterstand kan vervelende gevolgen voor u hebben. Een achterstand van drie of meer termijnbedragen moeten wij melden bij het BKR. U kunt dan in de toekomst moeilijker een krediet afsluiten.

### 3.7 Hoe is het jaarlijks kostenpercentage opgebouwd?

Het jaarlijks kostenpercentage (JKP) zijn de totale kosten van het krediet uitgedrukt in een percentage op jaarbasis.

### 3.8 Aflossingstabel en openstaand saldo

U kunt altijd kosteloos een aflossingstabel en het openstaand saldo bij ons opvragen. Neem hiervoor telefonisch contact op met de afdeling Klantenservice via 030-6388175 of per e-mail: [cs@santander.nl](mailto:cs@santander.nl).

### 3.9 Aan wie versturen wij onze informatie?

Onze informatie versturen we aan degene die het krediet heeft afgesloten. Ook als u de Kredietovereenkomst samen met uw partner heeft afgesloten. U bent zelf verantwoordelijk om onze informatie met uw partner te delen.

## ARTIKEL 4 SPECIALE BEPALINGEN

### 4.1 Het voertuig geldt als onze zekerheid voor uw krediet. De volgende bepalingen gelden:

- a. U moet zorgen dat u voorzichtig met het voertuig omgaat en het voertuig goed onderhoudt. U mag het voertuig niet verkopen, ruilen, verhuren, als onderpand voor een andere lening gebruiken, uitlenen of in strijd met de wettelijke voorschriften gebruiken.
- b. Als wij erom vragen moet u ons altijd in de gelegenheid stellen om te kunnen controleren wat de staat van onderhoud van het voertuig is, ook al bent u niet verplicht ons dan toe te laten tot uw erf of woning.

- c. Is het voertuig gestolen of onherstelbaar beschadigd? Dit moet u meteen aan ons laten weten. Dit is ook het geval als u failliet gaat of als er beslag wordt gelegd op uw eigendommen. Meld ook meteen aan de beslaglegger, curator of bewindvoerder dat wij een zekerheid hebben op het voertuig. De Kredietovereenkomst toont dit verder aan.
- d. U moet altijd aan ons kunnen laten zien dat u aan alle wettelijke verplichtingen van het voertuig voldoet. Dit betekent dat u een geldig kentekenbewijs heeft, de betaling van wegenbelasting kunt laten zien, dat u kunt aantonen dat u een periodieke autokeuring heeft laten uitvoeren en dat u kunt aantonen dat het voertuig is verzekerd tegen wettelijke aansprakelijkheid.
- e. Alle kosten die verband houden met het voertuig, zoals bijvoorbeeld reparatiekosten, boetes, belastingen en heffingen zijn voor uw rekening en risico.

#### 4.2 Afgifte van het voertuig

In het geval van vervoegde opeisbaarheid kunnen wij, behalve als u meer dan driekwart van het krediet heeft afgelost, het voertuig terugnemen. Als hier sprake van is bent u verplicht uw medewerking te verlenen aan de invordering en naast het voertuig ons te voorzien van alle documenten, sleutels en toebehoren. Dan wordt ook de Kredietovereenkomst gestopt.

Als u binnen 14 dagen het achterstandsbedrag en de vertragingsvergoeding die u ons schuldig bent betaalt kunnen wij dit terugdraaien. Gebeurt dit vaker, dan moet u het uitstaand saldo aan ons betalen. Pas na volledige betaling ontvangt u het voertuig terug.

#### 4.3 Verkoop van het voertuig

Als wij het voertuig hebben teruggenomen kunnen we het voertuig verkopen. Wij geven u door wat wij verwachten dat het voertuig opbrengt. U heeft dan 7 dagen de tijd om een hoger contant bod uit te brengen. De netto opbrengst verrekenen wij met uw schuld. U krijgt zo snel mogelijk een rekening waarop staat wat het voertuig heeft opgebracht. Ook staat hier op wat het resterende openstaande bedrag is. Dit

moet u dan aan ons betalen. Als de verkoop van het voertuig hoger is dan het uitstaand saldo, ontvangt u dit bedrag van ons.

#### 4.4 Onderhouden van het voertuig (Goed huisvaderschap)

Het is belangrijk dat het voertuig in goede conditie blijft tijdens de periode dat u het voertuig in bezit heeft. Het is daarom belangrijk dat u het onderhoud van het voertuig uit laat voeren door een erkend Santander Consumer Finance S.A. - Branche Nederland Nederland reparatie- & onderhoudsbedrijf. Dit moet gedaan worden conform het onderhoudsschema van de auto. Heeft u schade? Dan moet deze ook hersteld worden door een erkend schadeherstel bedrijf.

#### 4.5 Overschrijden van het maximale kilometrage

Als u gedurende de overeenkomst meer kilometers rijdt dan dat u bij het aangaan van de overeenkomst heeft afgesproken, dan ontvangt u voor de "meer kilometers" (het verschil tussen de afgesproken kilometers en de werkelijk gereden kilometers) een afrekening. In uw overeenkomst staat een bedrag per meer kilometer vermeldt. De rekensom hiervoor is: (Werkelijk gereden kilometers – kilometers zoals vastgelegd in de overeenkomst) \* bedrag meer kilometers = eind afrekening.

#### ARTIKEL 5 VERVROEGD AFLOSSEN

##### Wilt u extra bedragen aflossen?

U mag altijd vervoegd aflossen. Dat kan een deel van het krediet zijn of het hele krediet. Hier betaalt u in alle gevallen geen extra kosten voor. Lost u een gedeelte van het krediet af dan zal de looptijd verkort worden. In het geval van een eventuele slottermijn moet deze dan ook eerder betaald worden.

#### ARTIKEL 6 KREDIETOVEREENKOMST OPZEGGEN

##### 6.1 Wat als u uw Kredietovereenkomst na het afsluiten wilt opzeggen?

- a. U kunt de Kredietovereenkomst opzeggen binnen veertien dagen na de ingangsdatum

van de overeenkomst. Heeft u de voorwaarden en het standaard informatieblad na de ingangsdatum ontvangen? Dan mag u binnen veertien dagen na ontvangst van deze informatie opzeggen.

- b. Mocht er sprake zijn van ontbinding van de koopovereenkomst op basis van het Burgerlijk Wetboek, dan mag u ook de Kredietovereenkomst opzeggen die u hiervoor had afgesloten.
- c. Indien u de Kredietovereenkomst opzegt nadat deze is ingezet moet u het geleende bedrag binnen dertig dagen terugbetalen. Daarnaast betaalt u rente over de dagen dat u het bedrag heeft geleend. Dit is dezelfde rente als voor uw krediet.
- d. Een niet-doorlopend krediet heeft een vaste einddatum. Wilt u uw krediet vóór deze datum helemaal aflossen? Dat kan. Let op: we kunnen het krediet pas echt beëindigen als u het uitstaand saldo heeft terugbetaald.
- e. U kunt opzeggen door een brief te sturen naar: Santander Consumer Finance S.A. - Branche Nederland t.a.v. Klantenservice Automotive, Postbus 2343, 3500 GH Utrecht. U kunt dit ook per e-mail aan ons doorgeven: cs@santander.nl. Vermeld altijd uw contractnummer.

##### 6.2 Wanneer eindigt de Kredietovereenkomst automatisch?

- a. Als u alle termijnbedragen en een eventuele slottermijn heeft betaald.
- b. Als er sprake is van vervoegde opeisbaarheid.

##### 6.3 Vervoegde opeisbaarheid

- a. Betaalt u niet in één keer? Dan brengen we extra kosten in rekening. Dat heet de vertragingsvergoeding. We berekenen deze vergoeding per dag en houden daarbij de rente aan die in de Kredietovereenkomst staat. In sommige gevallen zeggen we de overeenkomst onmiddellijk op en moet u het uitstaand saldo in één keer aan ons terugbetalen. Desnoods kunnen wij het voertuig invorderen waarbij er extra kosten kunnen optreden die aan u doorbelast

- worden. Wij kunnen de overeenkomst vervroegd opeisbaar stellen in het geval dat u:
- een verschuldigde termijn na minstens twee maanden nog niet heeft betaald. Ook niet nadat we u hebben gevraagd te betalen en u in gebreke hebben gesteld.
  - naar het buitenland bent verhuisd of van plan bent om dit te doen.
  - failliet bent verklaard of de schuldsaneringsregeling natuurlijke personen (WSNP) op u van toepassing is.
  - bij het aangaan van de Kredietovereenkomst aan ons bewust onjuiste informatie heeft gegeven en we u met de juiste gegevens geen krediet zouden hebben verstrekt.
  - het voertuig gedurende de looptijd van de Kredietovereenkomst heeft verduisterd, als onderpand voor een andere lening heeft gebruikt, heeft verhuurd of als er beslag op het voertuig is gelegd. Ook als het voertuig zodanig is beschadigd dat het als verloren moet worden beschouwd kan dit een reden zijn voor opzegging van de Kredietovereenkomst.

Als u overlijdt en wij geen nabestaanden of erven kunnen vinden die uw erfenis op zich willen nemen, zeggen we de Kredietovereenkomst ook onmiddellijk op.

## HOOFDSTUK 7 KLACHTENPROCEDURE

### 7.1 Waar kunt u terecht als u een klacht heeft?

Bent u niet tevreden over onze dienstverlening? Laat dit ons dan weten. Uw klacht kunt u schriftelijk indienen bij: Santander Consumer Finance S.A. - Branche Nederland t.a.v. afdeling Klantenservice Automotive, Antwoordnummer 52545, 3502VH Utrecht, of per e-mail naar [klachten@santander.nl](mailto:klachten@santander.nl).

Bent u het niet eens met de oplossing? Neem dan opnieuw contact op met de afdeling Klantenservice Automotive (zie contactgegevens hierboven). We kunnen dan nogmaals proberen uw klacht op te lossen.

### 7.2 Wat als we er samen niet uitkomen?

Wij zijn aangesloten bij verschillende geschillencommissies. Hier kunt u terecht als we er samen niet uitkomen. Voorwaarde is wel dat u ons eerst schriftelijk heeft laten weten dat u het niet eens bent met onze oplossing.

#### a. Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (het KiFiD)

U kunt binnen drie maanden nadat u uw klacht bij ons heeft neergelegd, uw klacht aan het KiFiD voorleggen. Meer informatie vindt u op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

#### b. Geschillencommissie Bureau Kredietregistratie (BKR)

Voor klachten over hoe u bij het BKR geregistreerd staat, kunt u de Geschillencommissie Bureau Kredietregistratie inschakelen. Hun uitspraak is bindend en u kunt niet in beroep gaan tegen deze uitspraak. Meer informatie vindt u op [www.bkr.nl](http://www.bkr.nl).

U kunt ook naar de burgerlijke rechter van de rechtbank Utrecht gaan met uw klacht.

### 7.3 Wilt u inzage in onze klachtenprocedure?

U kunt onze interne klachtenprocedure opvragen bij de afdeling Klantenservice Automotive.

## ARTIKEL 8 SLOTBEPALINGEN

### 8.1 Wat als wij de algemene voorwaarden veranderen?

Wij kunnen besluiten om de algemene voorwaarden te veranderen. We brengen u daarvan eerst op de hoogte. U ontvangt vóór de verandering de nieuwe voorwaarden per post of per e-mail. Bent u het niet eens met de nieuwe algemene voorwaarden? Dan mag u de Kredietovereenkomst opzeggen. Stuur u ons dan binnen veertien dagen een brief naar: Santander Consumer Finance S.A. - Branche Nederland t.a.v. Klantenservice Automotive, Postbus 2343, 3500 GH Utrecht.

U kunt dit ook per e-mail aan ons doorgeven. Vermeld altijd uw contractnummer en geef daarbij als reden aan dat u niet akkoord gaat met de nieuwe voorwaarden.

### 8.2 Wat als wij uw Kredietovereenkomst aan derden willen overdragen?

Wij mogen onze rechten en plichten die horen bij de Kredietovereenkomst overdragen aan een andere partij. U heeft het recht om in dat geval uw Kredietovereenkomst te beëindigen. Uiteraard moet u dan het uitstaand saldo betalen.

### 8.3 Toepasselijk recht

Op de algemene voorwaarden en op de Kredietovereenkomst is Nederlands recht van toepassing. Alle eventuele geschillen dienen te worden voorgelegd aan de rechtbank te Utrecht.

### 8.4 Autoriteit Financiële Markten

Wij staan onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM), Postbus 11723, 1001 GS Amsterdam, [www.afm.nl](http://www.afm.nl) en zijn ingeschreven in het AFM-register onder nummer 12048594 en bij de Kamer van Koophandel ingeschreven onder nummer 84418966.