

弹个车深陷千人维权漩涡 汽车融资租赁“异化”

证券时报记者 万谦

我们QQ维权群有两个,一个2300多人,一个1500多人,而且北京、上海、杭州都有微信维权群,现在越来越多的人在一起维权。”弹个车用户赵焱在上海接受了记者采访之后即奔赴北京,继续维权之路。

弹个车,这个大搜车集团于2016年11月推出的汽车融资租赁平台,凭借着“1成首付,先租后买”的融资租赁模式在几年时间里实现了快速增长,但近期却遭遇了此起彼伏的用户维权:除了前述合计三千多人的维权群外,还有200多名用户联名投诉弹个车平台涉嫌消费欺诈,另外,不少用户将运营弹个车的公司主体以及大搜车旗下相关公司告上了法庭。

弹个车为什么遭遇这么多维权和诉讼?记者深入调查后发现,弹个车的融资租赁模式在运营过程中,有不少细节和流程不同于同行,而正是这些“异化”的点,成为用户与平台的矛盾爆发点。此起彼伏的维权、诉讼背后,弹个车以及大搜车集团相关业务的风控能力存疑。

消费陷阱

截至发稿,在裁判文书网上搜索“弹个车”,能搜索出166篇文书;在裁判文书网上搜索“大搜车融资租赁”以及“合同纠纷”,能搜索出148篇文书;搜索“大搜车汽车服务”及“合同纠纷”则有37个文书。

这就是弹个车及大搜车遭遇的现状。这些诉讼中,不少是弹个车用户和北京搜车网科技有限公司(大搜车网站由北京搜车网科技有限公司运营管理)、杭州大搜车汽车服务有限公司、浙江大搜车融资租赁有限公司(下称:大搜车)及相关公司的合同纠纷。其中,不少用户状告大搜车隐瞒融资租赁情况,在合同签约和履行过程中存在欺诈。

根据其中一份判决书中原告李某的表述,在2018年4月,李某通过弹个车天猫旗舰店购买了一辆本田雅阁,厂商指导价23.98万元,约定方案为先用12个月,首付4.79万,月供2398元;李某在购车一年后,发现自己不是所购车辆所有权人,而是车辆承租人,于是李某状告大搜车昆明分公司、大搜车公司,请求法院判令自己和两被告之间的合同无效,并让两被告退还已付购车款。

李某称,自己在事后知晓车辆是出租给了自己而不是出售;此前支付的首付及月供不是购车款,系车辆租金;先用一年买卖合同实际是先租一年的融资租赁合同。李某还称,在交易过程中,大搜车公司存在欺诈,理由为大搜车公司在销售过程中故意隐瞒融资租赁产品的法律性质、交易模式、违约风险及成本,并利用虚假广告让自己误以为双方实际为分期付款购车的买卖合同。

低首付诱导误导消费者进入精心布置的话术里。”是200余名弹个车用户在联名投诉状中投诉弹个车的第一条。这些用户质疑弹个车平台在广告宣传中存在严重误导消费者的行为,比如,弹个车平台宣传的“1成首付弹个车”,联名投诉状指出,消费者对于“首付”的普遍理解是发生了购买行为,而不是租赁行为。联名诉讼状还称,用户在提车前,弹个车平台销售人员只字不提第一年是租车,甚至租的字眼也只字不提。”

根据多份判决书,法院指出,用户在弹个车天猫旗舰店提交订单前,需点击勾选“我已阅读并同意天猫开新车服务协议、委托代办服务协议”,点击后自动跳转上述两个协议的具体内容,需点击同意以上协议,方可提交订单;点击“提交订单”,进行付款,付款成功后会收到天猫短信,显示已经付款完成首付。完成首付,则意味着“天猫开新车服务协议”生效,该协议中,用户为车辆承租人。

这一流程是法院判断“大搜车公司是否存在欺诈以及用户是否知晓融资租赁背景”的重要依据。在这一点上,手握合同的大搜车公司更占优势,记者注意到,多份判决书中,弹个车用户主张大搜车公司存在欺诈的理由,均未获得法院支持。

对此,部分用户表示,自己通过弹个车天猫平台下单买车时,顺手勾选了“同意”选项,并未仔细研究自己同意了什么协议,更不会注意协议中关于租车的条款。



弹个车,这个大搜车集团于2016年11月推出的汽车融资租赁平台,凭借着“1成首付,先租后买”的融资租赁模式在几年时间里快速增长,但近期却遭遇了此起彼伏的用户维权:除了面临3000多人维权之外,还有200多名用户联名投诉“弹个车平台涉嫌消费欺诈”,不少用户将运营弹个车的公司主体以及大搜车旗下相关公司告上了法庭。

弹个车200多名用户联名投诉内容要点

1 低首付诱导误导消费者进入精心布置的话术里

2 电子协议和电子签名上有猫腻

3 过户困难重重,让消费者退无可退

4 打着融资租赁旗号做消费贷款

5 汽车金融中存在多个“套路”

6 隐瞒车辆真实采购价格,不告知消费者真实情况

图虫创意/供图 官兵/制图

弹个车用户李超强调,自己在“弹个车”天猫旗舰店下单时,并没有销售人员提示自己仔细阅读合同,未向自己说明合同相应条款,更没有给自己充分的时间仔细阅读合同文本,甚至对于如何生成的协议,自己也不知情。综合而言,用户一方表示弹个车平台、大搜车公司隐瞒了融资租赁的事实,导致自己“买车变租车”,自己对协议、违约条款并不知情;弹个车一方则拿着白字黑字的电子合同,用户和弹个车之间的第一个矛盾点就此爆发。

在证据层面,你没有办法证明自己对这些协议是不知情的,因为这是你自己勾选了同意的。”弹个车用户张旭总结了这些判决中多数弹个车用户败诉的原因,他认为,这也是目前弹个车用户维权难的一大原因。

争议不断

第一年进入门槛低,第二年过户则审核严格。”是弹个车用户和平台之间第二个矛盾爆发点。

先用一年”,这一流程是弹个车不同于其他汽车融资租赁平台的特点。记者以购车人身份询问弹个车销售人员,对方表示,只要提供支付宝账户、有效驾驶证、身份证即可申请购车,记者在手机上勾选了开新车信用评估申请之后(勾选同意授权网商银行个人信用报告查询授权书、汽车分期业务综合授权协议、担保申请书等),5分钟内,记者收到了弹个车关于评估通过的短信。

弹个车用户李超介绍他的经历称,他在2018年6月于弹个车天猫旗舰店以先用12个月,首付7.99万,月供4598元共12期,一年后可选择退还车辆或尾款购车,尾款购车一次付清30.65万元(可分期)的方案下单了一台福特野马(Mustang)。按照当时的《天猫开新车服务协议》,一年到期后,李超可以以30.65万元一次性支付车辆尾款,也可以向大搜车指定贷款机构申请三年36期贷款的方式支付30.65万元尾款,具体36期月供金额以贷款机构资质审核后评估为准。

但一年后(2019年6月),李超想过户时却被告知36期分期付款尾款的审核未通过。“一次性买断根本没那么贵;如果选择退车,需要支付巨额的退车违约金(注:李超的《天猫开新车服务协议》约定如果提前终止需要支付厂商指导价的8%)、违章保证金等费用,并且已支付的款项概不退还。”李超表示,弹个车当时给了另一个方案,即续租一年。

根据续租协议,李超在之后一年里需要每月支付租金11235元;同时,续租协议约定,若李超出现根本违约情况,须额外支付标的车辆厂商指导价10%的费用作为违约金。

根据李超的测算,若选择一次性买断,他在这款车上累计将支出44.75万元;若当时36期分期方案成功通过

审核,他需要支出52.35万元;若续租一年后再通过两年分期的审核,他累计要支出53.08万元,而这款车在协议中显示的厂商指导价为39.98万元。

在续租期间,2019年10月18日,即李超月度租金逾期18天的情况下,弹个车把他的车收走,并发给李超一份车易拍二手车检测报告,告知该车被检测为事故车,按照提前拍卖方案,李超需要支付10.999万元,这笔费用的算法是扣除了拍卖款之后的尾款、收车费、违章违约金、剩余月租等。这意味着,李超为这辆车一年多的租期,需要累计付出超26万元的代价。一语之下,他走上了维权之路。

多位弹个车用户在前述联名投诉状提到,弹个车第一年审核消费者的资质主要是用支付宝、芝麻分等,消费者只要有驾照很快就能通过审核顺利提车,但到第二年要办理分期时,弹个车会用更严格的审核程序,部分资质不好的消费者无法通过审核。

一般而言,第二年未通过分期审核的消费者面临着“一次性买断、续租一年、退车”的选择。如前述李超的遭遇,一次性买断需要大量现金,当时的他无力支付;续租一年的租金则会大涨,并导致总购车款的增加;退车则意味着,在此前的首付、一年租金及服务费之外,还要支付一大笔违约金。

对于第二年过户审核由谁来审,什么条件才能获通过,弹个车在《天猫开新车服务协议》中约定的是:承租人向出租人指定贷款机构申请三年36期贷款的方式支付约定的标的车辆尾款,具体36期月供金额以贷款机构资质审核后评估为准。

而在第二年未过审用户续租的合同中,弹个车指出:乙方(指承租人)可通过

甲方(指大搜车融资租赁公司)或甲方关联方的协助申请其他融资类产品(包括但不限于融资租赁、消费贷款),以前述产品对应的融资机构发放的融资款项支付标的车辆购车款。乙方能否获得前述融资款项以及融资额度以融资机构自行评估审核通过为准。若乙方的融资需求审核不通过,乙方应一次性支付标的车辆尾款。

这意味着,在第二年续租之后,弹个车对给用户提供资金的机构和融资方案有所放宽,其中,消费贷款方式,或许意味着用户需要支付更高的利息。

大搜车风控亮红灯 名下车辆疑涉运毒案

证券时报记者 万谦

近日,大搜车集团及其旗下汽车融资租赁平台弹个车,遭遇了200多用户的联名投诉,裁判文书网上关于大搜车和用户之间的诉讼判决也在增加。

记者还注意到,裁判文书网上,大搜车名下车辆还卷入了多起刑事案件,其中包括运毒案、诈骗案、运送他人偷越国(边)境案等。弹个车平台对租车人的审核机制如何?车辆出租期间又是如何把控风险?为什么大搜车名下车辆成为这么多案件中犯罪分子的运毒、非法运人工具?这些案例背后,或许是大搜车及弹个车平台的风控能力问题。

举例而言,在陈某某运输毒品罪一审刑事判决书中,其中一项证据为一辆白色东风标致牌汽车,该车汽车系浙江大搜车融资租赁有限公司成都分公司所有。需说明的是,此案之前,陈某某曾因犯非法持有毒品罪,于2012年被法院判处有期徒刑

11年,并于2018年刑满释放。

而一起合同诈骗罪判决书显示,在2019年7月17日至7月26日,曲某某和吴某某经事先商量,由吴某某负责联系、介绍相关人员,以相关人员的名义与浙江大搜车融资租赁有限公司订立融资租赁协议,先后在该公司于常州市的弹个车门店骗得5辆汽车,合计价值336134元,事后,由某某将上述车辆质押借款,或低价变卖给别人。

为什么大搜车名下车辆会卷入这么多起刑事案件?弹个车对租车人的审核机制如何?弹个车销售人员对记者表示,第一年租车只要支付宝账户、有效驾驶证、身份证信息,就可以在线进行申请。记者尝试在弹个车天猫旗舰店选择一辆车,在手机上勾选了开新车信用评估申请之后(勾选同意授权网商银行个人信用报告查询授权书、汽车分期业务综合授权协议、担保申请书等),5分钟内,记者收到了弹个车关于评估通过的短信。

弹个车销售人员告诉记者,关于第二年过户的分期审核,“一般之前一年没有逾期的话都能通过”。

但是,弹个车用户表示,自己并不知道二次审核或续租一年后第三次审核的标准是什么,审核方是谁,为什么部分在4S店购车可以通过金融机构审核的消费者,在弹个车平台反而未通过。

第一年轻松租车之后,第二年过户却未通过分期审核,而弹个车给出的续租方案、退车违约金方案,均意味着预算的增加,这些弹个车用户现实中遇到的问题,成为用户和弹个车平台之间的另

一个矛盾点。

高额违约金

对很多弹个车用户来说,第二年能够顺利过户,也不意味着矛盾得到了顺利解决。

弹个车用户赵焱说,虽然弹个车第二年同意给他过户,但弹个车和他签的售后回租合同显示,尾款为融资总额,租赁期数为36期,也就是说4年都是融资租赁行为,4年还贷的行为都是在租车。”对于后面三年还是“租车”的事实,赵焱表示不认可。

记者和弹个车销售人员咨询购车事项时,销售人员一直强调第二年就可以过户,是弹个车的一大特点。但实际上,这个过户的本质是售后回租,而不是真正意义上的过户,此类话术给弹个车用户带来的预期落差,或是弹个车用户和平台之间的另一个矛盾点。

前述联名投诉状指出,在大搜车售后回租合同里,大搜车还保留了一元的车辆份额。这意味着,大搜车还保留着对车辆实际的所有权,并不是户名在消费者名下,车辆就是消费者的”,这次因为疫情,有的过完户的消费者在缺乏资金还不上贷款的情况下,车辆被大搜车开走”。

根据赵焱提供的车辆融资租赁(售后回租),承租人未按约支付租金或其他应付款项等15项行为属于违约。合同约定,若承租人逾期支付任一期租金或其他应付款项的,应向出租人支付滞纳金,每日滞纳金为当期应付款项乘以万分之8。合同还显示,守约方有权要求违约方支付违约金,违约金按照租赁车辆购置价款的10%计算”。

值得一提的是,记者整理弹个车用户和平台之间的诉讼发现,虽然法院在多个诉讼中判大搜车为胜诉,但并不是对大搜车的全部诉求表示支持,多个判例显示,法院对“10%的车辆购置价”或“10%车辆指导价”的违约金不予支持;其中一个法院在判决书中表示,协议中约定的违约金计算标准过高,本院依法酌情将违约金调整为1万元。”

另一方面,多个用户对于自己租金逾期或其他违约后,弹个车收车并检测为事故车的做法表示质疑。

我承认我用车的时候前脸和车屁股撞过,但其他的事我不认。”李超的车被收走后不久,弹个车给他发了一份车易拍二手车检测报告,告知该车被检测为事故车,并告知了提前拍卖方案以及李超所支付的剩下费用。但李超认为,车易拍本身就是大搜车集团旗下的平台,同是大搜车出的二手车检测报告,自己并不认可。

资料显示,车易拍是大搜车集团旗下二手车拍卖产业互联网平台,其主体运营公司北京巅峰科技有限公司的法定代表人为姚红军,后者同为大搜车创始人兼CEO。

汽车融资租赁模式可以称为“以租代购”,是一种新型的大额分期购车方式,这一模式在我国兴起时间短,且呈现快速增长态势。在融资租赁模式渗透率不断增长的过程中,弹个车作为一个已经有一定影响力的汽车融资租赁平台,突然遭遇了前述这么多诉讼和维权,背后的原因以及弹个车本身的模式异化,值得业内深究。

国9500家4S店、8万家新车二网、超过3万家二手车商、超过5000家弹个车社区店和300家大搜车家选店。

但门槛低带来的风控问题也显而易见,如前述案例,部分租车人(也可能是租车人将车辆借给他人)用来运毒、运送他人偷越国(边)境,甚至于,弹个车一家门店在短短半个月内,被骗了5辆车。

更多汽车行业资本资讯
敬请关注车资本