

Algemene voorwaarden Flex en Zeker lening Qander.

1. UITLEG GEBRUIKTE WOORDEN

De hierna uitgelegde woorden gebruiken wij in deze algemene voorwaarden en de andere documentatie en communicatie die u ziet op uw Flex en Zeker lening.

Beschikbaar Saldo: dat deel van de limiet dat niet behoort tot het uitstaand saldo.

Flex en Zeker lening: met de Flex en Zeker lening kunt u tot de kredietlimiet geld opnemen. U lost elke maand een deel af. Afgeloste bedragen kunt u in de eerste 24 maanden opnieuw opnemen. De Flex en Zeker lening heeft geen vaste einddatum maar wel een maximale looptijd.

Incasso: machtiging voor automatische afschrijving van uw betaalrekening door Stichting Incasso Qander.

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: de totale kosten van de Flex en Zeker lening. Het jaarlijks kostenpercentage wordt uitgedrukt in een percentage op jaarbasis van de totale lening.

Kredietgever: Qander Consumer Finance BV (hierna te noemen Qander).

Kredietlimiet: het maximale bedrag dat u mag opnemen van uw Flex en Zeker lening.

Kredietovereenkomst: de offerte Flex en Zeker lening die een overeenkomst wordt zodra de kredietaanvraag voor een Flex en Zeker lening definitief door kredietgever is goedgekeurd en geaccepteerd.

Kredietvergoeding: de vergoeding die u betaalt voor de verstrekte Flex en Zeker lening. Dit wordt ook 'rente' genoemd. De rente is vast en wordt weergegeven als een percentage op jaarbasis.

Looptijd: de periode waarin u de lening moet terugbetalen, uitgedrukt in maanden.

Maandbedrag: het bedrag dat u elke maand betaalt voor de aflossing van de Flex en Zeker lening plus de kredietvergoeding (rente).

Partner: uw echtgenoot, echtgenote, geregistreerde partner of samenwonende partner.

Precontractuele informatie: alle informatie die u van ons ontvangt voordat u een contract afsluit.

Privacyverklaring: informatie over welke persoonsgegevens wij verzamelen, verwerken en gebruiken en met welk doel.

Rekeningoverzicht: een (elektronisch) rekeningoverzicht dat Qander per periode aan u stuurt. Hierin staan alle afschrijvingen, betalingen en andere in

rekening gebrachte bedragen.

Rente: zie kredietvergoeding.

Transacties: betalingen, geldopnames en overboekingen die u met uw krediet doet.

Uitstaand saldo: het bedrag dat u op dat moment bij ons heeft geleend.

Vertegenwoordiger: iemand die namens Qander mag optreden in bepaalde situaties.

Vertragingsvergoeding: rente over betalingen die u niet heeft gedaan, maar wel had moeten doen.

Vervroegde opeisbaarheid: als wij u verplichten om uw Flex en Zeker lening in één keer terug te betalen.

2. ALGEMEEN

Aansprakelijkheid van u en uw partner

U en uw partner zijn allebei persoonlijk (hoofdelijk) aansprakelijk voor het op tijd terugbetalen van de Flex en Zeker lening. Ook moeten u en uw partner alle andere verplichtingen uit de kredietovereenkomst naleven. Dit geldt ook voor de rechtsopvolger(s) van u of uw partner. Een rechtsopvolger is de persoon die uw rechten en plichten overneemt. Bijvoorbeeld bij een faillissement of overlijden.

Precontractuele informatie

U en uw partner hebben allebei de precontractuele informatie en de algemene voorwaarden gelezen en begrepen voordat u de kredietovereenkomst ondertekende en u gaat hier allebei mee akkoord.

Juiste gegevens en doorgeven van wijzigingen

U en uw partner zijn verplicht om de juiste gegevens door te geven. U moet belangrijke wijzigingen in uw persoonlijke en financiële situatie direct, maar uiterlijk binnen één week, schriftelijk aan ons doorgeven. Denk bijvoorbeeld aan een adreswijziging (woonadres en/of e-mailadres), wijziging van uw inkomen (waaronder ook begrepen werkloosheid), uw bankrekeningnummer of beëindiging van de relatie met uw partner.

Communicatie

Alle communicatie van Qander geschiedt in het Nederlands en is gericht aan u en/of uw partner. De schriftelijke communicatie kan gaan via briefpost, internet (Mijn Qander) of e-mail. Dit kan ook via mededelingen van Qander op het rekeningoverzicht dat wij opsturen per post en/of online aanbieden.

Verkoop op afstand

Een overeenkomst op afstand is een overeenkomst die u sluit zonder persoonlijke aanwezigheid van een vertegenwoordiger van Qander. Bijvoorbeeld een overeenkomst die u telefonisch of via internet sluit.

Bedenktijd

U mag de kredietovereenkomst opzeggen binnen 14 dagen na de dag waarop u de kredietovereenkomst heeft afgesloten. U moet schriftelijk (per post of e-mail) opzeggen. U moet binnen 30 dagen na de opzegging het uitstaand saldo terugbetalen. Ook moet u rente betalen over de dagen dat u het bedrag heeft geleend. Hiervoor geldt hetzelfde rentepercentage als afgesproken in de kredietovereenkomst.

3. KLANTGEGEVENS

Registratie BKR

Qander is aangesloten bij de Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR). Voordat we uw kredietaanvraag kunnen beoordelen, vragen we eerst informatie op bij BKR zodat wij weten of u een krediet of een achterstandscodering heeft of heeft gehad. Qander is verplicht om de kredietovereenkomst aan te melden bij BKR. Qander is ook verplicht om betalingsachterstanden van langer dan twee maanden aan te melden bij BKR (negatieve BKR-melding). Dit kan gevolgen hebben voor de beoordeling van uw kredietaanvragen in de toekomst. Tenslotte vraagt Qander periodiek bij BKR de actuele BKR-registraties van al haar klanten op. Wij gebruiken deze gegevens voor interne analyses en controles. Meer informatie over BKR en wat dit voor u betekent, vindt u op www.bkr.nl.

Persoonsgegevens

Qander hecht veel waarde aan het beschermen van uw persoonsgegevens. Om deze reden gebruiken wij uw persoonsgegevens alleen wanneer de wet dit toelaat en houden wij ons aan de afspraken die staan in onze privacyverklaring. U kunt de privacyverklaring terugvinden op www.qander.nl.

Zo gebruiken wij uw persoonsgegevens voor de volgende doeleinden:

- De beoordeling van uw kredietaanvraag.
- De totstandkoming van de kredietovereenkomst.
- Afwikkeling van het (internationale) betalingsverkeer.
- Maken van analyses voor statistische doeleinden.
- Voldoen aan onze wettelijke verplichtingen.
- Voorkomen van misdrijven, waaronder witwassen, terrorisme financiering, en fraude.
- Intern klantonderzoek

Als wij het met reden nodig vinden voor de totstandkoming van de overeenkomst, kunnen wij uw persoonsgegevens delen met derden, zoals BKR. Wij delen uw persoonsgegevens ook wanneer de wet ons dit verplicht.

Telefoongesprekken die u met Qander voert, mogen wij opnemen voor trainingsdoeleinden, beoordelen van onze werknemers of voor het vastleggen als bewijs. Wij houden ons aan de afspraken die staan in onze privacyverklaring. U kunt de privacyverklaring terugvinden op www.qander.nl.

Qander moet u en uw partner kunnen herkennen (identificeren). Dit is wettelijk verplicht. Qander mag bepalen hoe dit identificeren gebeurt. Qander kan uw gegevens controleren in het kader van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme en de Sanctiewet 1977.

Registratie fraude

Wanneer door Qander fraude wordt geconstateerd, of Qander gezien de feiten en omstandigheden er redelijkerwijs van uit mag gaan dat er sprake is van fraude, mag Qander uw persoonsgegevens registreren in het intern verwijzingsregister, het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister (EVR).

4. KREDIET

Looptijd en kredietvergoeding

Als u een kredietaanvraag bij ons doet, vragen we u informatie over uw inkomen en uw vaste lasten. Qander keurt uw kredietaanvraag alleen goed als dit op basis van het acceptatiebeleid van Qander verantwoord is.

Bij de Flex en Zeker lening ligt de looptijd niet vast. De looptijd kan veranderen door vervolgonnames en/of extra aflossingen. U betaalt maandelijks een vaste kredietvergoeding. De kredietvergoeding wordt weergegeven als rente op jaarbasis. De rente wordt berekend over het uitstaand saldo.

Kredietlimiet (en weigeren opnames)

U en uw partner kunnen in de eerste 24 maanden geld opnemen tot de afgesproken kredietlimiet. Deze opname wordt overgemaakt naar uw bankrekeningnummer dat bij Qander bekend is.

Qander kan opnames weigeren als daar een goede reden voor is. Dit kan bijvoorbeeld (niet limitatief):

- bij (vermoedens van) fraude;
- als we na het afsluiten van de kredietovereenkomst informatie krijgen waardoor we verwachten dat u het krediet niet of moeilijk terug kunt betalen;
- als u uw betalingsverplichtingen niet nakomt;

Algemene voorwaarden Flex en Zeker lening Qander.

- als u belangrijke wijzigingen in uw persoonlijke en financiële situatie niet direct aan ons doorgeeft of niet geeft als wij daarom vragen;
- als wij het krediet vervroegd opeisbaar hebben gesteld;
- als de kredietovereenkomst door u of door ons is opgezegd;
- of als er sprake is van overkreditering.

Verlaging kredietlimiet

Qander is gerechtigd (tijdelijk) de kredietlimiet te verlagen als blijkt dat uw financiële situatie is verslechterd en de huidige kredietlimiet niet langer verantwoord is. Qander verlaagt uw kredietlimiet naar een limiet die passend is voor uw situatie. Indien de situatie dat toelaat zal de limiet (weer) worden aangepast naar de oorspronkelijke kredietlimiet.

5. TERUGBETALING

Betalingen

In de kredietovereenkomst hebben we afspraken gemaakt over de terugbetalingen. U moet alle betalingen volgens deze aanwijzingen doen. U betaalt elke maand een bedrag voor rente en aflossing, dat wordt toegerekend volgens artikel 6:44 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (eerst in mindering op (1) kosten, dan (2) op verschenen rente, dan (3) op hoofdsom en de lopende rente). U betaalt minimaal € 10,- per maand. Dat gebeurt elke maand op een vaste dag. Dit duurt tot de Flex en Zeker lening helemaal is terugbetaald.

Vervroegde aflossing

U mag altijd eerder aflossen, zonder extra kosten. U kunt deze vervroegde aflossing(en) op dezelfde manier betalen als de gebruikelijke aflossingen. U kunt nooit meer aflossen dan het uitstaand saldo. Maakt u een bedrag groter dan het uitstaand saldo over aan Qander, dan storten wij het overschot op uw betaalrekening. Betaalt u en/of uw partner een deel van het krediet eerder terug? Dan moet u en/of uw partner de resterende maandbedragen blijven doorbetalen.

Aanpassen maandelijks te betalen bedrag

Qander kan het maandelijks bedrag aanpassen, waardoor uw maandelijks te betalen bedrag wijzigt. Dit kan in de volgende gevallen:

- U of uw partner heeft de leeftijd van 65 jaar bereikt.
 - U heeft de automatische machtiging ingetrokken.
 - U heeft zich niet aan de betalingsafspraken gehouden.
 - De theoretische looptijd van uw krediet overschrijdt de maximale theoretische looptijd van 10 jaar.
- Qander laat u dit schriftelijk weten.

Rekeningoverzicht/aflossingstabel

Qander stuurt u bericht wanneer uw rekeningoverzicht klaar staat in uw persoonlijke omgeving op de website van Qander. Op het rekeningoverzicht staan het oude en nieuwe saldo, de laatste opnames en aflossingen. Hierdoor weet u regelmatig waar u aan toe bent. U kunt uw rekeningoverzicht ook per post ontvangen. Hiervoor brengt Qander u kosten in rekening. De kosten staan vermeld op het tarievenblad. U mag altijd een aflossingstabel opvragen. In een aflossingstabel staan de te betalen bedragen, de betalingstermijnen en de bijbehorende voorwaarden.

6. BETALINGSACHTERSTAND

Niet op tijd betalen

Als u niet op tijd terugbetaalt, informeert Qander u hierover. U heeft dan 5 dagen om alsnog te betalen. Als u niet binnen deze termijn betaalt, brengt Qander een vertragsvergoeding in rekening totdat u alsnog betaalt. Deze vertragsvergoeding wordt per dag berekend over het achterstandsbedrag en aan het eind van de maand van uw rekening afgeschreven.

Niet (op tijd) terugbetalen kan ernstige gevolgen hebben. Qander is bijvoorbeeld verplicht om betalingsachterstanden van meer dan twee maanden te melden bij BKR. U kunt bijvoorbeeld ook gedwongen worden om bezittingen te verkopen. Ook kunt u in de toekomst moeilijker een lening of hypotheek afsluiten.

Vervroegde opeisbaarheid

In sommige gevallen moet het hele uitstaand saldo in één keer aan ons worden terugbetaald.

Dat is het geval als:

- u een verschuldigd maandbedrag na twee maanden nog steeds niet heeft betaald, zelfs niet nadat we u hebben verzocht om alsnog te betalen en u in gebreke hebben gesteld en u in verzuim bent;
- u overlijdt;
- u in het buitenland woont, of van plan bent om dit binnen drie maanden te doen;
- u failliet bent verklaard of de schuldsaneringsregeling natuurlijke personen op u van toepassing is;
- u bij het aangaan van de kredietovereenkomst aan ons bewust onjuiste informatie heeft gegeven en we u met de juiste gegevens geen lening zouden hebben verstrekt.
- u op enig moment heeft gefraudeerd.
- u het krediet voor een ander doel heeft aangewend dan het door u aangegeven doel bij het aangaan van de kredietovereenkomst.

7. BEÏNDIGING KREDIETOVEREENKOMST

Opzegging door Qander

De kredietovereenkomst eindigt automatisch als u op grond van de kredietovereenkomst verplicht bent om het uitstaand saldo in één keer terug te betalen (zie vervroegde opeisbaarheid). Qander mag de kredietovereenkomst ook altijd tussentijds beëindigen. We laten u het schriftelijk weten als Qander de kredietovereenkomst beëindigt. Hiervoor geldt een opzegtermijn van twee maanden. Dit betekent dat u geen nieuwe opnames meer kunt doen. En dat u uw krediet terugbetaalt.

Opzegging door u

U kunt de kredietovereenkomst altijd schriftelijk opzeggen. U mag dan geen geld meer opnemen. De kredietovereenkomst blijft geldig totdat u het hele uitstaand saldo heeft afgelost.

8. KLACHTEN

Klachtenregeling

Bent u niet tevreden over onze dienstverlening? Laat het ons dan schriftelijk weten. Dit kan per e-mail via klachten@qander.nl of per post: Afdeling Klachten, Postbus 3369, 5203 DJ 's-Hertogenbosch. Bent u het niet eens met de oplossing? Meldt u ons dit dan schriftelijk: Afdeling Klachten, Postbus 3369, 5203 DJ 's-Hertogenbosch. We behandelen uw klacht dan binnen 14 dagen.

KIFID

Als u niet tevreden bent over het antwoord, dan kunt u binnen drie maanden na dit antwoord uw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (het "Kifid"). Hiervoor moet u wel eerst onze interne klachtenprocedure hebben doorlopen en schriftelijk hebben aangegeven dat u het niet eens bent met de door ons aangedragen oplossing. U kunt zich via www.kifid.nl aanmelden op 'Mijn Kifid'. Hier kan de klacht worden ingevuld. Meer informatie vindt u op www.kifid.nl.

Bureau Kredietregistratie (BKR)

Voor klachten over hoe u bij BKR geregistreerd staat, kunt u uw klacht eerst voorleggen aan de kredietaanbieder die de registratie heeft gedaan. Komt u er niet uit met de kredietaanbieder, dan kunt u terecht bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (het "Kifid"). Meer informatie vindt u op www.kifid.nl.

Autoriteit Persoonsgegevens

Als u niet tevreden bent over onze reactie op uw schriftelijke klacht over uw privacy, kunt u uw klacht voorleggen aan de Autoriteit Persoonsgegevens.

Hiervoor moet u wel eerst onze interne klachtenregeling hebben doorlopen. Meer informatie vindt u op www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

Burgerlijke rechter

Indien u een geschil of klacht (na het doorlopen van de klachtenregeling van Qander) wilt voorleggen aan de burgerlijke rechter, is de rechtbank 's-Hertogenbosch bij uitsluiting bevoegd.

9. SLOTBEPALINGEN

Wijziging kredietovereenkomst en algemene voorwaarden

Qander kan besluiten om de kredietovereenkomst en/of algemene voorwaarden te veranderen. We brengen u daarvan eerst op de hoogte. 30 dagen daarna gaan de veranderingen in. Bent u het niet eens met de nieuwe kredietovereenkomst en/of algemene voorwaarden? Stuur ons dan uiterlijk op de dag vóór het ingaan van de nieuwe kredietovereenkomst en/of algemene voorwaarden een aangetekende brief waarin u aangeeft dat u niet akkoord gaat met de aangepaste kredietovereenkomst en/of voorwaarden en dat u de kredietovereenkomst opzegt.

Wat als wij uw kredietovereenkomst aan derden willen overdragen?

Qander mag haar rechten en plichten onder de kredietovereenkomst overdragen aan een andere partij. Als hiervan sprake is, informeert Qander u hierover. U heeft dan het recht om de kredietovereenkomst te beëindigen. Het uitstaand saldo moet u dan in één keer aflossen.

Toepasselijk recht

Op de kredietovereenkomst is Nederlands recht van toepassing.

10. TOEZICHT

Klachtenregeling

Qander staat onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM), Vijzelgracht 50, 1017 HS Amsterdam. Meer informatie vindt u op www.afm.nl.

Qander is een handelsnaam van Qander Consumer Finance B.V., Postbus 3369, 5203 DJ 's-Hertogenbosch, KvK 16082749

Versie september 2022