

## ALGEMENE VOORWAARDEN BOVAG CARAVAN- EN CAMPERBEDRIJVEN KOOP/REPARATIE EN ONDERHOUD

### ALGEMEEN

Deze Algemene Voorwaarden gelden met ingang van 1 juni 2022. Deze Algemene Voorwaarden zijn tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond en de ANWB in het kader van de SER Coordinatiegroep Zelfreguleringsoverleg (CZ).

### DEFINITIES

In deze algemene voorwaarden betekenen:

- een **kampermiddel**: een verplaatsbaar verblijfsplek om in te kamperen, zoals een caravan/vouwwagen/kampeerauto;
- **het in te kopen kampermiddel**: het kampermiddel dat als deel van de overeenkomst door de consument aan de ondernemer wordt verkocht, ook wel inruilkampermiddel of inruilcaravan/-vouwwagen/-kampeerauto genoemd;
- de **overeenkomst**: de overeenkomst van koop en verkoop van een nieuw of gebruikt kampermiddel, onderdeel of accessoire;
- de **ondernemer**: natuurlijke of rechtspersoon die als lid van BOVAG Caravan- en Camperbedrijven een overeenkomst sluit betreffende een nieuw of gebruikt kampermiddel, onderdeel of accessoire, of degene die met betrekking tot een kampermiddel, onderdeel of accessoire een opdracht van een consument uitvoert of laat uitvoeren;
- de **consument**: natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit vallen en die een koopovereenkomst of opdracht aangaat met betrekking tot een nieuw of gebruikt kampermiddel, onderdeel of accessoire;
- **de opdracht**: de met de consument gesloten overeenkomst tot het verrichten van werkzaamheden, zoals montage-, demontage-, reparatie- of onderhoudswerkzaamheden, opruimen of wettelijke aansprakelijkheid en noodreparaties; zijnde een tijdelijke oplossing in plaats van een traditionele meer permanente manier om een defect te verhelpen die bedoeld is om de consument weer op weg te helpen;
- **niet-verbijdragbare kosten**: alle kosten die niet optoneel zijn voor de consument en die noodzakelijk zijn om met het gekochte kampermiddel weg te rijden. Deze kosten moeten in de aankoop prijs van zowel het nieuwe, als het gebruikte kampermiddel zijn opgenomen. In de praktijk betekent dit dat bij een nieuw kampermiddel in ieder geval btw, leges, de recyclingbijdrage, de kosten van een nul beurten en van een kenteken, de transportkosten naar de dealer en andere extra's die verplicht moeten worden afgenomen al in de aangekochte prijs zitten verwerkt. Bij een nieuw kampeerauto zit ook de bpm in de prijs.
- **verbod op kosten**: optionele, aanvullende overeengekomen kosten voor de consument. Deze kosten hoeven niet automatisch in de aangekochte prijs van het kampermiddel te zijn opgenomen, zoals extra gekochte accessoires of onderdelen;
- **schriftelijk**: in geschrift of elektronisch;
- **de garantie**:
- a. de wettelijke garantie als bedoeld in art. 7:17 Burgerlijk Wetboek;
- b. de fabrieks- of importeursgarantie op een kampermiddel en onderdelen/accessoires (zie artikel 16 lid 2);
- c. de BOVAG Aankoopgarantie op een gebruikt kampermiddel en onderdelen/accessoires zoals omschreven in artikel 16 lid 3 en lid 5 en het BOVAG Garantiebewijs dat door de ondernemer kan worden verstrekt op een nieuw of gebruikt kampermiddel of onderdeel van de BOVAG-reparatie- en onderhoudsgarantie op werkzaamheden.

### Artikel 1 - Toepasselijkheid

Deze Algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten en opdrachten die tussen de ondernemer en de consument worden gesloten.

### KOOP

#### Artikel 2 - Het aanbod

1. De ondernemer doet mondeling of schriftelijk een aanbod. Het aanbod gaat vergezeld van de algemene voorwaarden.
2. Dit aanbod geeft een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aanbieder, dus de prijs en de rechten en de verplichtingen van de consument en de ondernemer. De omschrijving van het aanbod is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken.
3. Het aanbod bevat de prijs van het aangeboden kampermiddel, het aangeboden onderdeel, of de aangeboden accessoires. De prijs van een aangeboden kampermiddel is inclusief de niet-verbijdragbare kosten.
4. Als de ondernemer gebruik maakt van afbeeldingen van het kampermiddel, onderdeel of accessoires dan zijn deze waarheidsgetrouw.
5. Kennelijke verschillen in het aanbod binden de ondernemer niet.
6. De consument moet aanvarden binnen de door de ondernemer gestelde termijn. Is er geen termijn gegeven dan moet de consument direct aanvarden.

#### Artikel 3 - De overeenkomst

De ondernemer legt de overeenkomst schriftelijk vast en geeft de consument hier een kopie van. De afspraak tussen consument en ondernemer geldt ook als afspraak niet schriftelijk is vastgelegd.

#### Artikel 4 - De inhoud van de overeenkomst

- In de schriftelijke overeenkomst staat het ieder geval:
- de identiteit van de ondernemer zoals handelsnaam, vestigingsadres, telefoonnummer en e-mailadres;
  - de omschrijving van het kampermiddel, onderdeel, of accessoire;
  - de prijs en de omschrijving van het in te kopen kampermiddel inclusief onderdelen of accessoires;
  - de prijs van het kampermiddel inclusief accessoires op het moment van de koop. De prijs is inclusief de niet-verbijdragbare kosten. De overeenkomst geeft aan of het een vaste of een niet-vaste prijs is;
  - de prijs van een los gekocht onderdeel of accessoire;
  - de prijs van een aangeboden verbijdragbare kosten;
  - de verwijzing naar de garantiëpalingen waarbij de ondernemer of een derde zoals de fabrikant of importeur als garantieverstreker optreedt. Er wordt uitgezogen in de garantiëpalingen van deze derde;
  - de wijze van betaling;
  - de betalingsdatum en of dit een vermoedelijke of vaste datum is. Als er geen leveringsdatum is afgesproken, wordt het kampermiddel, onderdeel of accessoire in ieder geval binnen dertig dagen na het sluiten van de overeenkomst afgeleverd;
  - datum eerste tenaamstelling van de caravan, de vouwwagen of van (het onderdeel van) de kampeerauto.

Op uitdrukkelijk verzoek van de consument staat in de schriftelijk vastgelegde overeenkomst ook: de prijs van de caravan/vouwwagen (en onderdeel/vouwen) van de kampeerauto; en als dit nodig is tegen vergoeding van de wegkosten door de consument; het resterend laadvermogen van de caravan of vouwwagen zoals gekocht (dus inclusief accessoires).

#### Artikel 5 - Prijswijzigingen

1. Als er sprake is van een vaste prijs, dan kan de ondernemer de prijs niet verhogen nadat de overeenkomst tot stand is gekomen, tenzij er sprake is van een wijziging in een heffing door de overheid, in ieder geval wordt hierna een gewijzigde belasting of accijnz bedoeld.
2. Als de overeenkomst niet tot stand is gekomen, kan de ondernemer de prijs wijzigen. De ondernemer brengt de consument zo snel mogelijk op de hoogte van een prijswijziging en de reden hiervan. Bij een prijswijziging kan de consument de overeenkomst binnen tien dagen ontbinden, tenzij de prijs van de overeenkomst niet lager is dan de oorspronkelijke prijs.
3. Als een ondernemer heeft aangegeven dat de prijs niet vast is, dan moet hij ook wijzigingen in het voordeel van de consument doorberekenen in de prijs.
4. Indien de ondernemer in gebreke is gesteld op grond van artikel 8, maar de gestelde termijn nog niet is verstreken, dan mag alleen een prijswijziging op grond van een wijziging in de wetgeving worden toegepast.
5. Zodra de ondernemer in verzuim is, dan mag geen enkele prijsverhoging worden doorberekend.

#### Artikel 6 - Het risico voor het kampermiddel

1. Gaat het gekochte kampermiddel kapot of verloren voordat het kampermiddel aan de consument is geleverd, dan komt dit voor rekening en risico van de ondernemer.
2. Gaat het in te kopen kampermiddel kapot of verloren voordat het aan de ondernemer is geleverd, dan komt dit voor rekening en risico van de consument.

#### Artikel 7 - Inkoopverklaring

- 7.1. a. Wanneer een inkoopovereenkomst is gesloten, moet de consument zijn inruilkampermiddel op het overregekomen tijdstip bij ondernemer inleveren.
- 7.1.b. Blijken er bij het afleveren vervolggevallen gebreken aan het inruilkampermiddel te zitten waar de ondernemer -gelet op de door de consument afgelegde inkoopverklaring- niet op bedacht had hoeven te zijn, dan komen de kosten voor het herstel van het inruilkampermiddel en ook de waardevermindering van het inruilkampermiddel voor rekening van consument.
- 7.1.c. Wanneer het in redelijkheid kan de ondernemer heeft geleend dat hij het inruilkampermiddel niet voor of bij het sluiten van de inkoopovereenkomst heeft gesinspecteerd, komen de kosten van herstel van het inruilkampermiddel voor rekening van de ondernemer.
- 7.1.d. Ondernemer verrekent zijn vorderingen op de consument met de aan de consument te betalen inkooprij, zonder dat de consument in gebreke hoeft te worden gesteld. De ondernemer kan van de consument vragen om het stellen van zekerheid.
- 7.1.e. Als partijen het niet eens zijn over de hoogte van het bedrag waarmee is verrekend, kan de consument een beroep doen op de in artikel 22 en 23 genoemde bemiddelings- en geschillenregeling.
- 7.2. Is de afwijking van de staat van het inruilkampermiddel hier ernstig genoeg voor, dan kan de ondernemer de inkoopovereenkomst ontbinden. Omdat de kooprijzen van het gekochte kampermiddel dan stijgt, mag de consument de koopovereenkomst schriftelijk annuleren, binnen acht dagen na het moment dat de inkoopovereenkomst. Voorwaarde voor het annuleren is dat consument de schade van de ondernemer binnen tien dagen vergoedt. Deze schade is vastgesteld op 15% van de kooprijzen van het geannuleerde kampermiddel, tenzij partijen bij het sluiten van de overeenkomst anders zijn overeengekomen. Indien de consument na tien dagen deze schadevergoeding niet heeft betaald, heeft de ondernemer het recht de consument schriftelijk mee te delen dat hij nakoming van de gesloten koopovereenkomst verlangt. In dat geval kan de consument geen beroep meer doen op het annuleren.

#### Artikel 8 - Levering en verzuim

1. Bij een vaste leveringsdatum is de ondernemer in verzuim zodra die datum is verstreken.
2. Bij een vermoedelijke leveringsdatum moet de consument de ondernemer eerst schriftelijk in gebreke stellen. Dit betekent dat de ondernemer voor een gebruikte caravan/vouwwagen, onderdeel of accessoire nog een termijn krijgt om af te leveren en voor een nieuwe caravan/vouwwagen, onderdeel of accessoire nog vier weken. Voor een nieuw of gebruikt kampeerauto, onderdeel of accessoire krijgt de ondernemer nog een termijn van zes weken. Als de ondernemer het kampermiddel, onderdeel of accessoire na het verstrijken van deze termijn nog niet heeft afgeleverd, dan is de ondernemer in verzuim.
3. In deze gevallen is open het recht van de consument nodig:
  - als ondernemer heeft laten weten niet te gaan leveren;
  - als aflevering voor de afgesproken leveringsdatum essentieel is, gelet op de omstandigheden bij het sluiten van de overeenkomst, bijvoorbeeld omdat de consument dit heeft laten weten; of
  - als ondernemer de consument heeft geïnformeerd dat het kampermiddel, onderdeel of accessoire nodig is voor een speciale gelegenheid.

#### Artikel 9 - Gevolgen van verzuim

1. Als de ondernemer in verzuim is op grond van artikel 8 dan mag de consument de overeenkomst ontbinden.
2. De consument kan er als hij zijn recht tot ontbinding niet gebruikt ook voor kiezen dat hij lever een vervangend kampermiddel krijgt, tot dat hij het gekochte kampermiddel tot zijn beschikking zal hebben. Het vervangende kampermiddel moet gelijkwaardig zijn, maar mag een ander merk of type hebben. Van het betalen van bijkomende kosten zal geen sprake zijn.
3. Verder kan de consument vergoeding vragen van zijn schade, tenzij de ondernemer een beroep kan doen op overmacht.

beschikking zal hebben. Het vervangende kampermiddel moet gelijkwaardig zijn, maar mag een ander merk of type hebben. Van het betalen van bijkomende kosten zal geen sprake zijn.

3. Verder kan de consument vergoeding vragen van zijn schade, tenzij de ondernemer een beroep kan doen op overmacht.

#### Artikel 10 - Annuleren

1. De consument kan de overeenkomst annuleren, ook als de ondernemer niet in verzuim is. Dit kan alleen worden gedaan voor het gekochte kampermiddel, onderdeel of accessoire, of tot het in te kopen kampermiddel is geleverd.
2. Annuleren moet schriftelijk gebeuren.
3. De consument moet alle schade vanwege het annuleren vergoeden. Deze schade is vastgesteld op 15% van de totale kooprijzen van het kampermiddel, onderdeel of accessoire, zoals afgegeven in de overeenkomst of anderszins vastgesteld in het kader van de overeenkomst.
4. De schade moet binnen tien dagen na het annuleren worden betaald. Als de consument na tien dagen niet heeft betaald, mag de ondernemer de consument schriftelijk melden dat de consument de overeenkomst alsnog moet nakomen. De consument kan dan dus geen beroep meer doen op het annuleren.

#### REPARATIE EN ONDERHOUD

1. De opdracht voor werkzaamheden wordt het liefst schriftelijk vastgelegd. De ondernemer geeft voor een prijsopgave en een opleveringsdatum. Deze prijsopgave en opleveringsdatum is vermoedelijk tenzij de consument en de ondernemer hebben afgesproken dat er sprake is van een vaste prijs of van een vaste afleveringsdatum.
2. Wordt een opdracht gegeven voor het repareren van de wagen meer dan 10% duurder dan vooraf bij benadering was aangegeven, dan moet de ondernemer deze kostenstijging met de consument bespreken.
3. De consument mag de opdracht altijd opzeggen. De kosten die de ondernemer op het moment van het opzeggen al heeft gemaakt en de werkzaamheden die dan al zijn afgevoerd, moeten worden betaald.
4. De ondernemer meldt het meteen wanneer de werkzaamheden later dreigen te worden afgeerd dan de leveringsdatum. De ondernemer vertelt ook wanneer het werk wel afgerond zal zijn.
5. Bij overschrijding van de vaste leveringsdatum heeft de consument recht op een redelijke schadevergoeding, tenzij er sprake is van overmacht van de ondernemer.

#### Artikel 12 - De rekening

Van de afgevoerde werkzaamheden wordt een gespecificeerde rekening afgegeven.

#### Artikel 13 - Stallingkosten

1. Als de consument het kampermiddel niet binnen twee weken opnaakt nadat hij of zij bericht heeft ontvangen dat de reparatie klaar is, dan kan de ondernemer een vergoeding voor stallingkosten in rekening brengen.
2. De stallingkosten zijn de kosten die normaal gesproken door de ondernemer in rekening worden gebracht. Zijn er geen vaste stallingkosten dan zal de ondernemer een redelijke vergoeding rekenen.

#### Artikel 14 - Retentierecht

1. De ondernemer kan retentierecht uitoefenen op het kampermiddel, onderdeel of accessoire totdat de consument de rekening voor deze of eerdere werkzaamheden of andere kosten heeft betaald.
  2. De ondernemer kan het retentierecht ook uitoefenen als het geschil over de werkzaamheden aanhangig is bij de Geschillencommissie Voertuigen genoemd in artikel 23, of bij de rechter, tenzij de consument voldoende (vervangende) zekerheid heeft gesteld, bijvoorbeeld door een storting in het depot bij de Geschillencommissie.
- #### Artikel 15 - Vervangende onderdelen
1. Als een consument bij de opdracht vraagt om de oude onderdelen dan krijgt hij die na het vervangen in zijn bezit.
  2. Wanneer er een garantieclaim moet worden afgehandeld tussen de ondernemer en een garageverstreker, zoals een fabrikant of een importeur, dan kan de ondernemer weigeren de onderdelen af te geven.
  3. Als de consument niet, of niet op tijd, om de onderdelen heeft gevraagd, dan worden de vervangende onderdelen ook eigendom van de ondernemer, zonder dat de consument een vergoeding hiervoor krijgt.

#### GARANTIE

1. Consument heeft -naast de BOVAG-reparatie- en onderhoudsgarantie zoals bedoeld in artikel 17, de BOVAG Aankoopgarantie zoals bedoeld in artikel 16 lid 3 en lid 5, het BOVAG Garantiebewijs en/of de fabrieksgarantie bedoeld in artikel 16 lid 2, ook altijd wettelijke garantie.
2. Op nieuwe kampermiddelen en op nieuwe onderdelen geeft de fabrikant of importeur fabrieksgarantie.
3. Garantie op gebruikte caravans en vouwwagens; twaalf maanden.
4. Naast de wettelijke garantie verleent de ondernemer minimaal twaalf maanden BOVAG Aankoopgarantie, tenzij de consument uitdrukkelijk schriftelijk heeft verklaard af te zien van BOVAG Aankoopgarantie. Er moet wel sprake zijn van bepaalde minimum aankoopbedragen, zie lid 6.
4. Onder de BOVAG Aankoopgarantie op de gebruikte caravan valt ook een eventuele abnormale vochtinwerking.
5. Garantie gebruikte kampeerauto's: twaalf maanden tot 20.000 kilometer, waar het eerst wordt bereikt.
6. Naast de wettelijke garantie verleent de ondernemer minimaal twaalf maanden BOVAG Aankoopgarantie, tenzij de consument uitdrukkelijk schriftelijk heeft verklaard af te zien van BOVAG Aankoopgarantie. Er moet wel sprake zijn van bepaalde minimum aankoopbedragen, zie lid 6. De garantiëperiode op gebruikte kampeerauto's eindigt soms eerder dan twaalf maanden, namelijk wanneer af te eerder meer dan 20.000 kilometers met de afgeleverde kampeerauto zal zijn gereden.
6. De kooprijzen van de gebruikte caravan mag niet minder zijn dan €3.500,-. De gebruikte vouwwagen moet €2.000,- of meer hebben gekost. De kooprijzen van de gebruikte kampeerauto moet €3.000,- of meer zijn.
7. Bij aankoop van een kampermiddel zoals bedoeld in artikel 16 lid 3 en lid 5 en het BOVAG Garantiebewijs is de consument niet gehouden te betalen voor normaal gebruik van het vervangen product in de periode voor de vervanging. Tijdens reparatie of vervanging wegens garantie zoals bedoeld in artikel 16 lid 3 en lid 5 en het BOVAG Garantiebewijs wordt de verkoper ook voor een passende oplossing voor vervoersproblemen van de consument.
8. Op los geleverde gebruikte onderdelen wordt nooit BOVAG Aankoopgarantie verstrekt. Gebreken die zijn ontstaan buiten de Europese Economische Ruimte (EER) vallen niet onder de BOVAG Aankoopgarantie op gebruikte kampermiddelen, tenzij de consument aanbodt dat de defecten niet zijn ontstaan door de EER afwijkende omstandigheden, zoals relatieve vochtigheid, hoge wegen of brandstof van een slechter kwaliteits.

#### Artikel 17 - BOVAG-reparatie- en onderhoudsgarantie (R&O) op kampermiddel, onderdeel, accessoire

- 17.1 **BOVAG R&O garanties**
  - 17.1.a **kampeerauto's**

De ondernemer staat ervoor in dat de verrichte werkzaamheden beantwoorden aan de opdracht. De ondernemer garandeert binnen de Europese Economische Ruimte en bij de overlever van de gerepareerde of onderhouden producten dat opdrachten met goed vakmanschap zijn uitgevoerd door hem, of dat hij de opdrachten met goed vakmanschap heeft laten uitvoeren en dat hierbij goede materialen zijn gebruikt. Bij een reparatie of vervanging op basis van deze garantie zorgt de ondernemer voor een passende oplossing voor vervoersproblemen van de consument.
  - 17.1.b **caravans/vouwwagens**

De ondernemer staat ervoor in dat de verrichte werkzaamheden beantwoorden aan de opdracht. De ondernemer garandeert binnen de Europese Economische Ruimte en bij de overlever van de gerepareerde of onderhouden producten dat opdrachten met goed vakmanschap zijn uitgevoerd door hem, of dat hij de opdrachten met goed vakmanschap heeft laten uitvoeren en dat hierbij goede materialen zijn gebruikt. Bij een reparatie of vervanging op basis van deze garantie zorgt de ondernemer voor een passende oplossing voor vervoersproblemen van de consument.
  - 17.1.c **andere materialen**

De globale vochtmeting die deel uitmaakt van een BOVAG Onderhoudsbuis is een voorbeeld van een opdracht en ook de uitgebreide vochtmeting die de ondernemer kan doen als de opdrachtgever hem hiervoor betaalt.
- 17.2 **Uitzonderingen op de R&O garantie**
  - 17.2.a **gevoelige onderdelen, geïsoleerde onderdelen/werkmethoden**

De garanties uit artikel 17 lid 1 onder a en b gelden niet wanneer de consument zelf materialen, onderdelen of accessoires heeft meegenomen om bij het onderhoud te worden gebruikt door de ondernemer. Deze garanties gelden ook niet als de consument het gebruik van een bepaald materiaal/onderdeel/accisoires heeft gebruikt, dan de ondernemer anders niet zou hebben gebruikt bij het onderhoud. Wanneer de consument van de ondernemer bepaalde methodes om onderhoud of schadeherstelwerkzaamheden uit te voeren heeft geleerd, geldt de garantie niet, als de door de consument geleerde informatie afwijkt van de methode die de ondernemer anders had willen volgen. De gevolgen van het gebruik van de geschiktheid van dit soort onderdelen, materialen, accessoires of werkmethoden komen dan ook voor rekening en risico van de consument, tenzij de ondernemer in zijn deskundigheid of in zijn zorgvuldigheid tekort is geschoten bij het (laten) uitvoeren van de werkzaamheden.
  - 17.2.b **noodreparaties**

Verzekerd de consument de ondernemer om een noodreparatie aan het kampermiddel, onderdeel of accessoire uit te voeren, dan worden hierop geen garanties zoals bedoeld in artikel 17 lid 1 onder a en b gegeven.
  - 17.2.c **persoonschades etc.**

Als persoonschade ontstaat, aan andere zaak raakt beschadigd of er ontstaan andere gebreken, dan wordt het niet onder deze garanties vergoed.
  - 17.2.d **R&O garanties laklagen**

Ook is van deze garanties uitgesloten: een bij daglicht niet met blote oog waarneembaar keursverschil in de laklaag van het kampermiddel of van het onderdeel of accessoire, aantasting van de laklaag vanwege een van buiten komende oorzaak (denk aan rageschade) of defecten in de lak van onderdelen die niet door de ondernemer zijn aangebracht of zijn bewerkt.
  - 17.2.e **diverse andere uitsluitingen zoals slijtage**

Ook gelden de garanties op onderhoud of op schadeherstel niet voor normale slijtage, schade door bevroering, overbelasting, door het laten vallen van het geleverde of voor defecten ontstaan door deelname van herstelde kampermiddelen aan snelheidsproeven.
  - 17.2.f **kilochtelijk**

Consument meldt zo spoedig mogelijk na het ontdekken van een probleem, dat hij problemen ervaart aan het kampermiddel, onderdeel of accessoire, waar het onderhoud of schadeherstel is uitgevoerd. Laat consument dit na, dan zou dit (als dat geldt op de omstandigheden van dien aard) tot gebreken kunnen leiden die niet langer met succes een beroep op deze garanties uit artikel 17 lid 1 onder a en b kan doen.
  - 17.2.g **kans voor herstel**

Wanneer de ondernemer geen kans van de consument krijgt om problemen aan de door hem gerepareerde of onderhouden kampermiddel, onderdelen of accessoires zelf op te lossen, kan de consument ook geen beroep op deze garanties doen. Tenzij de situatie in

artikel 17 lid 3 zich voordoet.

- 17.2.h **werk van derde bedrijf aan het herstel**

Wanneer een derde werk aan een eerder al door de ondernemer gerepareerde of onderhouden kampermiddel, onderdeel of accessoire uitvoert, kan de consument -tenzij de situatie uit artikel 17 lid 3 zich voordoet- geen beroep meer doen op de BOVAG-reparatie- en onderhoudsgarantie die deslids door de ondernemer op het door hem herstelde of onderhouden kampermiddel was gegeven. De consument heeft echter wel een beroep op de BOVAG-reparatie- en onderhoudsgarantie op het eerder door het BOVAG-ld geleverde werk, wanneer het werk dat de derde heeft uitgevoerd niet het werk dat de ondernemer al verricht op dit kampermiddel, dit onderdeel of accessoire had uitgevoerd of had laten uitvoeren.
- 17.3 **uitzondering op 17.2 onder g en h en de eisen hiervoor**

Een uitzondering op 17.2 onder b en c van lid 2 sub b kan zich voordoen als er direct noodzaak tot herstel van de herstelde of onderhouden kampermiddel is. De noodstaat moet zich dan wel op een locatie voordoen die niet in de buurt ligt van het bedrijfsadres van de ondernemer. Consument moet deze noodzaak ook aan kunnen tonen. Dit kan de consument doen met gegevens van het andere bedrijf of met de kapotte kampermiddelonderdelen.

Wortt binnen de landsgrenzen van Nederland door een ander bedrijf hersteld, dan moet dit andere bedrijf (tenzij er door partijen iets anders is afgesproken, omdat er geen andere relevante BOVAG-bedrijven in de buurt zitten) lid zijn van BOVAG afdeling Caravan- & Camperbedrijven.

Wortt de noodstaat buiten de landsgrenzen van Nederland en is het kampermiddel door een in het buitenland gevestigd derde bedrijf hersteld, dan worden de kosten van deze buitenlandse derde vergoed tot maximaal het prijspeil zoals dit in het bedrijf van de ondernemer geldt.

### ALGEMENE BEPALINGEN

#### Artikel 18 - Betaling

1. Betalen moet contant of door middel van bijschrijving op de bankrekening van ondernemer.
2. Betaling moet gebeuren op het moment van het afleveren van het kampermiddel, onderdeel of accessoire of bij het opleveren van de werkzaamheden.
3. Ondernemer aan consument kunnen schriftelijk afspreken dat er niet direct betaald hoeft te worden. Wortt geen exact betalingsmoment vastgesteld, dan is de betalingstermijn één maand.
4. De consument moet het verschuldigde bedrag betalen vóór het verstrijken van de betalingsdatum. Doet hij dat niet, dan stuur de ondernemer na die datum een kosteloze betalingsherinnering en geeft hij de consument de gelegenheid om binnen veertien dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering het openstaande bedrag alsnog te betalen.
5. Als na het verstrijken van de betalingsherinnering nog steeds niet betaald is, mag de ondernemer rente in rekening brengen vanaf het moment van verzuim. Deze rente is gelijk aan de wettelijke rente.
6. Ook mogen in casocosten in rekening worden gebracht voor buitengerechtelijke kosten. De hoogte van deze kosten is onderworpen aan (wettelijke) grenzen. Daarvan kan in het voordeel van de consument worden afgeweken.

#### Artikel 19 - Eigendomsvoorbehoud op het kampermiddel

De aan het consument geleverde kampermiddel blijft eigendom van de ondernemer tot de consument alles wat hij op grond van de koopovereenkomst moest betalen heeft betaald. Totdat de consument de formele eigendom van dit kampermiddel heeft gekregen, moet hij de wettelijk voorgeschreven verzekeringen met betrekking tot het gebruik van het kampermiddel afsluiten en ook moet hij een verzekering afsluiten tegen geheel of gedeeltelijk verlies (aan het kampermiddel). Ook moet hij zijn kosten het onderhoud laten uitvoeren. Consument is als afhandelaar en berijder van het kampermiddel aansprakelijk.

#### Artikel 20 - Op afstand/buiten verkooppunt

Consument heeft rechten en plichten die volgen uit de bepalingen voor overeenkomsten tussen handelaars en consumenten, zie boek 6 titel 5 afdeling 2b BW. Dit geldt alleen wanneer een overeenkomst/opdracht op afstand en buiten verkooppunt is gesloten, in de zin van 6:230g BW. De wettelijke bepalingen gelden dan in aanvulling op en in afwijking van deze algemene voorwaarden.

#### Artikel 21 - Afwijkingen

Afwijkingen, en daarmee worden ook aanvullingen of uitbreidingen van deze algemene voorwaarden bedoeld, zijn uitsluitend geldig wanneer deze door beide partijen schriftelijk zijn vastgelegd en wanneer de consument door deze afwijkingen niet in een ongunstige positie wordt gebracht dan bij of zij zonder deze afwijkingen zou hebben.

Afwijkingen van het BOVAG Garantiebewijs en van de BOVAG-reparatie- en onderhoudsgarantie zijn ongeldig.

#### Artikel 22 - Bemiddelingsregeling

1. Een consument die klachten heeft over de verkoop van een gebruikt kampermiddel, of over de uitvoering van de BOVAG-reparatie- en onderhoudsgarantie moet daarmee eerst naar de ondernemer gaan.
2. Als blijkt dat het geschil niet tevens is met het resultaat van de klacht/afhandeling door de Geschillencommissie Voertuigen, dan kan de consument een geschil binnen zes weken na het ontstaan voorleggen aan BOVAG Bemiddeling. De bemiddelingsspooring zal gaan volgens een reglement dat partijen vooraf hebben gekregen. Het adres van BOVAG Bemiddeling is: Postbus 1100, 3980 DC Bunnik, Telnr. 030-665 935. Deze bemiddelingsregeling is ook van kracht voor klachten over de verkoop van gebruikte kampermiddel en reparaties. De consument kan aanspraak kunnen maken op BOVAG Aankoopgarantie zoals bedoeld in artikel 16. De consument kan er natuurlijk ook voor kiezen de klacht aan de geschillencommissie voor te leggen. Gaat het om een nieuw gekocht kampermiddel of om gekochte nieuwe onderdelen of accessoires dan is een beroep op BOVAG Bemiddeling altijd mogelijk als de consument een beroep kan doen op een door de fabrikant of importeur van deze nieuwe zaken afgegeven garantie.

#### Artikel 23 - Geschillenregeling

1. Als er een geschil is over de manier waarop de opdracht of de overeenkomst tot stand is gekomen of is uitgevoerd, kan de consument of de ondernemer het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Voertuigen. Adres: De Geschillencommissie, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag (bezoekadres Bordenwijklaan 46, 2519 XH te Den Haag). Consument kan er op dat moment ook voor kiezen om niet zijn geschil naar de rechter te brengen.
2. Deze geschillenregeling geldt alleen bij geschillen tussen consumenten en leden van BOVAG Caravan- en Camperbedrijven. Zij geldt bij:
  - a. de overeenkomst van koop en verkoop van een nieuw kampermiddel, onderdeel of accessoire. Dit tenzij door de consument wordt gekoagd op basis van een door de fabrikant of importeur van dit kampermiddel of onderdeel, onderdeel of accessoire afgegeven garantie.
  - b. de overeenkomst van koop en verkoop van een gebruikt kampermiddel waarbij consument niet uitdrukkelijk schriftelijk heeft verklaard af te zien van BOVAG Garantie. De kooprijzen van de gebruikte caravan mag niet minder zijn dan €3.500,-. De kooprijzen van de gebruikte vouwwagen moet €2.000,- of meer zijn. De kooprijzen van de gebruikte kampeerauto moet €3.000,- of meer zijn.
  - c. de overeenkomst waarop de in artikel 17 lid 1 onder a en b van deze algemene voorwaarden genoemde BOVAG-reparatie- en onderhoudsgarantie van toepassing is.
  3. Het geschil moet binnen twaalf maanden na de datum waarop de consument bij de ondernemer heeft gekoagd bij de Geschillencommissie Voertuigen aanhangig worden gemaakt.
  4. De Geschillencommissie kan de Geschillencommissie eenmaal gemaakt, dan kan de consument vervolgens alleen nog naar de rechter toe, nadat de geschillencommissie zich eventueel onbevoegd of niet onvankeerlijk verklaart, of om een door de geschillencommissie gemaakt bindend advies tijdig door de rechter marginaal te laten toetsen. Het inschakelen kan schriftelijk gebeuren, of in een andere door de geschillencommissie te bepalen vorm.
  5. Een geschil is aanhangig totdat de ondernemer de klacht heeft ondervonden en/of van de bemiddelingsspooring van BOVAG Bemiddeling niet succesvol is geweest.
  6. De geschillencommissie doet uitspraak in de vorm van een bindend advies. Dit gebeurt volgens een reglement dat beide partijen bij het geschil vooraf ter kennis wordt gebracht. Dit reglement maakt deel uit van de afspraken tussen consument en het BOVAG-ld.
  5. Door de behandeling van het geschil door de geschillencommissie moet de consument een vergoeding betalen.
  6. Een uitspraak van de geschillencommissie kan niet meer door een rechter aangevoerd worden als er meer dan twee maanden na de verzending ervan zijn verstreken en er geen beroep op de gewone rechter is gedaan voor een marginale toets.

#### Artikel 24 - Nakommingsgarantie

1. BOVAG staat garant voor de nakoming van de bindende adviezen van de geschillencommissie door de ondernemer die bij BOVAG is aangesloten. Dat is echter niet het geval als de ondernemer besluit het bindend advies binnen twee maanden ter toetsing aan de rechter voor te leggen en de rechter het bindend advies onverbindend verklaart en tegen het vonnis niet meer opgekomen kan worden.
2. De garantstelling bij de verkoop van een kampermiddel geldt tot €2.270,- en onder de voorwaarden dat de consument zijn vordering op de ondernemer aan BOVAG overdraagt. Bij bedragen groter dan €2.270,- zal BOVAG voor het meerdere proberen de ondernemer via de rechter tot betaling te bewegen. Lukt dat, dan wordt het geïncasseerde boven €2.270,- aan de consument overgedragen.
3. De garantstelling op reparatie en onderhoud geldt tot €900,- en onder de voorwaarde dat de consument zijn vordering op de ondernemer aan BOVAG overdraagt. Bij bedragen groter dan €900,- zal BOVAG voor het meerdere proberen de ondernemer via de rechter tot betaling te bewegen. Lukt dat, dan wordt het geïncasseerde boven €900,- aan de consument overgedragen.
4. BOVAG verschaft geen nakommingsgarantie als er sprake is van een van deze situaties, voordat de consument het bindend advies heeft aangenomen: (a) de ondernemer (betaling klachtgevoel, retournering ingevuld en onderbrekend vragenformulier of eventuele depolstoring) die nodig zijn voor het in behandeling nemen van het geschil. Het gaat om de situatie van faillissement, surseance van betaling of bedrijfsbeëindiging van de ondernemer. Bepaald voor de laatste situatie is de datum waarop de bedrijfsbeëindiging in het Handelsregister is ingeschreven of de eerste datum waarop de BOVAG aanmelding kan worden gemaakt; (b) de ondernemer heeft een bindend BOVAG keur-wel een bedrag van maximaal €2.270,- of meer, maximaal €900,- per geschil uit als het faillissement of de surseance is uitgesproken of de ondernemer had bedrijf heeft beëindigd nadat de consument heeft voldaan aan de innamevereisten.

#### Artikel 25 - Verwerking persoonsgegevens

1. De persoonsgegevens van de consument die worden vermeld op de overeenkomst of op de opdracht worden door de ondernemer verwerkt overeenkomstig de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Aan de hand van deze verwerking kan de ondernemer:
  - de opdracht of de (koop)overeenkomst uitvoeren en zijn garantieverplichtingen jegens de consument nakomen;
  - de consument optimale service verlenen;
  - hem in geval van een gerechtvaardigd belang tijdig voorzien van actuele productinformatie en hetgeen overeenkomstig de wetgeving is toegestaan;
  - de kampeerautogegevens worden opgenomen in het terplaatstendstelsel. In dit systeem worden afgelezen kilometerstanden geregistreerd om fraude met kilometerstanden te voorkomen.Tegen verwerking ten behoeve van direct mailing wordt het eventueel door de consument bij de overeenkomst met de ondernemer dat te worden verzet geroord.

#### Artikel 26 - Rechtszake

Op deze overeenkomst is Nederlands Recht van toepassing.



# Garantiebepalingen BOVAG-schadeherstelgarantie



## BOVAG Schadeherstelbedrijven Garantiebewijs

**Garantiebepalingen BOVAG- schadeherstelgarantie (Dit bewijs mag niet worden gewijzigd of aangevuld)**

U bent  wel/  geen consument

Bent U consument, dan:

- moet het bedrijf de particuliere algemene voorwaarden schadeherstelbedrijven van BOVAG gebruiken;
- geldt art. 7: 17 e.v. BW (recht op non conformiteit);
- geldt art. 5 en 6 van dit Garantiebewijs. (Indien U géén consument bent: hoeft het bedrijf geen gebruik te maken van de particuliere BOVAG voorwaarden Schadeherstelbedrijven/gelden art. 5 en 6 uit dit Garantiebewijs niet/is een beroep op art. 7: 17 e.v. BW uitgesloten.)

### BOVAG- schadeherstelgarantie op werkzaamheden:

#### 1. De kern van deze garantie op werkzaamheden (\*):

Het bedrijf garandeert binnen de Europese Economische Ruimte en gedurende 48 maanden na het afleveren van de gerepareerde zaak (\*\*\*) dat de door het bedrijf aangenomen of uitbestede opdrachten goed zijn uitgevoerd. Tenzij u (of uw verzekeraar) iets anders afspreekt, monteert het bedrijf nieuwe, originele reserveonderdelen van materialen, afkomstig van de fabrikant. Bij vervanging van ruiten worden tevens ruiten gemonteerd die afkomstig zijn van de leverancier van de fabrikant. Onder de garantie valt het door het bedrijf opnieuw uitvoeren van de niet goed uitgevoerde bewerkingen, waarbij het bedrijf de kosten draagt (\*\*\*\*). Het bedrijf kan dit werk uitbesteden. Voor het afronden van het garantiwerk geldt een redelijke termijn en het werk wordt gedaan zonder ernstige overlast.

(\*) De garantie wordt slechts gegeven op werkzaamheden en dus niet op de hier bij gemonteerde materialen en onderdelen.

(\*\*) Zaak: een personenvoertuig, een bestelauto met een totaalgewicht incl. laadvermogen van maximaal 3.500, een caravan of camper, of de onderdelen of accessoires van deze voertuigen.

(\*\*\*) Wanneer dat wat vanwege garantie gedaan zou moeten worden niet mogelijk of zinvol is, krijgt u echter een redelijke schadevergoeding.

#### 2. Andere bepalingen:

- 2.a De garantie geldt voor u als opdrachtgever en ook voor personen die later eigenaar worden van het herstelde.
- 2.b Staat de zaak grote afstand van het bedrijf als consument een beroep op garantie doet en kan of mag er niet mee gereden worden, dan regelt het bedrijf een sleepauto. De kosten van de sleepauto zijn voor rekening van consument, tenzij hij met succes een beroep op garantiwerkzaamheden heeft gedaan.
- 2.c Als reparaties worden uitgevoerd aan carrosserieën van personenvoertuigen of bestelvoertuigen waarvoor nog de fabrieksgarantie geldt, wordt door het bedrijf ten aanzien van de gerepareerde delen de resterende termijn van deze fabrieksgarantie overgenomen, wanneer u deze fabrieksgarantie ten gevolge van deze reparatie verliest, of dreigt te verliezen.

#### 3. Uitsluitingen en beperkingen:

- 3.a De gevolgen van gebreken aan of ongeschiktheid van door u voorgeschreven andere materialen/onderdelen of andere werkwijzen dan door het bedrijf wordt geadviseerd, komen voor uw rekening. Dit geldt niet als het bedrijf in deskundigheid of zorgvuldigheid tekort is geschoten (art. 7: 760 BW). De schriftelijke of digitale opdracht meldt dat u andere onderdelen/materialen en/of andere werkzaamheden voorschrijft.
- 3.b Wanneer u afziet van werkzaamheden die het bedrijf voor het opleveren schriftelijk of elektronisch heeft geadviseerd, dan kan dit (als dat gelet op de omstandigheden redelijk zou zijn) tot gevolg hebben dat u niet langer met succes een beroep op garantie kan doen, die het bedrijf anders had willen volgen. De schriftelijke of digitale opdracht meldt dit..
- 3.c Verzoekt u om een noodreparatie aan de zaak uit te voeren, dan wordt hier geen garantie op gegeven. Een noodreparatie is een tijdelijke oplossing die bedoeld is om u weer op weg te helpen.
- 3.d De staat van een zaak kan te slecht zijn voor een beroep op garantiwerk. Ook als een zaak niet in de werkplaats van het bedrijf is voorbereid, kan er geen vordering wegens BOVAG-schadeherstelgarantie volgen. De schriftelijke of digitale opdracht meldt dit.
- 3.e U meldt een gebrek aan de herstelde zaak zo spoedig mogelijk na het ontdekken van dat gebrek. Laat u dit na, dan kan dit (als dat gelet op de omstandigheden redelijk is) tot gevolg hebben dat u niet langer met succes een beroep op garantie kan doen.
- 3.f U moet het bedrijf de gelegenheid geven een gebrek zelf op te (laten) lossen. Zo niet, dan kunt u geen beroep op garantie doen, tenzij de situatie uit lid 3.h zich voor doet.
- 3.g Wanneer een derde werk aan de door het bedrijf gerepareerde zaak, onderdeel of accessoire uitvoert, kunt u geen beroep doen op garantie vanwege deze werkzaamheden, tenzij de situatie uit lid 3.h zich voordoet. U heeft echter wel een beroep op garantie, wanneer werk van een derde niets te maken heeft met het werk dat het bedrijf al eerder had uitgevoerd of had laten uitvoeren.
- 3.h Een uitzondering op 3.f of 3.g kan zich voordoen in het geval van een direct noodzaak tot herstel van de herstelde zaak. De nood situatie moet zich dan op een locatie voordoen, die op grote afstand ligt van het bedrijf. U moet deze noodzaak aan kunnen tonen, bijvoorbeeld met gegevens van het derde bedrijf of met de kapotte onderdelen. Wordt binnen de landsgrenzen van Nederland door een derde bedrijf hersteld, dan moet deze derde lid zijn van BOVAG. Treedt de nood situatie op buiten de landsgrenzen van

Nederland en is de auto door een in het buitenland gevestigd derde bedrijf hersteld, dan worden de kosten van dit buitenlandse bedrijf vergoed tot maximaal het prijspeil zoals bij het schadeherstelbedrijf geldt.

- 3.i Wordt normaal of voorgeschreven onderhoud niet (of niet goed) gedaan en gaat een zaak daardoor kapot, dan geldt de BOVAG-schadeherstelgarantie niet.
- 3.j Als personenschade ontstaat, een andere zaak raakt beschadigd of er ontstaan andere kosten, dan wordt dit niet onder de BOVAG-schadeherstelgarantie vergoed.
- 3.k Van BOVAG-schadeherstelgarantie is uitgesloten: een bij daglicht niet met het blote oog waarneembaar kleurverschil in de laklaag van de zaak, aantasting van de laklaag vanwege een van buiten komende oorzaak (denk aan hagelschade) of defecten in de lak van onderdelen die niet door het bedrijf zijn aangebracht of zijn bewerkt.
- 3.l De BOVAG-schadeherstelgarantie geldt niet voor normale slijtage, schade door bevroering, overbelasting, door het laten vallen van het geleverde of voor defecten die ontstaan door deelname van herstelde zaken aan wedstrijden of snelheidsproeven.

### BOVAG Bemiddeling en geschillenbeslechting en nakomingsgarantie

- 4.1 Een consument/ zakelijke opdrachtgever die klachten heeft over de uitvoering van deze BOVAG schadeherstelgarantie op werkzaamheden ten opzichte van een schadeherstelbedrijf dat lid is van BOVAG Schadeherstelbedrijven (i.o.) moet daarmee eerst naar het bedrijf gaan.
- 4.2 Als blijkt dat u niet tevreden bent met het resultaat van de klachtafhandeling door het bedrijf geldt het volgende. U kunt een geschil binnen zes weken na het ontstaan voorleggen aan BOVAG Bemiddeling. De bemiddelingspoging zal gaan volgens een reglement dat partijen vooraf hebben gekregen. Het adres van BOVAG Bemiddeling is: Postbus 1100, 3980 DC te Bunnik. Telnr. 030-6595395. Deze bemiddelingsregeling is op klachten over de BOVAG schadeherstelgarantie van toepassing. U kunt er natuurlijk ook voor kiezen de klacht aan de geschillencommissie voor te leggen

#### Let op: de artikelen 5 en 6 zijn uitsluitend van toepassing als u consument bent.

5. Deze geschillenregeling geldt alleen bij klachten of geschillen tussen u en de leden van BOVAG Schadeherstelbedrijven (i.o.), aangaande de BOVAG-schadeherstelgarantie op werkzaamheden.
- 5.1 Als er een geschil is over de manier waarop de opdracht of de overeenkomst tot stand is gekomen of is uitgevoerd, kunt u of het bedrijf het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Schadeherstelbedrijven. Adres: De Geschillencommissie, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag (bezoekadres Bolderwijklaan 46, 2591 XR te Den Haag). U kunt er op dat moment ook voor kiezen om met uw geschil naar de rechter te gaan.
- 5.2 Het geschil moet binnen 12 maanden na de datum waarop u bij het bedrijf heeft geklaagd bij de Geschillencommissie Schadeherstelbedrijven aangehangen worden gemaakt. Is deze keuze voor de geschillencommissie eenmaal gemaakt, dan kunt u vervolgens alleen nog naar de rechter toe, nadat de geschillencommissie zich eventueel onbevoegd of niet ontvankelijk verklaart, of om een door de geschillencommissie gemaakt bindend advies tijdig door de rechter marginaal te laten toetsen. Het inschakelen kan schriftelijk gebeuren, of in een andere door de Geschillencommissie Schadeherstelbedrijven te bepalen vorm. Van een geschil is sprake nadat de klachtafhandeling door het bedrijf en/of via de bemiddelingspoging van BOVAG Bemiddeling niet succesvol is geweest.
- 5.3 De Geschillencommissie Schadeherstelbedrijven doet uitspraak in de vorm van een bindend advies. Dit gebeurt volgens een reglement dat aan de beide partijen bij het geschil vooraf ter kennis wordt gebracht. Dit reglement maakt deel uit van deze afspraken tussen u en het BOVAG-lid.
- 5.4 Voor de behandeling van het geschil door de Geschillencommissie Schadeherstelbedrijven moet u een vergoeding betalen.
- 5.5 Een uitspraak van de Geschillencommissie Schadeherstelbedrijven kan niet meer door een rechter aangetast worden als er meer dan twee maanden na de verzending ervan zijn verstreken en er geen beroep op de gewone rechter is gedaan voor een marginale toets.
6. BOVAG staat garant voor de nakoming van de bindende adviezen van de geschillencommissie door het bedrijf dat bij BOVAG Schadeherstelbedrijven is aangesloten. Dat is echter niet het geval als het bedrijf besluit het bindend advies binnen twee maanden ter toetsing aan de rechter voor te leggen en de rechter het bindend advies onverbindend verklaart en tegen het vonnis niet meer opgekomen kan worden. De garantstelling geldt tot €1.815,- en onder de voorwaarde dat u uw vordering op het bedrijf aan BOVAG overdraagt. Bij bedragen groter dan €1.815,- zal BOVAG voor het meerdere proberen het bedrijf via de rechter tot betaling te bewegen. Lukt dat, dan wordt het geïncasseerde boven €1.815,- aan u overgedragen. BOVAG verschafte geen nakomingsgarantie als er sprake is van één van deze situaties, voordat u heeft voldaan aan bepaalde formele innamevereisten (betaling klachtengeld, retournering ingevuld en ondertekend vragenformulier en eventuele depotstorting) die nodig zijn voor het in behandeling nemen van het geschil. Het gaat om de situatie van faillissement, surseance van betaling of bedrijfsbeëindiging van het bedrijf. Bepalend voor de laatste situatie is de datum waarop de bedrijfsbeëindiging in het Handelsregister is ingeschreven of een eerdere datum, waarvan BOVAG aannemelijk kan maken dat de bedrijfsactiviteiten feitelijk zijn beëindigd. BOVAG keert wel een bedrag tot maximaal €1.815,- per geschil uit als het faillissement of de surseance is uitgesproken of het BOVAG-lid haar bedrijf heeft beëindigd nadat u heeft voldaan aan de innamevereisten.

Vanaf 1 februari 2020

### Onder 'u' wordt zowel de zakelijke als de particuliere opdrachtgever verstaan.

In het geval een afgesproken schadeherstelopdracht niet of niet deugdelijk wordt uitgevoerd, belt u BOVAG Bemiddeling. Zij zal in overleg met u en het schadeherstelbedrijf proberen te komen tot een passende oplossing. Mocht blijken dat u aanspraak heeft op nakoming door het schadeherstelbedrijf van een: vooruitbetaalde schadeherstelopdracht, verleende BOVAG-schadeherstelgarantie of overgenomen fabrieksgarantie (uitsluitend op de carrosserie van personenvoertuigen of een bestelvoertuig indien door reparatiewerkzaamheden van het BOVAG-lid de fabrieksgarantie op deze carrosserie is vervallen en er zich binnen de hierna vermelde termijn een gebrek zou voordoen dat anders onder deze fabrieksgarantie gedekt zou zijn) en kan dit schadeherstelbedrijf uitsluitend als gevolg van een vanaf 1 augustus 2016: onherroepelijk door de rechter uitgesproken faillissement, verleende surseance van betaling of toegelaten schuldsanering in de zin van de WSNP (hierna ieder voor zich "gebeurtenis" en gezamenlijk aangeduid als "gebeurtenissen") niet meer aan deze aanspraak voldoen? Dan zal BOVAG Bemiddeling in overleg met u bekijken of een ander schadeherstelbedrijf (dat tevens BOVAG-lid dient te zijn) deze aanspraak kan nakomen en, als dat het geval is, welk schadeherstelbedrijf dat zal zijn. Op grond van de BOVAG-lidmaatschapsovereenkomsten zijn schadeherstelbedrijven verplicht om hieraan mee te werken. Deze verplichting geldt alleen indien en voor zover zowel door u als het schadeherstelbedrijf aan de hiervoor geldende voorwaarden wordt voldaan en er geen beperkingen of uitsluitingen van toepassing zijn. Deze voorwaarden, beperkingen en uitsluitingen kunt u lezen op [www.BOVAG.nl/schadeherstel](http://www.BOVAG.nl/schadeherstel) en BOVAG Bemiddeling zal uitsluitend geven over uw verzoek. Als voorwaarden voor u gelden in ieder geval dat uw aanspraak voldoende vast komt te staan, dat u binnen het gebied van de EER woonachtig bent of hier uw zetel heeft en dat er ten tijde van uw verzoek aan BOVAG Bemiddeling niet meer dan 6 maanden zijn verstreken sinds u de vooruitbetaling heeft gedaan of dat er niet meer dan 48 maanden zijn verstreken sinds het herstelde voertuig aan u is teruggegeven. Ook zijn er maximumbedragen van toepassing per opdrachtgever (€ 12.500,-) per gebeurtenis (€ 75.000,-) voor alle gebeurtenissen in een jaar tezamen (€ 200.000,-). Aan uw aanspraak kan helaas niet langer worden voldaan voor zover daarmee enig maximumbedrag zal worden overschreden. Het advies is om dit garantiwbewijs goed te bewaren, aangezien het kunnen overleggen van dit garantiwbewijs eveneens één van de voorwaarden is om aanspraak op nakoming door een ander schadeherstelbedrijf te kunnen maken.

## PARTICULIERE ALGEMENE VOORWAARDEN BOVAG SCHADEHERSTELBEDRIJVEN

### ALGEMEEN

Deze Algemene Voorwaarden gelden met ingang van 1 februari 2020. Zij gelden voor overeenkomsten over schadeherstel van zaken gesloten tussen leden van BOVAG Schadeherstelbedrijven en consumenten. Deze Algemene Voorwaarden zijn tot stand gekomen in overleg met de ANWB in het kader van de SER Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg (CZ).

### DEFINITIES

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

- **een zaak:** een personenvoertuig, een bestelauto met een totaalgewicht inclusief laadvermogen van maximaal 3.500 kg, een caravan of camper, of de onderdelen of accessoires van deze voertuigen;
- **de opdracht:** de met de consument gesloten overeenkomst tot het verrichten van schadeherstelwerkzaamheden aan een zaak;
- **de consument:** iedere natuurlijke persoon die als opdrachtgever handelt voor doeleinden die buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit vallen, of de verzekeraar van de consument namens de consument.
- **het bedrijf:** het bedrijf dat op basis van een door de consument of namens de consument gegeven opdracht werkzaamheden uitvoert of laat uitvoeren aan een zaak;
- **de garantie:**
  - a. de garantie die door importeur, fabrikant of verkoper op de van hem afkomstige zaken, onderdelen, accessoires en materialen wordt gegeven;
  - b. de garantie, die is beschreven in zowel artikel 5 als in het BOVAG schadeherstelgarantiebewijs voor de zakelijke en particuliere opdrachtgever dat door het bedrijf kan worden verstrekt bij de opdracht.

### DE OPDRACHT

#### Artikel 1 - De opdracht (vastlegging/prijsopgave/afleveringstermijn aanpassingen)

1. De opdracht voor werkzaamheden wordt elektronisch of schriftelijk vastgelegd. Het bedrijf geeft vooraf aan de (verzekeraar van) de consument een prijsopgave en een opleveringsdatum. Deze prijsopgave en opleveringsdatum is vermoedelijk tenzij er een vaste prijs of een vaste afleveringsdatum is afgesproken.
2. Tenzij de (verzekeraar van) de consument iets anders afsprekt, monteert het bedrijf nieuwe, originele reserveonderdelen of materialen, afkomstig van de fabrikant. Bij vervanging van ruiten worden tevens ruiten gemonteerd die afkomstig zijn van de leverancier van de fabrikant.
3. Het bedrijf legt het werk dat is gedaan altijd elektronisch of schriftelijk vast in een herstdossier. De verzekeraar van de consument heeft hier inzage in. Als de consument dit vraagt, krijgt ook hij een afschrift van het herstdossier.
4. Wordt bij een niet vaste prijs het repareren van de zaak meer dan 10% duurder, dan moet het bedrijf deze kostenstijging met de consument bespreken.
5. De consument mag de opdracht altijd opzeggen. De kosten die het bedrijf voor de opzegging al heeft gemaakt en de werkzaamheden die dan al zijn afgerond, moeten wel worden betaald.
6. Mocht het zo zijn dat het werk niet of niet helemaal volgens de opdracht kan worden uitgevoerd wegens de staat van de zaak, dan meldt het bedrijf dit. In plaats van het opzeggen van de opdracht kan ook een gewijzigde opdracht afgesproken worden. Leidt een wijziging in de opdracht tot een prijsverhoging dan zijn deze verhogingen voor rekening van de consument. Alleen als dit is afgesproken, is er sprake van een nieuwe prijs of een nieuwe afleveringstermijn die vast is. Het bedrijf en de consument spreken bij voorkeur de wijzigingen schriftelijk af. Dit doet niet af aan het bestaan van een eventuele mondelinge afspraak.
7. Het bedrijf meldt het meteen wanneer de werkzaamheden later dreigen te worden afgerond dan de leveringsdatum. Het bedrijf meldt wanneer het werk afgerond zal zijn.
8. Bij overschrijding van een vaste leveringsdatum heeft de consument recht op een redelijke schadevergoeding, tenzij er sprake is van overmacht van het bedrijf. Onder overmacht wordt ook begrepen de situatie dat de toeleverancier van onderdelen en/of materialen nalatig is om op de afgesproken tijd te leveren.

#### Artikel 2 - Stallingskosten

Als de consument de herstelde zaak niet binnen drie werkdagen ophaalt nadat hij bericht heeft ontvangen dat de reparatie klaar is, dan kan het bedrijf een vergoeding voor stallingskosten in rekening brengen.

#### Artikel 3 - Retentierecht, vooruitbetaling

1. Het bedrijf kan retentierecht uitoefenen op de zaak. Dit betekent dat het bedrijf de zaak pas teruggeeft als de consument de rekening voor deze en/of eerdere werkzaamheden of andere kosten heeft betaald.
2. Het bedrijf kan het retentierecht ook uitoefenen als het geschil over de werkzaamheden aanhangig is gemaakt bij de Geschillencommissie Schadeherstelbedrijven genoemd in artikel 10, of bij de rechter, tenzij de consument voldoende (vervangende) zekerheid heeft gesteld, bijvoorbeeld door een storting in het depot bij de Geschillencommissie.
3. Naast het retentierecht mag het bedrijf ook, voordat hij aan het werk gaat, eisen dat de consument een vooruitbetaling doet van hooguit 50%. Een andere redelijke wijze van zekerheid stellen is toegestaan.

#### Artikel 4 - Vervangen onderdelen

1. Als een consument bij de opdracht vraagt om de te vervangen onderdelen dan krijgt hij die in zijn bezit.
2. Als er een garantieclaim moet worden afgehandeld tussen het bedrijf en een garantiegever dan kan het bedrijf weigeren de onderdelen af te geven.
3. Als de consument niet, of niet op tijd, om de onderdelen heeft gevraagd, dan worden de vervangen onderdelen eigendom van het bedrijf, zonder dat de consument een vergoeding hiervoor krijgt.

### GARANTIE

#### Artikel 5 - BOVAG-schadeherstelgarantie op werkzaamheden

1. Het bedrijf garandeert binnen de Europese Economische Ruimte en gedurende 48 maanden na het afleveren van de gerepareerde zaak dat de door het bedrijf aangenomen of uitbestede opdrachten goed zijn uitgevoerd. De garantie wordt slechts gegeven op werkzaamheden en dus niet op de hierbij gemonteerde materialen en onderdelen. Wanneer garantiwerkzaamheden niet mogelijk of zinvol zijn, krijgt consument een redelijke schadevergoeding. Onder de garantie valt het kosteloos

(laten) uitvoeren van de niet goed uitgevoerde bewerkingen. Het garantiwerk wordt binnen een redelijke termijn en zonder ernstige overlast uitgevoerd.

#### 2. Andere bepalingen:

- 2.a De garantie geldt voor de consument als opdrachtgever en ook voor personen die later eigenaar worden van het herstelde.
- 2.b Staat de zaak op grote afstand van het bedrijf als consument een beroep op garantie doet en kan of mag er niet mee gereden worden, dan regelt het bedrijf een sleepauto. De kosten van de sleepauto zijn voor rekening van consument, tenzij hij met succes een beroep op garantiwerkzaamheden heeft gedaan.
- 2.c Als reparaties worden uitgevoerd aan carrosserieën van personenvoertuigen of bestelvoertuigen waarvoor nog de fabrieksgarantie geldt, wordt door het bedrijf ten aanzien van de gerepareerde delen de resterende termijn van deze fabrieksgarantie overgenomen, wanneer de consument deze fabrieksgarantie ten gevolge van deze reparatie verliest, of dreigt te verliezen.

#### 3. Uitzonderingen op recht op garantie:

- 3.a De gevolgen van gebreken aan of ongeschiktheid van door consument voorgeschreven andere materialen/onderdelen of andere werkwijzen dan door het bedrijf wordt geadviseerd, komen voor zijn rekening.
2. Dit geldt niet als het bedrijf in deskundigheid of zorgvuldigheid tekort is geschoten (art. 7: 760 BW). De schriftelijke of digitale opdracht meldt dat de consument andere onderdelen/materialen en/of andere werkzaamheden voorschrijft.
- 3.b Wanneer consument afziet van werkzaamheden die het bedrijf voor het opleveren schriftelijk of elektronisch heeft geadviseerd, dan kan dit (als dat gelet op de omstandigheden redelijk zou zijn) tot gevolg hebben dat consument niet langer met succes een beroep op garantie kan doen.
- 3.c Verzoekt consument om een noodreparatie aan de zaak uit te voeren, dan wordt hier geen garantie op gegeven. Een noodreparatie is een tijdelijke oplossing die bedoeld is om de consument weer op weg te helpen.
- 3.d De staat van een zaak kan tot slecht zijn voor een beroep op garantiwerkzaamheden. Ook als een zaak niet in de werkplaats van het bedrijf is voorbereikt, kan er geen vordering wegens BOVAG-schadeherstelgarantie volgen. De schriftelijke of digitale opdracht meldt dit.
- 3.e Consument meldt een gebrek aan de herstelde zaak zo spoedig mogelijk na het ontdekken van dat gebrek. Laat consument dit na, dan kan dit (als dat gelet op de omstandigheden redelijk is) tot gevolg hebben dat consument niet langer met succes een beroep op garantie kan doen.
- 3.f Consument moet het bedrijf de gelegenheid geven een gebrek zelf op te (laten) lossen. Zo niet, dan kan de consument geen beroep op garantie doen, tenzij de situatie uit lid 3.h zich voor doet.
- 3.g Wanneer een derde werk aan de door het bedrijf gerepareerde zaak, onderdeel of accessoire uitvoert, kan consument geen beroep doen op garantie vanwege deze werkzaamheden, -tenzij de situatie uit lid 3.h zich voordoet-. De consument heeft echter wel een beroep op garantie, wanneer werk van een derde niets te maken heeft met het werk dat het bedrijf al eerder had uitgevoerd of had laten uitvoeren.
- 3.h Een uitzondering op 3.f of 3.g kan zich voordoen in het geval van een directe noodzaak tot herstel van de herstelde zaak. De noodsituatie moet zich dan op een locatie voordoen die op grote afstand ligt van het bedrijf. Consument moet deze noodzaak aan kunnen tonen, bijvoorbeeld met gegevens van het derde bedrijf of met de kapotte onderdelen. Wordt binnen de landsgrenzen van Nederland door een derde bedrijf hersteld, dan moet deze derde lid zijn van BOVAG. Treedt de noodsituatie op buiten de landsgrenzen van Nederland en is de zaak door een in het buitenland gevestigd derde bedrijf hersteld, dan worden de kosten van dit buitenlandse bedrijf vergoed tot maximaal het prijspeil zoals bij het schadeherstelbedrijf geldt.
- 3.i Wordt normaal of voorgeschreven onderhoud niet (of niet goed) gedaan en gaat een zaak daardoor kapot, dan geldt de BOVAG-schadeherstelgarantie niet.
- 3.j Als personenschade ontstaat, een andere zaak raakt beschadigd of er ontstaan andere kosten, dan wordt dit niet onder de BOVAG-schadeherstelgarantie vergoed.
- 3.k Van BOVAG-schadeherstelgarantie is uitgesloten: een bij daglicht niet met het blote oog waarneembaar kleurverschil in de laklaag van de zaak, aantasting van de laklaag vanwege een buiten komende oorzaak (denk aan hagelschade) of defecten in de lak van onderdelen die niet door het bedrijf zijn aangebracht of zijn bewerkt.

3.l De BOVAG-schadeherstelgarantie geldt niet voor normale slijtage, schade door bevriezing, overbelasting, door het laten vallen van het geleverde of voor defecten die ontstaan door deelname van herstelde zaken aan wedstrijden of snelheidsproeven.

### ALGEMENE BEPALINGEN

#### Artikel 6 - Aansprakelijkheid ten opzichte van consument

1. De aansprakelijkheid van het bedrijf is beperkt tot maximaal het bedrag waarvoor het bedrijf verzekerd is of had moeten zijn, met een minimum van €2.500.000,-.
2. Het bedrijf is niet aansprakelijk als er lading, inventaris, waardepapieren of documenten uit het voertuig verloren gaan of gestolen worden, terwijl deze bij het bedrijf stond voor schadeherstel, tenzij er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van het bedrijf.
3. Het bedrijf is niet aansprakelijk voor gevolgschade, tenzij er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van het bedrijf.

#### Artikel 7 - De betaling

1. Van de uitgevoerde werkzaamheden wordt elektronisch of schriftelijk een gespecificeerde rekening afgegeven.
2. Betalen moet contant of door middel van bijschrijving op de bankrekening van het bedrijf.
3. Betaling vindt plaats bij aflevering van de herstelde zaak, tenzij een betalingstermijn is overeengekomen.
4. De consument moet het verschuldigde bedrag betalen vóór het verstrijken van de betalingsdatum. Doet hij dat niet, dan stuurt het bedrijf na die datum een kosteloze betalingsherinnering en geeft hij de consument de gelegenheid om binnen veertien dagen na ontvangst van

deze betalingsherinnering het openstaande bedrag alsnog te betalen.

5. Als na het verstrijken van de betalingsherinnering nog niet betaald is, mag het bedrijf rente in rekening brengen vanaf het moment van verzuim. Deze rente is gelijk aan de wettelijke rente.
6. Ook mogen incassokosten in rekening worden gebracht voor buitengerechtelijke kosten. De hoogte van deze kosten is onderworpen aan (wettelijke) grenzen. Daarvan kan in het voordeel van de consument worden afgeweken.

#### Artikel 8 - Afwijkingen

Afwijkingen, aanvullingen of uitbreidingen van deze algemene voorwaarden zijn uitsluitend geldig indien deze door beide partijen schriftelijk zijn vastgelegd en wanneer de consument door deze afwijkingen niet in een ongunstigere positie wordt gebracht dan hij of zij zonder deze afwijkingen zou hebben. Afwijkingen van het BOVAG-schadeherstelgarantiebewijs maken deze ongedigd ten opzichte van BOVAG.

#### Artikel 9 - Bemiddelingsregeling/ klachten

1. Een consument die klachten heeft over het uitvoeren van deze BOVAG-schadeherstelgarantie moet daarmee eerst naar het bedrijf gaan.

2. Als blijkt dat consument niet tevreden is met het resultaat van de klachtafhandeling door het bedrijf kan hij de klacht binnen zes weken na het ontstaan voorleggen aan BOVAG Bemiddeling. De bemiddelingspoging zal gaan volgens een reglement dat partijen vooraf hebben gekregen. Het adres van BOVAG Bemiddeling is: Postbus 1100, 3980 DC te Bunnik. Telnr. 030-6595395 (lokaal tarief). Consument kan er ook voor kiezen de klacht aan de geschillencommissie voor te leggen.

#### Artikel 10 - Geschillenregeling

Van een geschil is sprake nadat de klachtafhandeling door het bedrijf en/of via de bemiddelingspoging van BOVAG Bemiddeling niet succesvol is geweest.

1. Een geschil kan worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Schadeherstelbedrijven. Adres: De Geschillencommissie, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag (bezoekadres Borderwijklaan 46, 2591 XR te Den Haag). Consument kan er op dat moment ook voor kiezen om met zijn geschil naar de rechter te gaan.
2. Deze geschillenregeling geldt alleen bij geschillen tussen consument en de leden van BOVAG Schadeherstelbedrijven.
3. Zij geldt bij de garantie die is beschreven in zowel art. 5 als in het BOVAG-schadeherstelgarantiebewijs dat door het bedrijf kan worden verstrekt bij de opdracht.
4. Het geschil moet binnen 12 maanden na de datum waarop consument bij het bedrijf heeft geklaagd bij de Geschillencommissie Schadeherstelbedrijven aanhangig worden gemaakt. Is deze keuze voor de geschillencommissie eenmaal gemaakt, dan kan consument vervolgens alleen nog naar de rechter, als de geschillencommissie zich eventueel onbevoegd of niet ontvankelijk verklaart, of om een door de geschillencommissie gemaakt bindend advies tijdig door de rechter marginaal te laten toetsen. Het inschakelen kan schriftelijk gebeuren, of in een andere door de Geschillencommissie Schadeherstelbedrijven te bepalen vorm.
5. De Geschillencommissie Schadeherstelbedrijven doet uitspraak in de vorm van een bindend advies. Dit gebeurt volgens een reglement dat aan de beide partijen bij het geschil vooraf ter kennis wordt gebracht. Dit reglement maakt deel uit van deze afspraken tussen consument en het BOVAG-lid.
6. Voor de behandeling van het geschil door de Geschillencommissie Schadeherstelbedrijven moet consument een vergoeding betalen.
7. Een uitspraak van de Geschillencommissie Schadeherstelbedrijven kan niet meer door een rechter aangetast worden als er meer dan twee maanden na de verzending ervan zijn verstreken en er geen beroep op de gewone rechter is gedaan voor een marginale toets.

#### Artikel 11 - Nakomingsgarantie

1. BOVAG staat garant voor de nakoming van de bindende adviezen van de geschillencommissie door het bedrijf dat bij BOVAG Schadeherstelbedrijven is aangesloten. Dat is echter niet het geval als het bedrijf besluit het bindend advies binnen twee maanden ter toetsing aan de rechter voor te leggen en de rechter het bindend advies onverbindend verklaart en tegen het vonnis niet meer opgekomen kan worden. De garantstelling geldt tot €1.815,- en onder de voorwaarde dat de consument zijn vordering op verkoper/het bedrijf aan BOVAG overdraagt. Bij bedragen hoger dan €1.815,- zal BOVAG voor het meerdere proberen het bedrijf via de rechter tot betaling te bewegen. Lukt dat, dan wordt het geïncasseerde boven €1.815,- aan consument overgedragen.
2. BOVAG verschafft geen nakomingsgarantie als er sprake is van één van deze situaties, voordat consument heeft voldaan aan bepaalde formele innamevereisten (betaling klachtgeld, retournering ingevuld en ondertekend vraagenformulier en eventuele depotstorting) die nodig zijn voor het in behandeling nemen van het geschil. Het gaat om de situatie van faillissement, surseance van betaling of bedrijfsbeëindiging van het bedrijf. Bepalend voor de laatste situatie is de datum waarop de bedrijfsbeëindiging in het Handelsregister is ingeschreven of een eerdere datum, waarvan BOVAG aanmerkelijk kan maken dat de bedrijfsactiviteiten feitelijk zijn beëindigd. BOVAG keert wel een bedrag tot maximaal €1.815,- per geschil uit als het faillissement of de surseance is uitgesproken of het BOVAG-lid haar bedrijf heeft beëindigd nadat consument heeft voldaan aan de innamevereisten.

#### Artikel 12 - Op afstand/buiten verkooppriimte

Consument heeft rechten en plichten die volgen uit de bepalingen voor overeenkomsten tussen handelaren en consumenten, zie boek 6 titel 5 afdeling 2b BW. Dit geldt alleen wanneer een overeenkomst/opdracht op afstand en buiten verkooppriimte is gesloten, in de zin van 6: 230g BW. De wettelijke bepalingen gelden dan in aanvulling van en in afwijking op deze algemene voorwaarden.

#### Artikel 13 - Rechtskeuze

Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

