

Dit zijn de algemene voorwaarden van Santander Consumer Finance Benelux B.V. Wij bieden doorlopend krediet en niet-doorlopend krediet aan. Deze algemene voorwaarden gelden voor de kredietproducten die wij u (of wij u via de bij ons aangesloten partners) aanbieden.

### Over 'u' en 'wij'

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

**Wij** Wij zijn Santander Consumer Finance Benelux B.V. In deze algemene voorwaarden spreken we in de wij-vorm. Met de termen 'wij', 'we', 'ons' en 'onze' verwijzen we altijd naar Santander.

## INHOUDSOPGAVE

Artikel 1.....	Begrippenlijst
Artikel 2.....	Onze producten
Artikel 3.....	Uw kredietcontract
Artikel 4.....	Betaalkaart
Artikel 5.....	Vervroegd aflossen
Artikel 6.....	Kredietcontract opzeggen
Artikel 7.....	Klachtenprocedure
Artikel 8.....	Slotbepalingen

## ARTIKEL 1 BEGRIJPENLIJST IN ALFABETISCHE VOLG-ORDE

**Aangesloten partners** Winkeliers, rijsscholen en andere partijen waarmee wij een samenwerkingscontract hebben en die het is toegestaan op te treden als bemiddelaar bij totstandkoming van een kredietovereenkomst.

**BKR** Stichting Bureau Krediet Registratie. Deze stichting registreert alle kredieten boven de 250 euro. 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 kan vast of variabel zijn.

**Doorlopend krediet** Een krediet met een maximale looptijd van 120 maanden waarbij u altijd kosteloos extra of eerder mag aflossen en de mogelijkheid heeft om tussentijds geld op te nemen of producten te kopen via Maestro betalingen.

**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.

**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.

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

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

**Kredietlimiet** Het bedrag dat u maximaal kunt gebruiken bij uw krediet.

**Kredietnemer** Degene(n) die het kredietcontract heeft (of hebben) getekend.

**Kredietcontract** Dat is uw kredietovereenkomst.

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

**Medekredietnemer** Degene die, naast de kredietnemer, ook het krediet-

contract heeft ondertekend, ook wel kredietnemer 2 genoemd.

**Mijn Rekening** Onze online servicepagina waarmee u uw rekening bij ons kunt beheren. Toegang is alleen mogelijk met een persoonlijke inlogcode die u zelf aanmaakt nadat u zich heeft geregistreerd.

**Niet-doorlopend krediet** Een krediet met einddatum. Dit kan een geldkrediet zijn of een goederenkrediet.

**Openstaande totale kredietbedrag** Dit is het uitstaande saldo.

**Partner** Uw echtgenoot, echtgenote of geregistreerde partner of degene die u het kredietcontract ook ondertekent.

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

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

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

**SEPA landen** zijn alle landen binnen de Europese Unie, aangevuld met Noorwegen, IJsland en Liechtenstein (die wel lid zijn van de Europese Economische Ruimte) en Zwitserland, Monaco en San Marino.

**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 en eventuele verzekeringen die u heeft afgesloten bij het krediet.

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

**Transacties** Betalingen, geldopnames en overboekingen die u binnen uw krediet doet.

**Uitstaand saldo** Het bedrag dat u op dat moment heeft gebruikt van uw krediet.

**Variabele rente** U betaalt een variabele rente. Dat betekent dat wij de rente kunnen veranderen.

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

**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.

## ARTIKEL 2 ONZE PRODUCTEN

### 2.1 Niet-doorlopende kredieten

Bij een niet-doorlopend krediet krijgt u eenmalig een bedrag of koopt u een product bij een aangesloten partner. Elke maand lost u een deel af.

Het termijnbedrag bestaat uit een deel terugbetaling van uw krediet en een deel rente.

De looptijd en einddatum van een niet-doorlopend krediet staan vast. Er zijn twee soorten:

a. **Niet-doorlopend geldkrediet zoals een Persoonlijke Lening:**

U storen eenmalig een afgesproken bedrag op uw betaalrekening. U betaalt ons in termijnen terug.

b. **Niet-doorlopend goederenkrediet zoals Comfort Lease of (0%) Lease:** u koopt een product bij een aangesloten partner. Wij betalen de aangesloten partner; u betaalt ons in termijnen terug.

### 2.2 Doorlopende kredieten

Met een doorlopend krediet kunt u tot de kredietlimiet geld opnemen of producten kopen bij alle winkels die Maestro betalingen accepteren in één van de SEPA-landen (zie voor het volledige overzicht <https://www.santander.nl/juridische-informatie>). U lost elke maand een deel af. Het termijnbedrag bestaat uit een deel terugbetaling van uw krediet en een deel rente. Het krediet dient binnen 120 maanden volledig afgelost te zijn. Wilt u na ingang van de kredietcontract weer geld opnemen of producten kopen, dan kunnen wij u vragen om een nieuw inkomsten- en lastenoverzicht

zodat wij uw kredietwaardigheid opnieuw kunnen beoordelen. Eventueel verhogen wij in dat geval uw termijnbedrag, zodat u zeker weet dat uw krediet binnen 120 maanden volledig is afgelost. Wij hebben verschillende soorten doorlopend krediet met betaalkaart:

a. **Budget Card, Santander Comfort Card, Option Card, Santander Betaalplan kaart en de Santander Card.** U vindt de voorwaarden voor het gebruik van uw card in uw kredietcontract.

b. **Winkelkaarten:** betaalkaarten die op naam van de bij ons aangesloten partners staan. U vindt de voorwaarden voor het gebruik van uw winkelkaart in uw kredietcontract.

## ARTIKEL 3 UW KREDIETCONTRACT

### 3.1 Beoordelen van uw aanvraag

• Als u een kredietaanvraag bij ons doet, vragen we u om informatie over onder andere uw inkomens en vaste lasten. Zo kunnen wij beoordelen of u genoeg geld heeft om uw krediet terug te betalen. Ook zijn wij aangesloten bij het BKR. We vragen bij hen informatie op om te weten of u een krediet of een achterstand codering heeft of heeft gehad.

Op basis van alle informatie bepalen we of u het krediet krijgt.

- Keuren we uw aanvraag 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.
- Keuren we uw aanvraag goed? Dan sturen we u twee exemplaren van het kredietcontract en de algemene voorwaarden en als er sprake is van een doorlopend krediet met een betaalkaart, de algemene voorwaarden PIN. Ook sturen wij u een standaard informatieblad met informatie over het krediet dat u heeft afgesloten.
- Het kredietcontract gaat pas in nadat wij en u (en eventueel uw partner) beide exemplaren hebben ondertekend. Wij melden uw krediet daarna aan bij BKR. Meer informatie over wat een aanmelding bij 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 het kredietcontract (zie ook [www.santander.nl/juridische-informatie](http://www.santander.nl/juridische-informatie)). Ook houden we ons aan de richtlijnen van de Autoriteit Persoonsgegevens.

### 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 en uw gegevens actueel houden. Denk bijvoorbeeld aan administratieve wijzigingen, zoals een adreswijziging (woonadres en/of e-mailadres) of wijziging van uw bankrekening. En aan wijzigingen met financiële gevolgen zoals bijvoorbeeld een scheiding of werkloosheid.

### 3.4 Welke afspraken gelden voor de rente?

a. Bij een niet-doorlopend krediet is een vaste rente van toepassing.

b. Bij een doorlopend krediet is een variabele rente van toepassing. Met de rente die wij ontvangen, betalen wij onder andere door ons gemaakte kosten zoals:

- onze financieringskosten, een voorbeeld hiervan zijn de kosten die wij maken om door ons verstrekte leningen te financieren
- de kosten voor de diensten en service die wij onze klanten bieden;
- de risicovoorde die wij rekenen voor verschillende risico's die bij het product, klantgroep of klantprofiel horen.

Wij kunnen de rente veranderen als één of meer van de genoemde kosten wijzigt. De rente die u betaalt voor uw doorlopende krediet zal nooit

hooger zijn dan de rente die wij u volgens de wet maximaal in rekening mogen brengen (maximale kredietvergoeding).

Als wij de rente veranderen, laten wij u dit altijd van te voren weten. Wij sturen u twee maanden voordat de verandering ingaat een bericht.

Bent u het niet eens met de rentewijziging? Dan mag u het krediet beëindigen. Hier zijn geen extra kosten aan verbonden.

U moet ons dan wel het openstaande saldo in één keer terugbetalen.

- c. Soms geldt een rentevrije en/of een aflossingsvrije periode op een krediet. Dat is vaak het geval met promotionele acties. Als de actieperiode is afgelopen, moet u terugbetalen volgens de algemene en bijzondere voorwaarden van het krediet.

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

a. In het kredietcontract 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. Als uw termijnbedrag wijzigt door een aankoop uit uw doorlopend krediet of een geldopname, dan vindt u het nieuwe termijnbedrag op uw rekeningoverzicht.

b. Iedereen die het kredietcontract heeft ondertekend is hoofdelijk aansprakelijk voor de hele schuld. Dat bent u en uw eventuele medekredietnemer. Ook uw eventuele rechtsopvolgers zijn hoofdelijk aansprakelijk, 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 partners of een andere partij betaalt, dan geldt dit niet als aflossing van uw krediet.

### 3.6 Wat als u niet terugbetaalt?

a. Betaalt u niet? Dan brengen we extra kosten in rekening. Dat noemen we de vertragsvergoeding. We berekenen deze vergoeding per dag en houden daarbij de rente aan die in het kredietcontract staat of nu geldt. We schrijven de vertragsvergoeding af van uw rekening op de dezelfde datum als de met u overeengekomen betaaldatum voor het termijnbedrag.

b. Een betalingsachterstand kan vervelende gevolgen voor u hebben. Een achterstand van twee of meer termijnbedragen melden wij aan bij het BKR. U kunt dan in de toekomst moeilijker een krediet afsluiten. Meer over de gevolgen leest u in artikel 6.5. Vervroegde opeisbaarheid.

### 3.7 Wanneer blokkeren we uw doorlopend krediet?

We kunnen uw krediet blokkeren. U kunt dan geen nieuwe geldopnames doen of producten kopen. We doen dit in de volgende gevallen:

a. Na 60 maanden na afsluiten van het doorlopend krediet. Dit geldt voor alle doorlopende kredieten die zijn afgesloten op of na 1 mei 2019. We doen dit om u te helpen het doorlopend krediet binnen 120 maanden terug te betalen.

b. Vanaf het moment dat u 65 jaar wordt. Op de dag van uw 74e verjaardag wordt uw kredietcontract automatisch beëindigd. Vóór die tijd moet u het hele krediet hebben terugbetaald. Door op tijd uw opnamemogelijkheden helemaal of gedeeltelijk te beperken, helpen wij u hiermee. Wij doen dit om te voorkomen dat er bij het overlijden van u of uw eventuele partner een (te hoge) restschuld overblijft. Wanneer we daarmee beginnen, hangt af van het kredietlimiet en het termijnbedrag dat u met ons heeft afgesproken. Dit is in ieder geval altijd na 60 maanden na afsluiten van het doorlopend krediet. U krijgt altijd vooraf bericht van ons waarin we aangeven hoe we u gaan helpen met het aflossen van uw krediet. Let op: de leeftijd van de oudste kredietnemer is hier leidend.

c. Als we na het afsluiten van het kredietcontract informatie krijgen waardoor we verwachten dat u het krediet niet of moeilijk terug kunt betalen. We heffen de blokkade weer op als wij denken dat de aanleiding om het krediet te blokkeren niet meer bestaat.

Soms gebeurt het dat wij van u horen dat u uw baan bent verloren, niet meer kunt werken, uw financiële situatie ingrijpend is veranderd of dat wij via BKR horen dat u nieuwe of andere leningen heeft afgesloten. Dan sturen wij u een brief. Wanneer uw financiële toekomst onzeker is, kunnen wij besluiten dat het voor u en ons beter is om uw schuld niet nog groter te maken. Wij zorgen er dan voor dat u geen nieuwe opnames meer kunt doen uit uw krediet

- d. Wilt u na ingang van het kredietcontract opnieuw geld opnemen of producten kopen met uw doorlopend krediet, dat kan dat. Wij kunnen u vragen om een nieuw inkomsten- en lastenoverzicht zodat wij uw kredietwaardigheid opnieuw kunnen beoordelen. Eventueel verhoging wij in dat geval uw termijnbedrag, zodat u zeker weet dat uw krediet binnen 120 maanden volledig is afgelost.
- e. Als u belangrijke wijzigingen in uw persoonlijke en financiële situatie en omstandigheden niet direct aan ons doorgeeft, of niet geeft als wij erom vragen, of niet actueel houdt.
- f. Als u het kredietcontract heeft opgezegd. Zie artikelen 6.1 en 6.2.
- g. Als wij het kredietcontract hebben opgezegd. Zie artikel 6.4.
- h. Als wij het krediet vervroegd opeisbaar stellen. Zie artikel 6.5.

### 3.8 Hoe is het jaarlijks kostenpercentage opgebouwd?

Het jaarlijks kostenpercentage (JKP) bestaat uit de totale verplichte kosten van het krediet uitgedrukt in een percentage op jaarbasis. Bij de berekening van het jaarlijks kostenpercentage gaan wij ervan uit dat:

- u meteen het totale kredietbedrag opneemt;
- de debetrentevoet gelijk blijft gedurende de hele looptijd;
- u tussentijds geen extra geld terugbetaalt of opneemt; en
- u gedurende de looptijd hetzelfde termijnbedrag betaalt.

### 3.9 Wanneer ontvangt u uw rekeningoverzichten en een aflossingstabel?

- a. Als u een doorlopend krediet heeft, krijgt u periodiek een rekeningoverzicht. Hierop staan de afspraken die hebben gemaakt over de terugbetaling. Ook ziet u de bij- en afschrijvingen en maken wij een melding van een eventuele rentewijziging op het rekeningoverzicht.
- b. U kunt uw rekeningoverzichten gratis bekijken, downloaden, opslaan en printen via de beveiligde omgeving Mijn Rekening.

Hiervoor maakt u zelf een persoonlijke inlog aan nadat u zich geregistreerd heeft. Wilt u een papieren overzicht per post ontvangen, dan betaalt u een vast bedrag per rekeningoverzicht. Het bedrag wordt van uw krediet afgeschreven. In Mijn Rekening vindt u terug welk bedrag wij afschrijven of informeer bij klantenservice.

- c. Het rekeningoverzicht geldt als bewijs van het krediet dat u op die datum bij ons heeft.
- d. Als u een niet-doorlopend geldkrediet (Persoonlijke Lening) heeft, krijgt u geen rekeningoverzichten. Wel kunt u uw transacties en betalingen bekijken via uw persoonlijke en veilige inlog op Mijn Rekening. U kunt altijd kosteloos een aflossingstabel bij onze Klantenservice opvragen.

### 3.10 Aan wie versturen wij onze informatie?

I onze informatie versturen we aan degene die het krediet heeft afgesloten. U dus. Ook als u het kredietcontract samen met uw partner heeft afgesloten. U bent er verantwoordelijk voor om onze informatie met uw partner te delen.

## ARTIKEL 4 BETAALKAART

### 4.1 Hoe kan ik mijn kaart gebruiken?

U kunt bij uw doorlopend krediet een betaalkaart ontvangen. Dit is een kaart waarmee u geld kunt opnemen bij geldautomaten. Maar ook betalingen kunt doen bij alle winkels die Maestrobetalingen accepteren en zich bevinden in één van de geaccepteerde SEPA-landen. Op het gebruik van de betaalkaart zijn de algemene voorwaarden PIN van toepassing. U ontvangt deze algemene voorwaarden PIN gelijktijdig met uw kredietcontract en onze algemene voorwaarden.

### 4.2. Wat als mijn kaart niet meer ondersteund wordt?

Santander mag uw kaart omruilen voor een ander soort kaart. Als hier andere voorwaarden voor gelden, brengen wij u hiervan op de hoogte. Bent u het niet eens met de nieuwe voorwaarden? Dan kunt u binnen veertien dagen na ontvangst van de nieuwe voorwaarden het krediet opzeggen en terugbetalen.

## ARTIKEL 5 VERVROEGD AFLOSSEN

### 5.1 Wilt u extra bedragen aflossen?

U mag altijd vervroegd aflossen. Dat kan een deel van het krediet zijn of het hele krediet. Hier zijn in sommige gevallen wel kosten aan verbonden. Zie artikel 5.2 en 5.3.

### 5.2 Wanneer betaalt u geen vergoeding?

U betaalt geen extra kosten als u vervroegd aflost bij een doorlopend krediet, een Comfort Lease of op (0%) Lease. Als u overlijdt en het krediet is nog niet afgelost, betalen uw nabestaanden en erfgename geen vergoeding als u de nabestaandenbescherming heeft afgesloten en aan alle voorwaarden is voldaan. Heeft u vóór 1 april 2013 het Comfort Servicepakket en Protectieplan afgesloten? Dan gelden de voorwaarden die u heeft ontvangen bij het afsluiten van het krediet voor dit product.

### 5.3 Wanneer betaalt u wel een vergoeding?

Bij niet-doorlopende geldkredieten (Persoonlijke Lening) onder de €75.000 betaalt u wel een vergoeding. Dit zijn de voorwaarden:

- Is de resterende looptijd van uw krediet één jaar of korter? Dan betaalt u 0,5% vergoeding over het bedrag dat u te vroeg aflost.
- Is de resterende looptijd van uw krediet langer dan één jaar? Dan betaalt u 1% vergoeding over het bedrag dat u te vroeg aflost.

## ARTIKEL 6 KREDIETCONTRACT OPZEGGEN

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

- a. U kunt het kredietcontract binnen veertien dagen na de ingangsdatum van het contract opzeggen. Heeft u de voorwaarden en het standaard informatieblad na de ingangsdatum ontvangen? Dan mag u binnen veertien dagen na ontvangst van deze informatie opzeggen. Zie artikel 6.2.c.
- b. Direct na uw opzegging wordt uw krediet geblokkeerd. U kunt dan geen opnames meer doen. U moet het geleende bedrag binnen dertig dagen nadat uw kredietcontract is ingegaan, terugbetalen. Ook betaalt u rente over de dagen dat u het bedrag heeft geleend. Dit is dezelfde rente als voor uw krediet.

### 6.2 Hoe kunt u een kredietcontract opzeggen?

- a. Een niet-doorlopend krediet heeft een vaste einddatum. Wilt u uw krediet vóór deze datum helemaal aflossen? Dat kan. In artikel 5.3 leest u welke afspraken hiervoor gelden. Let op: we kunnen het krediet pas echt beëindigen als u het totale kredietbedrag heeft terugbetaald.
- b. Een doorlopend krediet mag u opzeggen wanneer u wilt, zonder opzegtermijn. Vanaf het moment dat u heeft opgezegd, kunt u geen geld meer opnemen. We beëindigen het kredietcontract nadat u het hele openstaande totale kredietbedrag heeft afgelost. U kunt dit bedrag in één keer aflossen. U mag het ook in termijnbedragen aan ons terugbetalen. U betaalt dan wel rente over het openstaande kredietbedrag. Het kredietcontract eindigt in ieder geval binnen 120 maanden na de ingangsdatum.
- c. Opzeggen doet u door een brief met uw handtekening te sturen naar: Santander Consumer Finance Benelux B.V., Afdeling Klantenservice, Postbus 2343, 3500 GH Utrecht.

### 6.3 Wanneer eindigt het kredietcontract automatisch?

- a. Op de dag dat u 74 jaar wordt, eindigt het kredietcontract automatisch. We zorgen er samen met u voor dat u vóór deze datum het krediet helemaal heeft afbetaald. Zie artikel 3.7b.
- b. Als er sprake is van vervroegde opeisbaarheid. In artikel 6.5 ziet u wat dit betekent.
- c. Uw doorlopend krediet eindigt in ieder geval binnen 120 maanden na de ingangsdatum.

### 6.4 Opzegging en beëindiging van uw kredietcontract

- a. Als u een doorlopend krediet heeft en langer dan een half jaar een lager uitstaand saldo heeft dan de hoogte van uw kredietlimiet, kunnen wij uw kredietlimiet naar beneden aanpassen. Wij passen uw kredietlimiet dan minimaal aan tot aan het bedrag van uw uitstaande saldo op dat moment. Omdat uw kredietcontract hiermee anders wordt, zeggen wij het kredietcontract dan gedeeltelijk op en ontvangt u vooraf van ons een schriftelijk bericht hierover. Verder blijft uw kredietcontract onveranderd en moet u terugbetalen zoals afgesproken.
- b. Het doorlopend krediet moet binnen 120 maanden helemaal afgelost zijn. Wordt u vóór die tijd 74 jaar? Dan moet het doorlopend krediet helemaal afgelost zijn voordat u 74 jaar wordt.
- c. Wij mogen het kredietcontract opzeggen met een opzegtermijn van ten minste twee maanden. Dit geldt zowel voor een doorlopend krediet als voor een niet-doorlopend krediet. Dit betekent dat u geen nieuwe opnames meer kunt doen zodra we dit hebben aangekondigd. En dat u uw krediet terugbetaalt.

### 6.5 Vervroegde opeisbaarheid

In sommige gevallen zeggen we het contract onmiddellijk op en moet u het hele openstaande totale kredietbedrag in één keer aan ons terugbetalen. Dat is het geval als 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 binnen enkele maanden;
- failliet bent verklaard of de schuldsaneringsregeling natuurlijke personen (WSNP) op u van toepassing is;
- bij het aangaan van het kredietcontract aan ons bewust onjuiste informatie heeft gegeven en we u met de juiste gegevens geen krediet of niet onder dezelfde voorwaarden zouden hebben verstrekt.
- overlijdt en wij geen nabestaanden of erven kunnen vinden die uw erfenis op zich willen nemen, zeggen we het kredietcontract ook onmiddellijk op

### 6.6 Bij vervroegde opeisbaarheid brengen we extra kosten in rekening

Dat noemen we de vertragsvergoeding. We berekenen deze vergoeding per dag, over het openstaande totale kredietbedrag. Bij een niet doorlopend krediet is de vertragsvergoeding gelijk aan de rente op het kredietcontract. Bij een doorlopend krediet is deze gelijk aan de rente die van toepassing is op uw krediet op de dag waarop wij de vertragsvergoeding berekenen. We schrijven de vertragsvergoeding af op de dezelfde datum als de met u overeengekomen betaaldatum voor het termijnbedrag.

## ARTIKEL 7 KLACHTENPROCEDURE

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

- a. Bent u niet tevreden over onze dienstverlening? Laat dit ons dan weten. U kunt uw klacht melden bij onze afdeling Klantenservice. Dat kan telefonisch door te bellen naar nummer (030) 638 81 00. Of door een brief te sturen naar: Santander Consumer Finance Benelux B.V., Afdeling Klantenservice, Postbus 2343, 3500 GH Utrecht. Of stuur een e-mail naar klantenservice@santander.nl.

- b. Bent u het niet eens met de oplossing? Stuur dan een brief naar de afdeling Customer Care (zie adres 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. U moet ons dan wel eerst schriftelijk hebben laten weten dat u het niet eens bent met onze oplossing (zie artikel 7.1). Dit zijn uw opties:

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

U kunt binnen drie maanden nadat u onze interne klachtenprocedure hebt doorlopen, 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 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).

#### c. Burgerlijke rechter

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

### 7.3 Wilt u onze klachtenprocedure inzien?

U kunt onze interne klachtenprocedure opvragen bij de afdeling Klantenservice.

## ARTIKEL 8 SLOTBEPALINGEN

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

Wij mogen deze algemene voorwaarden veranderen. We brengen u daarvan eerst op de hoogte. U ontvangt vóór de verandering de nieuwe voorwaarden per post, per e-mail of via Mijn Rekening. Bent u het niet eens met de nieuwe algemene voorwaarden? Dan mag u uw kredietcontract opzeggen, zie ook artikel 6.2. Stuur u ons dan binnen veertien dagen een brief. Geef in uw opzeggingsbrief als reden aan dat u niet akkoord gaat met onze nieuwe voorwaarden.

### 8.2 Wat als wij uw kredietcontract aan een andere partij willen overdragen?

Wij mogen onze rechten en plichten die horen bij het kredietcontract overdragen aan een andere partij. Door het van toepassing worden van deze algemene voorwaarden heeft u er bij voorbaat medewerking aan verleend dat uw rechtsverhouding met ons in het kader van die (gedeeltelijke) overdracht (gedeeltelijk) op een derde overgaat. U heeft het recht om in dat geval uw kredietcontract te beëindigen. Uiteraard moet u dan het openstaande totale kredietbedrag betalen, zie artikel 6.2

### 8.3. Toepasselijk recht

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

### 8.4. Autoriteit Financiële Markten

Wij staan onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM), [www.afm.nl](http://www.afm.nl), wij zijn ingeschreven in het AFM-register onder nummer 12011170 en staan ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 30076284.