

ALGEMENE VOORWAARDEN BOVAG AUTOBEDRIJVEN (INCL. LEDEN VAN TRUCK & TRAILERBEDRIJVEN) KOOP/ REPARATIE & ONDERHOUD



ALGEMEEN

Deze Algemene Voorwaarden gelden met ingang van april 2018. Zij gelden voor overeenkomsten over koop en over reparatie en onderhoud van auto's, onderdelen of accessoires tussen leden van BOVAG Autobedrijven (incl. leden van BOVAG Truck & Trailerbedrijven) en consumenten.

Deze Algemene Voorwaarden zijn tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond en de ANWB in het kader van de SER Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg (CZ).

DEFINITIES

In deze Algemene Voorwaarden betekent:

- *auto*: een personenauto, of bestelauto met een totaalgewicht inclusief laadvermogen van maximaal 3.500 kg;
- *de in te kopen auto*: de auto die als deel van de overeenkomst door de consument aan de verkoper wordt verkocht, ook wel inruilauto genoemd;
- *de overeenkomst*: de overeenkomst van koop en verkoop van een nieuwe of gebruikte auto, onderdelen of accessoires;
- *de verkoper*: degene die een nieuwe of gebruikte auto, onderdelen of accessoires verkoopt aan een consument;
- *de consument*: iedere natuurlijke persoon die als koper of opdrachtgever handelt voor doeleinden die buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit vallen;
- *de opdracht*: de met de consument gesloten overeenkomst tot het verrichten van werkzaamheden zoals montage-, demontage-, reparatie- of onderhoudswerkzaamheden en vrijwillige of wettelijke keuringen;
- *de reparateur*: degene die met betrekking tot een auto, onderdelen of accessoires een opdracht uitvoert of laat uitvoeren;
- *niet-vermijdbare kosten*: alle kosten die niet optioneel zijn voor de consument en die noodzakelijk zijn om met de gekochte auto weg te rijden. Deze kosten moeten in de aangegeuide prijs van zowel de nieuwe, als de gebruikte auto zijn opgenomen. In de praktijk betekent dit dat bij een nieuwe auto in ieder geval btw, bpm, leges, de recycling bijdrage, de kosten van een nul-beurt en van een ketenken, de transportkosten naar de dealer en andere extra's die verplicht moeten worden afgenomen al in de aangegeuide prijs zitten verwerkt.
- *vermijdbare kosten*: optionele, aanvullende overeengekomen kosten voor de consument. Deze kosten hoeven niet automatisch in de aangegeuide prijs van de auto te zijn opgenomen, zoals extra gekochte accessoires of onderdelen;
- *schriftelijk*: in geschrift of elektronisch;
- *de garantie*:
 - a. de garantie die door de fabrikant, importeur of verkoper op die auto's, onderdelen en accessoires wordt gegeven;
 - b. de garantie die is beschreven in het BOVAG Garantiebewijs voor een gebruikte auto (van BOVAG Autobedrijven) of in het aanvullende BOVAG Garantiebewijs voor een gebruikte auto (van BOVAG Autobedrijven) dat door de verkoper kan worden verstrekt;
 - c. op werkzaamheden: de BOVAG-reparatie- en onderhoudsgarantie.

KOOP

Artikel 1 - Het aanbod

1. De verkoper doet mondeling of schriftelijk een aanbod.
2. Dit aanbod geeft een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aanbieding, dus de prijs en de rechten en de verplichtingen van de consument en de verkoper. De omschrijving van het aanbod is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken.
3. In het aanbod staat de prijs van de aangeboden auto, het aangeboden onderdeel, of de aangeboden accessoire. De prijs van een aangeboden auto is inclusief de niet-vermijdbare kosten.
4. Is de verkoper gebruik maakt van afbeeldingen van de auto, onderdeel of accessoire dan zijn deze waarheidsgetrouw.
5. Kennelijke vergissingen in het aanbod binden de verkoper niet.
6. De consument moet aanvaarden binnen de door de verkoper gestelde termijn. Is er geen termijn gegeven dan moet de koper direct aanvaarden.

Artikel 2 - De overeenkomst

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

Artikel 3 - De inhoud van de overeenkomst

- In de schriftelijke overeenkomst staat in ieder geval:
 - de identiteit van de verkoper zoals handelsnaam, vestigingsadres, telefoonnummer en e-mailadres;
 - de omschrijving van de auto, onderdelen, of accessoires;
 - de prijs en de omschrijving van de in te kopen auto inclusief onderdelen of accessoires;
 - de prijs van de auto inclusief accessoires op het moment van de koop. De prijs is inclusief de niet-vermijdbare kosten. De overeenkomst geeft aan of het een vaste of een niet-vaste prijs is; of
 - de prijs van een los gekocht onderdeel of accessoire;
 - de bij de koop van een auto wel-vermijdbare kosten;
 - de verwijzing naar de garantiebepalingen waarbij de verkoper of een derde zoals de fabrikant of importeur als garantieverplichter optreedt. Er wordt inzage gegeven in de garantiebepalingen van deze derde;
 - de wijze van betaling;
 - de leveringsdatum en of dit een vermoedelijke of vaste datum is. Als er geen leveringsdatum is afgesproken, wordt de auto, onderdeel of accessoire in ieder geval binnen dertig dagen na het sluiten van de overeenkomst afgeleverd.

Artikel 4 - Prijswijzigingen

1. Als er sprake is van een vaste prijs, dan kan de verkoper 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 hiermee een gewijzigde belasting of accijns bedoeld.
2. Als er uit de overeenkomst zelf blijkt dat er sprake is van een niet-vaste overeengekomen prijs, dan kan de verkoper de prijs wijzigen op grond van een wijziging in: een heffing door de overheid, fabrieksprijzen, importeursprijzen of valutakoersen. De verkoper 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 prijswijziging het gevolg is van een wijziging in een heffing van de overheid.
3. Als een verkoper 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 verkoper in gebreke is gesteld op grond van artikel 6, maar de gestelde termijn nog niet is verstreken, dan mag alleen een prijswijziging op grond van een wijziging in een heffing door de overheid worden doorberekend.
5. Zodra de verkoper in verzuim is dan mag in geen enkele prijsverhoging worden doorberekend.

Artikel 5 - Het risico voor de auto

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

Artikel 6 - Levering en verzuim

1. Bij een vaste leveringsdatum is de verkoper in verzuim zodra die datum is verstreken.
2. Bij een vermoedelijke leveringstermijn moet de consument de verkoper eerst in gebreke stellen. Dit betekent dat de verkoper nog een termijn van drie weken krijgt om af te leveren. Als de verkoper de auto, onderdeel of accessoire na het verstrijken van deze termijn nog niet heeft afgeleverd, dan is de verkoper in verzuim.
3. In deze gevallen is geen ingebrekestelling door de consument nodig:
 - als verkoper 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 omdat de auto, onderdeel of accessoire nodig is voor een speciale gelegenheid.

Artikel 7 - Gevolgen van verzuim

1. Als de verkoper in verzuim is op grond van artikel 6 dan mag de consument de overeenkomst ontbinden.
2. Verder kan de consument vergoeding vragen van zijn schade, tenzij de verkoper een beroep kan doen op overmacht.

Artikel 8 - Annuleren

1. De consument kan de overeenkomst annuleren, ook als de verkoper niet in verzuim is.
2. Het annuleren kan tot de gekochte auto, onderdeel of accessoire, of tot de in te kopen auto is geleverd met het annuleren moet schriftelijk gebeuren.
3. De consument moet alle schade vanwege het annuleren vergoeden. Deze schade is vastgesteld op 15% van de totale koopprijs van de auto, onderdeel of accessoire, tenzij partijen bij het sluiten van de overeenkomst iets anders hebben afgesproken.
4. De schade moet binnen tien dagen na het annuleren worden betaald. Als de consument na

tien dagen niet heeft betaald, mag de verkoper 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

Artikel 9 - Prijsopgave en termijn

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

Artikel 10 - De rekening

Van de uitgevoerde werkzaamheden wordt een gespecificeerde rekening afgegeven.

Artikel 11 - Stallingskosten

1. Als de consument de auto niet binnen drie werkdagen ophaalt nadat hij of zij bericht heeft ontvangen dat de reparatie klaar is, dan kan de reparateur een vergoeding voor stallingskosten in rekening brengen.
2. De stallingskosten zijn de kosten die normaal gesproken door de reparateur in rekening worden gebracht. Zijn er geen vaste stallingskosten dan zal de reparateur een redelijke vergoeding rekenen.

Artikel 12 - Retentierecht

1. De reparateur kan retentierecht uitoefenen op de auto, onderdeel of accessoire. Dit betekent dat de reparateur de auto, onderdeel of accessoire pas teruggeeft als de consument de rekening voor deze of eerdere werkzaamheden of andere kosten heeft betaald.
2. De reparateur kan het retentierecht ook uitoefenen als het geschil over de werkzaamheden aanhangig is gemaakt bij de Geschillencommissie Voertuigen genoemd in artikel 21, of bij de rechter, tenzij de consument voldoende (vervangende) zekerheid heeft gesteld, bijvoorbeeld door een storting in het depot bij de Geschillencommissie.

Artikel 13 - Vervangen 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 reparateur en een garantievergever, zoals een fabrikant of een importeur, dan kan de reparateur 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 ook eigendom van de reparateur, zonder dat de consument een vergoeding hiervoor krijgt.

GARANTIE

Artikel 14 - Garantie op auto's en onderdelen/accessoires

1. Consument heeft de naamde BOVAG reparatie- en onderhoudsgarantie zoals bedoeld in artikel 15, en een eventuele BOVAG Aankoopgarantie zoals bedoeld in artikel 14.3 ook wettelijke rechten. De verkoper staat ervoor in dat het geleverde product beantwoordt aan de overeenkomst (conformiteit). De verkoper staat er bovendien voor in dat het product die eigenschappen bezit die, alle omstandigheden in aanmerking genomen, voor een normaal gebruik nodig zijn, alsmede voor een bijzonder gebruik voor zover dat is overeengekomen. Treedt er een probleem op gedurende de periode van wettelijke omkering van de bewijslast, zijnde zes maanden na aflevering, dan gaat de wet er van uit dat het gekochte bij de aflevering niet aan de overeenkomst heeft beantwoord.
2. Op nieuwe auto's en op nieuwe onderdelen geeft de fabrikant of importeur fabrieksgarantie. Daarnaast heeft een consument nog wel zijn wettelijke rechten.
3. Op gebruikte auto's kan de verkoper eventueel zes maanden BOVAG Aankoopgarantie verlenen en verkoper kan deze termijn verlenen naar maximaal 24 maanden.
4. Bij een reparatie of vervanging op basis van de garantie zoals bedoeld in artikel 14 lid 1 en lid 3 zorgt de verkoper/reparateur voor een passende oplossing voor vervoersproblemen van de consument.
5. De verkoper moet op de koopovereenkomst de kilometerstand van de auto zetten, na controle in het tellerstandenregister. De verkoper staat er voor in dat de op de overeenkomst vermelde stand 'logisch' is, tenzij expliciet op de overeenkomst is vermeld dat deze 'onlogisch' is en de consument met deze vermelding uitdrukkelijk schriftelijk heeft ingestemd.
6. Op los geleverde gebruikte onderdelen wordt nooit garantie verstrekt. Defecten die zijn ontstaan buiten de Europese Economische Ruimte (EER) vallen niet onder de garantie op gebruikte auto's, tenzij de consument aantooft dat de defecten niet zijn ontstaan door van de EER afwijkende omstandigheden, zoals relatief minder goede wegen of brandstof van een slechtere kwaliteit.

Artikel 15 - BOVAG-reparatie- en onderhoudsgarantie op auto, onderdeel, accessoire

1. De reparateur staat ervoor in dat de verrichte werkzaamheden beantwoorden aan de opdracht. De reparateur garandeert binnen de Europese Economische Ruimte en gedurende zes maanden na het afleveren van de gerepareerde of onderhouden auto, onderdeel, of accessoire dat de 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 verkoper/reparateur voor een passende oplossing voor vervoersproblemen van de consument.
2. Er zijn uitzonderingen mogelijk, waardoor de garantie niet geldt:
 - 2a. Deze garantie geldt niet wanneer de consument zelf materialen, onderdelen of accessoires heeft meegenomen om te worden gebruikt door de reparateur. Deze garantie geldt ook niet als de consument het gebruik van een bepaald materiaal/onderdeel/accessoires dat de reparateur anders niet zou hebben gebruikt heeft gebest.
 - 2b. Wanneer de consument van de reparateur bepaalde methodes om werkzaamheden uit te voeren heeft gebest, geldt de garantie niet, als de door de consument geleiste uitvoering afwijkt van de methode die de reparateur anders had willen volgen. De gevolgen van gebreken of ongeschiktheid van dit soort onderdelen, materialen, accessoires, of werkmethodes komen dan ook voor rekening en risico van de consument, tenzij de reparateur in zijn deskundigheid of in zijn zorgvuldigheid tekort is geschoten bij het (laten) uitvoeren van de werkzaamheden.
- 2b. Verzekert de consument de reparateur om een noodreparatie aan de auto, onderdeel of accessoire uit te voeren, dan wordt hierop geen garantie gegeven.
- 2c. Consument meldt zo spoedig mogelijk na het ontdekken van een probleem, dat hij problemen ervaart aan de gerepareerde of onderhouden auto, onderdeel of accessoire. Laat consument dit na, dan zou dit (als dat gelet op de omstandigheden redelijk is) tot gevolg kunnen hebben, dat de consument niet langer met succes een beroep op garantie kan doen.
- 2d. Wanneer de reparateur geen kans van de consument krijgt om problemen aan de door hem gerepareerde of onderhouden auto, onderdelen of accessoires zelf op te lossen, kan de consument ook geen beroep op garantie doen. Tenzij de situatie in lid 3 zich voordoet.
- 2e. Wanneer een derde werk aan de door de reparateur gerepareerde of onderhouden auto, onderdeel of accessoire uitvoert, kan de consument -tenzij de situatie uit lid 3 zich voordoet- geen beroep doen op garantie vanwege deze werkzaamheden. De consument heeft echter wél een beroep op garantie, wanneer werk van een derde niets te maken heeft met het werk dat de reparateur al eerder op de auto doet, dit onderdeel of accessoire had uitgevoerd of had laten uitvoeren.
3. Een uitzondering op lid 2 sub d en e kan zich voordoen als er direct noodzaak tot herstel van de herstelde of onderhouden auto is. De nood situatie moet zich dan wel op een locatie voordoen, die niet in de buurt ligt van het bedrijfsruimte van de reparateur. Consument moet deze noodzaak ook aan kunnen tonen. Dit kan de consument doen met gegevens van het andere bedrijf of met de kopotte auto-onderdelen. Wordt binnen de landsgrenzen van Nederland door een ander bedrijf hersteld, dan moet dit bedrijf 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 deze buitenlandse derde vergoed tot maximaal het prijspeil zoals dit in het bedrijf van de reparateur geldt.

ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 16 - De betaling

1. Betalen moet contant of door middel van bijschrijving op de bankrekening van verkoper/ reparateur.
2. Betaling moet gebeuren op het moment van het afleveren van de auto, onderdeel of accessoire of bij het opleveren van de werkzaamheden.
3. Verkoper/reparateur en consument kunnen schriftelijk afspreken dat er niet direct betaald hoeft te worden. Wordt 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 stuurt de verkoper/reparateur 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 verkoper/ reparateur 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 17 - Eigendomsvoorbehoud op een auto

De aan de consument geleverde auto blijft eigendom van de verkoper tot de consument alles wat hij op grond van de koopovereenkomst moest betalen heeft betaald. Totdat de consument de formele eigendom van deze auto heeft gekregen, moet hij de auto WA + casco verzekeren, de kosten betalen en het risico op het beschadigd of vermist raken van de auto dragen. Ook moet hij op zijn kosten het onderhoud laten uitvoeren. Koper is als houder en berijder van de auto aansprakelijk.

Artikel 18 - Op afstand/buiten verkoopruimte

Consument heeft rechten en plichten die volgen uit de bepalingen voor overeenkomsten tussen handelaren en consumenten, zie boek 6 titel 5 afdeling ZW BW. Dit geldt alleen wanneer een overeenkomst/opdracht op afstand en buiten verkoopruimte 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 19 - 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 ongunstigere positie wordt gebracht dan hij of zij zonder deze afwijkingen zou hebben. Afwijkingen van het BOVAG Garantiebewijs en van de BOVAG-reparatie- en onderhoudsgarantie zijn ongeldig.

Artikel 20 - Bemiddelingsregeling

1. Een consument die klachten heeft over de verkoop van een gebruikte auto, over de verkoop van een nieuwe auto, onderdeel of accessoire over het uitvoeren van de BOVAG-reparatie- en onderhoudsgarantie, moet daarmee eerst naar de verkoper/reparateur gaan. Als blijkt dat de consument niet tevreden is met het resultaat van de klachtbehandeling door de verkoper/reparateur, geldt het volgende: de consument kan een geschil over een opdracht of overeenkomst 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. Telex: 030-6595395 (lokaal tarief). De consument moet voor hulp bij bemiddeling alleen aanspraak kunnen maken op zijn wettelijke rechten gedurende de periode van de wettelijke omkering van de bewijslast zijnde zes maanden na aflevering of aanspraak kunnen maken op BOVAG Garantie, beide zoals bedoeld in artikel 14. De consument kan ten alle tijden er ook voor kiezen de klacht aan de geschillencommissie voor te leggen. Zie voor een uitleg van deze procedure artikel 21. Gaat het om een nieuw gekochte auto of om gekochte nieuwe onderdelen of accessoires, dan is een beroep op BOVAG Bemiddeling alleen mogelijk als de consument geen beroep kan doen op een door de fabrikant of importeur van deze nieuwe zaak afgegeven garantie.

Artikel 21 - 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 verkoper/reparateur het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Voertuigen. Adres: De Geschillencommissie, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag (bezoekadres Bordenwijklaan 46, 2591 XR te Den Haag). Consument kan en op dat moment ook voor kiezen om met zijn geschil naar de rechter te gaan.
2. Deze geschillenregeling geldt alleen bij geschillen tussen consumenten en leden van BOVAG Autobedrijven. Zij geldt bij:
 - a. de overeenkomst van koop en verkoop van een nieuwe auto, onderdeel of accessoire. Dit tenzij door de consument wordt geklaagd op basis van een door de fabrikant of importeur van de auto, onderdeel of accessoire afgegeven garantie.
 - b. de overeenkomst van koop en verkoop van een gebruikte auto.
 - c. de in artikel 15 van deze algemene voorwaarden genoemde BOVAG-reparatie- en onderhoudsgarantie.
3. Het geschil moet binnen twaalf maanden na de datum waarop de consument bij de verkoper/ reparateur heeft geklaagd bij de Geschillencommissie Voertuigen aanhangig worden gemaakt. Is deze keuze voor de geschillencommissie eenmaal gemaakt, dan kan de consument 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 Voertuigen te bepalen vorm. Van een geschil is sprake nadat de klachtbehandeling door de verkoper/reparateur en/ of via de bemiddelingspoging van BOVAG Bemiddeling niet succesvol is geweest.
4. De Geschillencommissie Voertuigen 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 de deze afspraken tussen consument en het BOVAG-lid.
5. Voor de behandeling van het geschil door de Geschillencommissie Voertuigen moet de consument een vergoeding betalen.
6. Een uitspraak van de Geschillencommissie Voertuigen kan niet meer door een rechter aangezet 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 22 - Nakomingsgarantie

BOVAG staat garant voor de nakoming van de bindende adviezen van de geschillencommissie door de verkoper/reparateur die bij BOVAG is aangesloten. Dat is echter niet het geval als de verkoper/reparateur besluit het bindend advies binnen twee maanden ter toetsing aan de rechter voor te leggen en de rechter het bindend advies onverbindend verklaart en toetsing niet meer opgekomen kan worden. De garantstelling geldt tot €910,- en onder de voorwaarde dat de consument zijn vordering op de verkoper/reparateur aan BOVAG overdraagt. Bij dragende groter dan €910,- zal BOVAG voor het meerdere problemen de verkoper/reparateur via de rechter tot betaling te leggen. Lukt dat, dan wordt het geïnccasseerde boven €910,- aan de consument overgedragen. BOVAG verschafte geen nakomingsgarantie als er sprake is van één van deze situaties, voordat de consument heeft voldaan aan bepaalde formele innamevereisten (betaling klachtengeld, retournering ingevuld en ondertekend vragenformulier en eventuele deurbestorting) 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 verkoper/reparateur. Bepalend voor de laatste situatie is de datum waarop de bedrijfsbeëindiging in het Handelsregister is ingeschreven of een eerdere datum, waarvan BOVAG aanneemt dat kan maken dat de bedrijfsactiviteiten feitelijk zijn beëindigd. BOVAG keert wel een bedrag tot maximaal €910,- per geschil uit als het faillissement of de surseance is uitgesproken of de verkoper/reparateur haar bedrijf heeft beëindigd nadat de consument heeft voldaan aan de innamevereisten.

Artikel 23 - Persoonsgegevens

De persoonsgegevens van consument die worden vermeld op de overeenkomst of de opdracht worden door verkoper/reparateur verwerkt overeenkomstig de Wet Bescherming Persoonsgegevens/ de Algemene Verordening Gevegensbescherming. Aan de hand van deze verwerking kan de verkoper/reparateur:

- de opdracht uitvoeren of de koopovereenkomst uitvoeren en zijn garantieverplichtingen jegens de consument nakomen,
- de consument een optimale service verlenen;
- hem in geval van een gerechtvaardigd belang tijdig voorzien van actuele productinformatie en hem gerpersonaliseerde aanbiedingen doen;
- de uitgegevens worden opgenomen in het tellerstandenregister uit artikel 14. In dit systeem worden afgelezen kilometerstanden geregistreerd om fraude met kilometer tellers te voorkomen;
- daarnaast kunnen de persoonsgegevens in geval van een gerechtvaardigd belang beschikbaar worden gesteld aan de vereniging INDI ten behoeve van het schonen van de persoonsgegevens.

Tegen verwerking van persoonsgegevens in de zin van de wet ten behoeve van direct mailing wordt het eventueel door de consument bij de verkoper/reparateur aan te tekenen verzet gehonoreerd.

Artikel 24- Rechtskeuze

Op deze overeenkomst is Nederlands Recht van toepassing.



ALGEMENE VOORWAARDEN ZAKELIJKE MARKT BOVAG AUTOBEDRIJVEN KOOP/REPARATIE & ONDERHOUD

ALGEMEN

Deze Algemene Voorwaarden gelden met ingang van 1 oktober 2017. Zij gelden voor overeenkomsten over koop en over reparatie/onderhoud van auto's, onderdelen of accessoires tussen leden van BOVAG autobedrijven en kopers/opdrachtgevers die handelen voor doeleinden die binnen hun bedrijfs- of beroepsactiviteit vallen.

Artikel 1 - Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- de **auto**: een personenauto, of bestelauto met een totaalgewicht inclusief laadvermogen van maximaal 3.500 kg;
- de **in te kopen auto**: de auto die als deel van de overeenkomst door de consument aan de verkoper wordt verkocht, ook wel inruilauto genoemd;
- de **overeenkomst**: de overeenkomst van koop en verkoop van een nieuwe of gebruikte auto, onderdelen of accessoires;
- de **verkoper**: degene die een nieuwe of gebruikte auto, onderdelen of accessoires verkoopt aan een koper;
- de **koper**: degene die een nieuwe of gebruikte auto, onderdelen of accessoires koopt voor doeleinden die binnen zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit vallen;
- de **opdrachtgever**: de met de opdrachtgever verbonden partij met het verrichten van werkzaamheden zoals montage-, demontage-, reparatie- of onderhoudswerkzaamheden en de wijziging van wettelijke keuringen en schadeloosstellingen;
- de **opdrachtgever**: degene die, voor doeleinden die binnen zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit vallen, de reparateur de opdracht geeft tot het uitvoeren of doen uitvoeren van werkzaamheden;
- de **reparateur**: degene die met betrekking tot een auto, onderdelen of accessoires een opdracht uitvoert of laat uitvoeren;
- **schriftelijk**: in geschrift of elektronisch.

Artikel 2 - Algemeen

- Afwijkingen zijn uitsluitend geldig wanneer door beide partijen schriftelijk zijn vastgelegd. Met afwijkingen worden ook aanvullingen of uitbreidingen van deze algemene voorwaarden bedoeld en ook het annuleren van een gesloten (koop)overeenkomst.
- De verkoper/reparateur heeft het recht deze algemene voorwaarden te wijzigen.
- Uitsluitend deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op al de aanbiedingen en overeenkomsten van verkoper/reparateur, ongeacht een eventuele (eerdere) verwijzing van koper/opdrachtgever naar zijn eigen of naar andere algemene voorwaarden. Wij wijzen uitdrukkelijk de eventueel door koper/opdrachtgever van toepassing verklaarde algemene voorwaarden van de hand.
- Als een of meer bepalingen van deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd worden, dan blijven de overige bepalingen van toepassing.

Artikel 3 - Totstandkoming van de overeenkomst/opdracht

- Alle aanbiedingen die de verkoper/reparateur onder andere over prijzen, reparatieduur, modellen en uitvoeringen doen, zijn vrijblijvend. Het maakt niet uit wie zo doet, of hoe of waar deze worden gedaan. Elk aanbod wordt gedaan op basis van de prijzen en specificaties die op dat moment gelden. Omschrijvingen (zoals afbeeldingen en tekeningen) zijn zo nauwkeurig mogelijk, maar ze zijn voor de verkoper/reparateur niet bindend. Kleine afwijkingen mogen. Bij een tussentijdse modelwijziging mag de verkoper, zonder dat de koper dat weet, de technisch noodzakelijke wijzigingen aanbrengen in door hem verkochte auto's in hun uitvoering en/of hun onderdelen of accessoires.
- Heeft een ondverschijding van verkoper/reparateur geen procuratie, dan zijn door hem of haar gedane mondelinge toezeggingen alleen bindend nadat zij schriftelijk zijn bevestigd door verkoper/reparateur.
- Overeenkomsten/opdrachten komen tot stand op het moment dat een order door verkoper/reparateur schriftelijk is geaccepteerd, of anderszins wanneer verkoper/reparateur met de uitvoering van de overeenkomst/opdracht is begonnen.
- Als verkoper/reparateur de overeenkomst of de opdracht niet schriftelijk heeft vastgelegd, dan geldt de schriftelijke bevestiging hiervan, of de afleverbon, of de factuur als bewijs. Koper/opdrachtgever kan tegenbewijs leveren van het bestaan, of van de inhoud van de overeenkomst/opdracht.
- Alle overeenkomsten/opdrachten en de wijzigingen hierin worden aangegeven onder de opschortende voorwaarde van de goedkeuring door de directie. Deel de directie van verkoper/reparateur niet binnen twee werkdagen na de bevestiging van de (gewijzigde) overeenkomst/opdracht mee dat de (wijziging van de) order niet wordt geaccepteerd, dan wordt deze order geacht te zijn gesloten.

Artikel 4 - Prijzen

- Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (en andere heffingen door de overheid) en exclusief de kosten van transport, verzekering, montagewerkzaamheden, servicewerkzaamheden en keuringswerkzaamheden en andere rijkaftkosten. Er kan schriftelijk iets anders zijn afgesproken.
- Nadat de overeenkomst/opdracht is afgesproken, kan er iets veranderen, waardoor de verkoper/reparateur de prijs zal verhogen. Het gaat om omstandigheden zoals een gewijzigde heffing door de overheid (denk aan belastingen, invoerrecht, of aan accijns), of om valutakoerswijzigingen. Het kan ook gaan om verhoogde fabrieksprijzen/importeursprijzen, of om gestegen kosten vanwege arbeidsloosn, sociale lasten of andere leidsvoorwaarden.
- Werkplaatsurarieven zijn niet verwerkt in de aangegeuide prijs van onderdelen, accessoires of materialen. Ook zijn deze tarieven niet verwerkt in de aangegeuide kosten van derden. Er kan schriftelijk iets anders zijn afgesproken.
- Een prijswijziging is geen grond voor het ontbinden van de overeenkomst/opdracht. De aangegeuide prijzen gaan uit het leveren op de vestigingsplaats van de verkoper/reparateur. Wanneer de koper/opdrachtgever verzoekt om ergens anders af te leveren, dan zijn de meerkosten hiervan voor zijn rekening.

Artikel 5 - Aflevering van het gekochte of het gerepareerde

- De gekochte auto, onderdeel of accessoire of de gerepareerde auto, onderdeel of accessoire wordt geleverd op de vestigingsplaats van de verkoper/reparateur. Er kan schriftelijk iets anders zijn afgesproken.
- Wort afgesproken dat een zaak wordt verzonden dan gebeurt het verzenden voor rekening en risico van de koper/opdrachtgever.
- Koper moet de gekochte auto, onderdeel of accessoire binnen acht dagen ophalen nadat hij het bericht heeft ontvangen dat dit afgehaald kan worden.
- Opdrachtgever moet de gerepareerde auto, onderdeel of accessoire binnen drie dagen ophalen nadat hij het bericht heeft ontvangen dat dit afgehaald kan worden.
- Is de termijn uit lid 3 en 4 verstreken zonder dat de zaak is afgehaald, dan komt deze zaak vanaf dat moment voor rekening en risico van de koper/opdrachtgever. Ook kan de verkoper/reparateur een vergoeding voor stallingkosten in rekening brengen. Deze stallingkosten zijn de kosten die normaal gesproken door de verkoper/reparateur in rekening worden gebracht. Zijn er geen vaste stallingkosten dan zal de verkoper/reparateur een redelijke vergoeding rekenen. Ook kunnen andere gemaakte kosten, zoals vervoerskosten, in rekening worden gebracht.
- Indien uit de (koop)overeenkomst niet uitdrukkelijk anders blijkt, gaat het risico van de gekochte auto, onderdeel of accessoire op de koper over op het moment waarop het gekochte het bedrijf van verkoper verlaat.
- Wanneer verkoper/reparateur een auto, onderdeel of accessoire onder zijn beheer krijgt, omdat deze bijvoorbeeld voor een reparatie is aangeboden, dan blijft deze auto, onderdeel of accessoire voor rekening en risico van de koper/opdrachtgever. Dit geldt niet, wanneer deze auto, onderdeel of accessoire beschadigd raakt, of verloren gaat terwijl er sprake is van opzet of grove onachtzaamheid van de verkoper/reparateur.

Artikel 6 - Leveringsstijl overeenkomst, opdracht

- De datum van levering is aangegeuid in de overeenkomst of opdracht. Vervroegde aflevering door verkoper/reparateur is altijd toegestaan. Partijen kunnen afspreken dat er later zal worden geleverd.
- Als er geen datum van levering is overeengekomen, zal de verkoper/reparateur de koper/opdrachtgever tijdig in kennis stellen van de leveringstermijn van de auto, onderdeel of accessoire op de vestigingsplaats van de verkoper/reparateur voor de koper/opdrachtgever klaar zal staan om afgehaald te worden. Is er een andere plaats afgesproken, dan meldt verkoper/reparateur wanneer op de overeengekomen plaats zal worden afgeleverd.
- Leveringsstijlen zijn altijd vermoedelijk. Niet-bijde levering door de verkoper/reparateur is een reden voor de koper/opdrachtgever om de overeenkomst of de opdracht te ontbinden. Een uitzondering geldt voor de situatie dat er op de overeenkomst of de opdracht concreet een leveringstermijn is afgesproken, terwijl deze termijn met meer dan 60% is overschreden. Na deze overschrijding moet de verkoper/reparateur nog wel eerst schriftelijk door de koper/opdrachtgever in gebreke worden gesteld. Zijn er vervolgens 30 dagen verstreken nadat de schriftelijke ingebrekestelling de verkoper/reparateur heeft bereikt dan is de verkoper/reparateur in verzuim en is een ontbinding aan de orde.

Artikel 7 - Annulering (koop)overeenkomst

- Bij een overschrijding van de leverijdig kan de koper de overeenkomst annuleren, ook als de verkoper niet in verzuim is.
- Het annuleren van de gekochte auto, onderdeel of accessoire moet schriftelijk gebeuren.
- De koper moet de schade vanwege het annuleren vergoeden als de leverijdig met een periode tot en met vier weken wordt overschreden. Deze schade is vastgesteld op 10% van de totale koopprijs van de auto, onderdeel, of accessoire. Dit tenzij bij het sluiten van de overeenkomst iets anders is afgesproken.
- De schade moet binnen vijf werkdagen na het annuleren worden betaald. Als de koper na vijf werkdagen niet heeft betaald, mag de verkoper de koper schriftelijk melden dat de koper alsnog moet betalen. De koper kan dan dus geen beroep meer doen op het annuleren.
- Bij overschrijding van de leverijdig met een periode van meer dan vier weken kan de koper schriftelijk annuleren zonder aan de verkoper een vergoeding voor schade verschuldigd te zijn.

Artikel 8 - Door de reparateur vervangen onderdelen

De vervangen onderdelen worden na het uitvoeren van de opdracht eigendom van de reparateur zonder dat de opdrachtgever een vergoeding hiervoor krijgt.

Artikel 9 - Schadeloosstelling

Indien de reparateur in opdracht van opdrachtgever een schade taxatie heeft verricht, zullen aan de opdrachtgever de werkelijk gemaakte kosten daarvan in rekening worden gebracht. De taxatiekosten worden door partijen schriftelijk overeengekomen. Bij gebreke daarvan zijn in redelijkheid vast te stellen taxatiekosten verschuldigd.

Artikel 10 - Betaling

- Betalen moet voortant door middel van een bijschrijving op de bankrekening van verkoper/reparateur. De prijs die is afgesproken moet helemaal betaald worden dus inclusief de bijkomende kosten en de koper/opdrachtgever mag niet verrekken of zijn betaling opschorten.
- Betalen moet gebeuren op het moment van het afleveren van de auto, onderdeel of accessoire, of bij het opleveren van de werkzaamheden.
- Er kan schriftelijk worden afgesproken dat er niet direct betaald hoeft te worden.
- Bij opdrachten en ook bij het kopen van een gebruikte auto, onderdeel of accessoire op rekening moet op zijn laatst veertien dagen na de factuurdatum zijn betaald zonder het bedrag te korten en zonder een beroep op verrekening of opschorting, tenzij anders is overeengekomen.

- Bij het kopen van een nieuwe auto, onderdeel of accessoire op rekening moet de betaling direct na de factuurdatum zijn ontvangen zonder korten, verrekenen of opschorten, tenzij anders is overeengekomen.
- Verkoper mag bij een koopovereenkomst vragen om een vooruitbetaling, aanbetaling, of een andere vorm van zekerheidstelling. Reparateur mag bij reparaties die duurder zijn dan € 500,- om een vooruitbetaling van de opdrachtgever vragen. Koper/opdrachtgever moet op eerste verzoek aan deze vooruitbetalingen voldoen. De factuur die gaat over de vooruitbetaling moet betaald zijn voordat het gekochte/gerepareerde zal zijn geleverd.
- Als koper/opdrachtgever de overeengekomen prijs niet, niet helemaal, of niet op tijd heeft betaald, dan heeft verkoper/reparateur hem niet in gebreke te stellen. Verkoper/reparateur mag vanaf de dag dat had moeten zijn betaald per dag de wettelijke rente berekenen en dit mag worden verhoogd met het bedrag van 3% van het niet betaalde bedrag. Daarnaast heeft verkoper/reparateur andere rechten.
- Als de verkoper/reparateur een derde moet inschakelen om zijn vordering op koper/opdrachtgever te kunnen incasseren dan komen de gerechtelijke en de buitengerechtelijke kosten hiervan voor rekening van de koper/opdrachtgever. De buitengerechtelijke kosten worden op 15% van het niet betaalde bedrag gesteld, met een minimum van € 114,-. Als de daadwerkelijk gemaakte kosten met betrekking tot een procedure hoger zijn dan een eventuele proceskostenveroordeling, dient koper/opdrachtgever de daadwerkelijke kosten te voldoen. Daarnaast kan verkoper/reparateur schadevergoeding vorderen.
- Bezwaren tegen de aan koper/opdrachtgever verzonden facturen moeten binnen vijf werkdagen na de vervaldatum bij aangeleekend schrijven ter kennis van de verkoper/reparateur worden gebracht. Indien niet binnen deze termijn bezwaar is gemaakt tegen een factuur, wordt koper/opdrachtgever geacht met de verzonden factuur in te stemmen.

Artikel 11 - Eigendomsvoorbehoud, retentierecht en pandrecht bij koopovereenkomst/retentierecht van reparateur

- De aan de koper geleverde auto's, onderdelen of accessoires blijven eigendom van de verkoper tot de koper alles heeft betaald, wat hij op grond van deze (koop)overeenkomsten als koperprijs moet betalen. Het eigendom van de auto, onderdeel of accessoire blijft de koper totdat hij de overeengekomen prijs of het bedrag van de (koop)overeenkomst ook een opdracht om werkzaamheden aan de gekochte zaak te doen, dan geldt het eigendomsvoorbehoud ook tot het moment dat dit werk volledig is betaald aan verkoper/reparateur.
- Het eigendomsvoorbehoud geldt ook voor vorderingen die de verkoper/reparateur op de koper/opdrachtgever heeft (nog zal verkrijgen), omdat koper/opdrachtgever zijn contractuele verplichtingen jegens verkoper/reparateur niet is nagekomen, zoals betaling van boetes, rente en kosten.
- Zolang de eigendom van de afgeleverde zaken niet op de koper is overgegaan mag hij deze zaken niet verpanden, in eigendom overdragen en ook mag hij niet een derde een recht op de gekochte zaken geven, tenzij met de toestemming van verkoper/reparateur. De verkoper in zijn belang als eigenaar van die zaken schaft, of kan schaden.
- Totdat de koper de eigendom van een auto heeft gekregen, is hij als houder en berijder van de auto aansprakelijk. Hij moet de onderhoudskosten betalen. Koper moet het risico op het beschadigd of vermist raken van de auto dragen. Koper moet de auto WA + casco verzekeren en ook aansprakelijk houden. Koper geeft verkoper een onherroepelijk volmacht om de door koper aan de koper (middelen om nog overeen te komen akte van casse) te cederen uitkeringen op basis van het verzekerde cascosrisico namens koper te mogen ontvangen. Koper mag de zaak alleen gebruiken ten behoeve van zijn normale bedrijfsuitoefening.
- Verkoper geeft geen vrijwaring aan koper voor de aansprakelijkheid die koper heeft omdat hij houder en berijder is van de auto.
- Koper geeft wel een vrijwaring aan verkoper voor aanspraken die derden tegen de verkoper in kunnen roepen vanwege het eigendomsvoorbehoud op een zaak.
- Als koper met de nakoming van zijn verplichtingen tekortschiet, of als verkoper goede grond heeft om aan te nemen dat hij dit zal niet doen, dan mag verkoper de zaak in eigendomsvoorbehoud afgeleverde zaak terugnemen. Hierna zal koper worden gescredeerd voor de marktwaarde van deze zaak. De creditering zal nooit hoger zijn dan de oorspronkelijke koopprijs van de auto, onderdeel of accessoire. De kosten van het terugnemen worden van het te crediteren bedrag afgetrokken. Is er een vordering vanwege het niet betalen schieten bij het nakomen van een contractuele verplichting, dan wordt ook deze van het te crediteren bedrag afgetrokken.
- Verkoper/reparateur kan het retentierecht uitoefenen op alle zaken die verkoper/reparateur voor of namens koper/opdrachtgever onder zich heeft. Het retentierecht wordt uitgeoefend wanneer de door de verkoper/reparateur geleverde gekochte of gerepareerde zaken niet (volledig) zijn betaald of afgegeven. Wanneer koper ook onderworpen is aan een ander soort contractuele plicht, dan wordt koper ook onderworpen aan dat soort contractuele plicht. Het retentierecht is niet van toepassing op zaken die worden uitgeoefend vanwege eerder door de reparateur aan dezelfde zaak verrichte werkzaamheden. Naast het niet (volledig) betalen van de koopprijs van een zaak of van een dienst is het niet betalen voor de schade, rente en kosten die koper/opdrachtgever aan verkoper/reparateur verschuldigd is (of zal worden) van toepassing op de zaken die koper onderworpen is aan deze algemene voorwaarden ook een reden tot retentierecht uit te oefenen.
- Door zaken in zijn macht te brengen (of te doen brengen), vestigt koper/opdrachtgever op deze zaken een vuistpandrecht voor alles wat hij aan de verkoper/reparateur zal moeten gaan betalen, uit welke hoofde dan ook. Het gaat in ieder geval om vorderingen die ontstaan uit het niet betalen van de koopprijs van een zaak of van een dienst, of van de afgeleverde. Verkoper/reparateur mag als pandhouder een vuistpand omzetten in een bezitloos pandrecht. Dat wordt met deze algemene voorwaarden afgesproken. De overeenkomst zal in dat geval -samen met een exemplaar van deze algemene voorwaarden- als onderhands akte worden geregistreerd.
- In elk geval een koper moet de zaak terugnemen op het moment dat hij niet betaalde zaken heeft gekocht en deze derde de verschuldigde koopprijs nog niet heeft voldaan, verbindt koper zich nu reeds voor alsdan een bezitloos pandrecht voor te behouden en op ons eerste verzoek te vestigen op de vordering die koper op deze derde heeft.

Artikel 12 - Ontbinding overeenkomst/opdracht

- Koper/opdrachtgever moet zijn verplichtingen uit de overeenkomst of opdracht nakomen. Doet hij dat niet, dan stilt verkoper/reparateur hem schriftelijk in de gelegenheid om te worden weerden inbreng van de ingebrekestelling van de koper/opdrachtgever na te komen. Is de termijn uit deze in gebreke stelling voorbij, dan is de overeenkomst of opdracht automatisch ontbonden, zonder dat er hiervoor naar een rechtstreek hoeft te worden gegaan. Er is een uitzondering. Verkoper/reparateur kan er -na het verstrken van deze termijn- voor kiezen om schriftelijk van de koper/opdrachtgever te eisen dat hij toch nog betaald. Dat wat in artikel 10 is bedoeld, kan ook van toepassing zijn op het niet nakomen van de overeenkomst. Er hoeft dus bijvoorbeeld geen ingebrekestelling uit als koper/opdrachtgever de overeengekomen prijs niet, niet helemaal, of niet op tijd heeft betaald.
- Is de overeenkomst of opdracht ontbonden, dan kan de verkoper/reparateur - zonder het sturen van een nieuwe ingebrekestelling aan koper/opdrachtgever en ook zonder dat de overeenkomst van de koper/opdrachtgever ontbonden wordt - de koper/opdrachtgever de betaalde. De hoogte hiervan is 15% van de overeengekomen geldsom. Ook kan gevorderd worden dat een schadevergoeding en dat de kosten om een vordering op de koper/opdrachtgever te kunnen verhalen (inclusief de kosten in artikel 10 lid 8) zullen worden betaald.
- Als verkoper/reparateur het nakomen van de overeenkomst of van de opdracht eist (zie lid 1) dan kan er per dag een boete gevorderd worden. Het startpunt is wanneer de termijn van veertien dagen voorbij is. Per dag die vervolgde voorbij gaat kan meteen een boete gevraagd worden. De hoogte hiervan is drie promille (duizendste) van de voor de zaak of dienst overeengekomen geldsom. Ook kan verkoper/reparateur eisen dat koper/opdrachtgever een schadevergoeding en verhaalskosten betaalt (o.a. die uit artikel 10 lid 8).
- Komt koper/opdrachtgever te overlijden, of vraagt hij om zijn zurensure van betaling of zijn faillissement, of is zijn zurensure of faillissement uitgesproken, of als koper/opdrachtgever zijn bedrijf staakt en/of als beslag op het vermogen van koper/opdrachtgever wordt gelegd dat niet binnen 30 dagen na datum beslaglegging zal zijn opgeheven, of als koper/opdrachtgever anders de beschikingsbevoegdheid verliest of anderszins vermogen of een gedeelte daarvan, dan geldt het volgende dat los staat van de rest van dit artikel 12. Verkoper/reparateur kan de overeenkomst of opdracht helemaal de rechts per direct ontbinden of opschorten. Dit kan zonder ingebrekestelling, zonder een deeler en zonder dat verkoper/reparateur zijn andere rechten verliest. In deze gevallen is ook iedere vordering van verkoper/reparateur op koper/opdrachtgever per direct behalve op te eisen. Dit zonder dat de verkoper/reparateur een schadevergoeding moet betalen en zonder dat hij welke garantie dan ook moet blijven nakomen.
- Weet koper/opdrachtgever van een feit of een omstandigheid waardoor hij redelijkerwijs bang zou moeten zijn dat hij zijn contractuele verplichtingen niet na zal (kunnen) komen dan moet hij dit melden aan verkoper/reparateur.

Artikel 13 - Overmacht

- Wort het uitvoeren van een overeenkomst of een opdracht voor verkoper/reparateur wegens overmacht moeilijk of onmogelijk dan mag hij deze overeenkomst of opdracht (voor zover deze niet is uitgevoerd) schriftelijk ontbinden. Verkoper/opdrachtgever omschrijft de omstandigheden die het uitvoeren van deze afspraken verhinderen of onmogelijk maken.
- Onder overmacht in de zin van deze voorwaarden wordt bijvoorbeeld verstaan:
 - oorlog of een daarop gelijkende situatie, oproer, sabotage;
 - brand, bliksemslag, explosie, uitstroming van gevaarlijke stoffen of gasen;
 - storing in de energievoorziening, fabrieks- of bedrijfsstoring van welke aard dan ook;
 - boycot, bedrijfsbezetting, blokkade voor zover uitgevoerd door anderen dan de verkoper/reparateur in dienst zijnde werknemers;
 - transportbelemmeringen, verstoring, in- en uitvoerverboden;
 - niet-toerekenbare tekortkoming(en) van derden die door verkoper/reparateur zijn ingeschakeld;
 - belemmingen veroorzaakt door maatregelen vanuit de overheid;
 - epidemieën;
 - diefstal, verduistering of beschadiging van zaken uit magazijn, werkplaats of ander bestuurssterren van de verkoper/reparateur, of tijdens transport;
 - en ook elke (andere) omstandigheid waardoor de normale gang in het bedrijf van de verkoper/reparateur wordt belemmerd, of ten gevolge waarvan van de nakoming van de overeenkomst in redelijkheid niet van de verkoper/reparateur kan worden verlangd.
- Het in lid 1 bepaalde geldt ook wanneer dit soort omstandigheden zijn leveranciers of andere door verkoper/reparateur ingeschakelde derden treffen.
- Als zich aan de kant van de verkoper/reparateur een overmachtssituatie voordoet, stelt hij de koper/opdrachtgever zo spoedig mogelijk daarvan in kennis. Hij kan een schriftelijke mededeling waarin staat of levering nog mogelijk is en zo ja, binnen welke termijn.
- Gaat het alsnog leveren van de zaak of de dienst vanwege overmacht langer duren dan de afgesproken leveringstermijn plus drie maanden, dan mag de overeenkomst of opdracht schriftelijk ontbonden worden. Dit dat aan de orde is, zal duidelijk worden nadat koper/opdrachtgever een schriftelijke mededeling heeft ontvangen. Vervolgens start er een periode van een week, waarbinnen de ene partij aan de andere partij schriftelijk zou kunnen gaan melden, dat er niet wordt ontbonden. Er hoeft geen schadevergoeding te worden betaald. Dat wat in artikel 6 lid 3 van deze voorwaarden staat blijft gelden, ook als lid 4 aan de orde is.

Artikel 14 - Aansprakelijkheid

- Koper/opdrachtgever kan alleen aanspraak maken op het vergoeden van die schade, die het voortbrengen en rechtsreeks gevolg is van een toerekenbaar tekortkoming van de verkoper/reparateur in de uitvoering van zijn verplichtingen van de overeenkomst of de opdracht. (Een toerekenbare tekortkoming wordt ook wel een wanprestatie genoemd).

- Gevolgschade of indirecte schade van de koper/opdrachtgever wordt niet vergoed. Voorbeelden hiervan zijn onder andere: bedrijfschade, verlies van winst, schade aan de reputatie, schade aan de relatie met klanten, schade aan de waardering, dat er geen genot van een zaak of dat er geen winst is geweest. Dat er verlies is geleden. Dat er kosten voor vervangend vervoer of huur- en leasekosten zijn gemaakt. Dat goederen van derden of dat derden zelf schade hebben opgelopen. Dat er sprake is van ladingsschade, persoonlijke of financiële schade van derden.
- Dit lid 2 moet een schadeplafond geven. Als de verkoper/reparateur vanwege lid 1 schade zal moeten gaan vergoeden, dan geldt dat er nooit een bedrag voor vergoeding in aanmerking zal komen dat hoger is dan het maximaal verzekerde bedrag, of het redelijkerwijs te verzekeren bedrag.
- In artikel 15 staan garantievooraarden en dat is de basis om verkoper/reparateur aan te kunnen spreken. Na en naast deze garantievooraarden heeft de koper/opdrachtgever niet de rechten die de wet geeft aan kopers (en opdrachtgevers) die handelen voor doeleinden die buiten hun bedrijf- of beroepsactiviteit vallen. Een voorbeeld van een degelijk recht dat de koper/opdrachtgever dus niet heeft, is het recht uit boek 7 BW dat een zaak bij levering aan de koopovereenkomst beantwoordt.
- Iedere andere vordering van schadevergoeding, op welke basis dan ook, is uitgesloten.
- Koper/opdrachtgever vrijwaart verkoper/reparateur tegen alle aanspraken van derden, tenzij verkoper/reparateur volgens dit artikel aansprakelijk is.

Artikel 15 - Garantie en recall

- Op gekochte nieuwe auto's en op nieuwe onderdelen of accessoires geldt alleen de door de fabrikant of importeur hierop afgegeven fabrieksgarantie, zoals vervat in haar garantieformulieren. Soms is niet de koper de garantienemer van een derde/garantiegever, maar is de verkoper/reparateur dit wel. Dit speelt wanneer de verkoper/reparateur van een derde (lees: fabrikant/importeur) een zaak heeft gekocht. In dat geval geldt dat de door deze derde aan de verkoper/reparateur verstrekte garantie leidend zal zijn. Deze fabrieksgarantie bevat bepaalde uitsluitingen. Verkoper/reparateur heeft richting de koper nooit iets extra's te doen, dan boven op de garantie van deze derde zou komen. Als er een auto-onderdeel binnen de fabrieksgarantietermijn wordt vervangen heeft dit geen wijziging van de oorspronkelijke garantietermijn tot gevolg en zal de originele garantietermijn worden voortgezet.
- De fabrieksgarantie geldt ten aanzien van werkzaamheden die de reparateur aan een derde heeft uitbesteed. Ook dan is de opdrachtgever niet de garantienemer. Verkoper/reparateur heeft ook dan niet iets extra's te doen, dan boven op de garantie van deze derde zou komen. De door de derde verstrekte garantie op het werk zal dus leidend zijn.
- Garantie op door opdrachtgever/koper gekochte zaken eerder door derden zijn gebruikt (dus niet door de koper) wordt niet gegeven. Het is de koper die de garantie moet worden uitgeleverd. Er kan schriftelijk iets anders worden afgesproken.
- Verkoper/reparateur kan -als hij een garantietaalmin honoreert- de gekochte zaak vervangen, aanvullen of repareren. De keuze is aan hem en iets anders dan dat hoeft hij niet te doen. Worden er bij de garantietermijnwerkzaamheden onderdelen vervangen, dan worden deze eigendom van verkoper/reparateur. In deze gevallen hoeft er geen garantierecht te worden gegeven:
 - bij een te verwachten productiegeschied;
 - bij problemen vanwege een van buiten komende oorzaak (de zaak is bijvoorbeeld gevallen of er is iets op gevallen etc.);
 - bij problemen die het gevolg zijn van iets dat koper/opdrachtgever (of een derde) niet, of juist wel heeft gedaan;
 - normale slijtage valt ook niet onder garantie.
- Garantie op werkzaamheden:
 - 5.1 Verkoper/reparateur garandeert de door hem verrichte werkzaamheden gedurende een termijn van drie maanden met een maximum tot 25.000 km, te rekenen vanaf het moment dat hij klaar is met de werkzaamheden.
 - 5.2 De garantie houdt in dat verkoper/reparateur de binnen deze termijn geconstateerde tekortkomingen voor eigen rekening zal verhelpen, als deze door de koper/opdrachtgever per direct zijn gemeld.
 - 5.3 Uitsluiting bij garantie op werkzaamheden:
 - op verrichte noodreparaties wordt geen garantie gegeven;
 - de garantie vervalt in geval van oneigenlijk gebruik;
 - ook vervalt de garantie als koper/opdrachtgever, of als derden -zonder voorafgaande goedkeuring van verkoper/reparateur- werkzaamheden hebben verricht die direct de reparateur van de gekochte of gerepareerde zaak schade veroorzaken, of als koper/opdrachtgever de reparateur van de gekochte of gerepareerde zaak schade heeft toegebracht of zijn bewerkt. Ook gelden de garanties op werkzaamheden niet voor normale slijtage, of voor schade door bevriezing.
 - neemt koper/opdrachtgever zelf materialen, onderdelen of accessoires mee om bij het onderhoud of het herstel te worden gebruikt door de verkoper/reparateur, of eist koper/opdrachtgever dat het materiaal van een bepaalde leverancier wordt gebruikt, dan wordt de koper/opdrachtgever dat de verkoper/reparateur bepaalde methodes hanteert die deze anders niet zou hebben gebruikt bij het onderhoud of bij het herstel, dan komen de gevolgen van gebreken of ongeschiktheid van dit soort onderdelen, materialen, accessoires, of van dit soort werkmethodes voor rekening en risico van de koper/opdrachtgever. Dit tenzij de reparateur in zijn deskundigheid van zijn zorgvuldigheid tevreden is met de gebruikte methoden of aanpak, tenzij de koper/opdrachtgever zijn aanbrengt of zijn bewerkt. Ook gelden de garanties op werkzaamheden niet voor normale slijtage, of voor schade door bevriezing.
 - neemt koper/opdrachtgever zelf materialen, onderdelen of accessoires mee om bij het onderhoud of het herstel te worden gebruikt door de verkoper/reparateur, of eist koper/opdrachtgever dat het materiaal van een bepaalde leverancier wordt gebruikt, dan wordt de koper/opdrachtgever dat de verkoper/reparateur bepaalde methodes hanteert die deze anders niet zou hebben gebruikt bij het onderhoud of bij het herstel, dan komen de gevolgen van gebreken of ongeschiktheid van dit soort onderdelen, materialen, accessoires, of van dit soort werkmethodes voor rekening en risico van de koper/opdrachtgever. Dit tenzij de reparateur in zijn deskundigheid van zijn zorgvuldigheid tevreden is met de gebruikte methoden of aanpak, tenzij de koper/opdrachtgever zijn aanbrengt of zijn bewerkt. Ook gelden de garanties op werkzaamheden niet voor normale slijtage, of voor schade door bevriezing.
 - 6. Recalls. Krijgt verkoper kennis van een terugroepactie door de fabrikant vanwege een gebrek aan een geleverd nieuw voertuig/nieuw onderdeel dat schriftelijk wordt met een kennisgeving aan koper. Indien koper zich na deze schriftelijke kennisgeving niet meteen tot verkoper wendt, dan kan de koper niet de mogelijkheid aanspreken van koper uit dien hoofde komen vervallen. Dit brengt met zich mee dat zowel de verkoper als de fabrikant niet aansprakelijk zullen zijn voor de dientengevolge door koper geleden en te lijden schade, waaronder uitdrukkelijk begrepen, doch niet uitsluitend, eventuele gevolgschade.

Artikel 16 - Reclame

- Koper/opdrachtgever moet op tijd reclameren. Dit moet op zijn laatst gebeuren zijn binnen acht dagen nadat de grond voor het uitoefenen van de reclame is ontdekt, of redelijkerwijs ontdekt. Dit moet op zijn laatst gebeuren zijn binnen acht dagen nadat de grond voor de reclame is afgeleverd. Is koper/opdrachtgever te laat, dan vervallen alle aanspraken.
- Gaat het om uiterlijk waarneembare gebreken in de door verkoper/reparateur afgeleverde zaken (denk aan krassen, deuken etc.) dan kan er alleen tijdens de feitelijke aflevering gereclameerd worden. Koper/opdrachtgever kan tegenbewijs leveren.
- Koper/opdrachtgever moet worden in kennis gesteld van de gekochte/verkoper/reparateur vooraf schriftelijk akkoord is gegaan met het terugzenden hiervan. Het verzenden moet franco gebeuren en met een goede verpakking.
- Bij tijdig reclameren zal koper verkoper in de gelegenheid moeten stellen de klacht te controleren. Indien de klacht door verkoper juist wordt bevonden, zal hem de nodige tijd worden gegeven om het verkochte te vervangen o.a. de verstoete maatregelen te treffen. Bij vervanging van het gekochte zal rekening worden gehouden met het profijt, welke koper intussen van het gekochte heeft gehad en zal daarvoor een billijke vergoeding aan koper in rekening worden gebracht.
- Reclameren geeft koper/opdrachtgever geen recht op opschorting van zijn betalingsverplichtingen of verrekening.
- Tijdig ingediende klachten zullen niet in behandeling worden genomen, indien blijkt dat koper/opdrachtgever zelf, of indien blijkt dat derden iets aan de gekochte/gerepareerde zaak hebben veranderd of herdield, behoudens in het geval verkoper/reparateur daarvoor vooraf uitdrukkelijk schriftelijke toestemming heeft gegeven.

Artikel 17 - Inruilauto

- De inruilauto is als deel van de overeenkomst door de koper aan de verkoper verkocht. Blijft de koper de inruilauto gebruiken en gaat deze in te kopen auto kapot of verloren voordat de auto aan de verkoper is geleverd, dan komt dit voor rekening en risico van de koper. Tot het tijdstip van levering aan de verkoper, blijft de koper eigenaar van de in te ruilen zaak en zijn alle kosten met inbegrip van de kosten van onderhoud, schade, verlies en waardevermindering voor zijn rekening. Verkoper is niet gebonden aan een overeenkomst inruilauto als de feitelijke aflevering niet in te ruilen zaak op een later tijdstip valt dan bij benadering aangegeven leverijdig. In dat geval kan een tussen partijen vooraf afgesproken percentage als afschrijving op de inkoopprijs worden gehanteerd.
- Tenzij schriftelijk iets anders is afgesproken garandeert koper aan verkoper dat een in te ruilen zaak:
 - vrij is van rechten en aanspraken van derden;
 - dat ze schadevrij is;
 - dat ze in de deugdelijke en verkeersveilige staat is;
 - dat met die zaak niet gemeinpuer is, zoals bijvoorbeeld met betrekking tot de kilometerage.Tenslotte garandeert koper met betrekking tot de in te ruilen zaak dat hij niet bekend is met andere feiten of omstandigheden waarvan hij weet (of had kunnen weten) dat deze van belang waren voor de verkoper.
- De in lid 2 vermelde garanties blijven staan nadat de zaak feitelijk is ingeruild bij de koper.
- Het in te ruilen voertuig dient bij de feitelijke levering voorzien te zijn van een geldig kentekenbewijs deel I, deel II of een geldige kentekencaand en een overschrijvingsbewijs. Indien één of meerdere van bovenstaande papieren ontbreekt, behoudt verkoper zich het recht voor dat ze kosten bij de koper in rekening gaat brengen. Het gaat om de kostenposten waardevermindering verbod te maken kosten voor een nieuw kentekenbewijs.

Artikel 18 - Persoonsgegevens

- De persoonsgegevens worden verzameld op de overeenkomst of de opdracht worden door verkoper/reparateur verwerkt overeenkomstig de Algemene Verordening Gegevensbescherming (verder: AVG). Aan de hand van deze verwerking kan verkoper/reparateur:
 - de opdracht uitvoeren of de koopovereenkomst uitvoeren (en indien van toepassing) aan zijn garantieverplichtingen voldoen;
 - de koper/opdrachtgever een optimale service verlenen;
 - hem in geval van een gerechtvaardigd belang tijdig voorzien van actuele productinformatie en hem personaliseerde aanbiedingen doen;
 - de autogegevens worden opgenomen in het tellerbestand van de IN dit systeem worden afgelezen kilometerstanden geregistreerd om fraude met kilometer tellers te voorkomen;
 - de afgelezen persoonsgegevens worden gebruikt voor een gerechtvaardigd belang beschikbaar worden gesteld aan de vereniging INDI ten behoeve van het schonen van de persoonsgegevens;
 - tegen verwerkingen van persoonsgegevens in de zin van de AVG ten behoeve van direct mailing wordt het eventueel door de koper/opdrachtgever bij verkoper/reparateur aan te tekenen verzet gehonoreerd.

Artikel 19 - Toepasselijk recht

- Een rechtsverhouding tussen verkoper/reparateur en koper/opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.