

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

## ALGEMEEN

Deze Algemene Voorwaarden gelden met ingang van 1 november 2018. Deze Algemene Voorwaarden zijn tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond en de ANWB in het kader van de SER Coördinatiegroep Zelfreguleringsverdrag (CZ).

## DEFINITIES

In deze algemene voorwaarden betekent:

- een **kampeermiddel** een verplaatsbare verblijfsplek om in te kamperen, zoals een caravan/vouwwagen/kamperauto;
- **het in te kopen kampeermiddel**: het kampeermiddel dat als deel van de overeenkomst door de consument aan de ondernemer wordt verkocht, ook wel inruilkampeermiddel of inruilcaravan-/vouwwagen-/kamperauto genoemd;
- de **overeenkomst**: de overeenkomst van koop en verkoop van een nieuw of gebruikt kampeermiddel, onderdelen of accessoires;
- de **ondernemer**: natuurlijke of rechtspersoon die als lid van BOVAG Caravan- en Camperbedrijven een overeenkomst sluit betreffende een nieuw of gebruikt kampeermiddel, onderdelen of accessoires, of degene die met betrekking tot een kampeermiddel, onderdelen of accessoires een opdracht van een consument uitvoert of laat uitvoeren;
- de **consument**: natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn beroep of beroepsactiviteit vallen en die een koopovereenkomst of opdracht aangaat met betrekking tot een nieuw of gebruikt kampeermiddel, onderdelen of accessoires;
- de **opdracht**: de met de consument gesloten overeenkomst tot het verrichten van werkzaamheden, zoals montage-, demontage-, reparatie- of onderhoudswerkzaamheden; vrijwillige of wettelijke keuringen, schadeclaims 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-vermijdbare kosten**: alle kosten die niet optoonbaar zijn voor de consument en die noodzakelijk zijn om met het gekochte kampeermiddel te rijden. Deze kosten moeten in de aangegeven prijs van zowel de nieuwe als het gebruikte kampeermiddel zijn opgenomen. In de praktijk betekent dit dat bij een nieuw kampeermiddel in ieder geval btw, leges, de recyclingbijdrage, de kosten van een nilt buurt en van een kenteken, de transportkosten naar de dealer en andere extra's die verplicht moeten worden afgenomen al in de aangegeven prijs zitten verwerkt. Bij een nieuwe kamperauto zit ook de bom in de prijs;
- **vermijdbare kosten**: aanvullende overgenomen kosten voor de consument. Deze kosten hoeven niet automatisch in de aangegeven prijs van het kampeermiddel 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 ondernemer op nieuwe kampeermiddelen, onderdelen of accessoires wordt gegeven;
  - b. de garantie die is beschreven in het BOVAG Garantiebewijs voor een gebruikte caravan/vouwwagen of in het BOVAG Garantiebewijs voor een gebruikte kamperauto van BOVAG Caravan- en Camperbedrijven, dat door de ondernemer is worden verstrekt;
  - c. de garantie die is beschreven in de BOVAG reparatie- en onderhoudsgarantie die is beschreven in artikel 17 lid 1 onder a of b van deze voorwaarden en wordt verstrekt.

## 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 algemene voorwaarden.
2. Dit aanbod geeft een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aanbidding, 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. In het aanbod staat de prijs van het gekochte kampeermiddel, het aangeboden onderdeel, of de aangeboden accessoire. De prijs van een aangeboden kampeermiddel is inclusief de niet-vermijdbare kosten. De prijs van een aangeboden onderdeel of accessoire daarin zijn deze waarheidsgetrouw.
4. Kennelijke veranderingen in het aanbod binden de ondernemer niet.
5. De consument moet aanvragen binnen de door de ondernemer gestelde termijn. Is er geen termijn gegeven dan moet de consument direct aanvragen.

### 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 de afspraak niet schriftelijk is vastgelegd.

### Artikel 4 – De inhoud van de overeenkomst

1. In de schriftelijke overeenkomst staat in ieder geval:
  - de identiteit van de ondernemer zoals handelsnaam, vestigingsadres, telefoonnummer en e-mailadres;
  - de omschrijving van het kampeermiddel, onderdelen, of accessoires;
  - de prijs en de omschrijving van het in te kopen kampeermiddel inclusief onderdelen of accessoires;
  - de prijs van het kampeermiddel 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 wijze van koop en van het gebruikte kampeermiddel;
  - de verwijzing naar de garantiebepalingen waarbij de ondernemer 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 het kampeermiddel, 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 kamperauto.

Op uitdrukkelijk verzoek van de consument staat in de schriftelijk vastgelegde overeenkomst ook: de modaliteit van caravan, vouwwagen of (onderstel) opbouw van kamperauto; als dit nodig is tegen vermelding van de kosten; het resterende 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 accijns bedoeld.
2. Als er uit de overeenkomst zelf blijkt dat er sprake is van een niet-vast overeengekomen prijs, dan kan de ondernemer de prijs wijzigen op grond van een wijziging in; een heffing door de overheid, fabrieksprijzen, importeursprijzen of valutakoersen. 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 prijswijziging het gevolg is van een wijziging in een heffing van de overheid.
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 7, 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 doorberekenen.
5. Zodra de ondernemer in verzuim is, dan mag geen enkele prijsverhoging worden doorberekenen.

### Artikel 6 – Het risico voor het kampeermiddel

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

### Artikel 7 – Inkoopverklaring

- 7.1a. Wanneer een inkoopovereenkomst is gesloten, moet de consument zijn inruilkampeermiddel op het overeengekomen tijdstip bij ondernemer inleveren.
- 7.1b. Blijken er bij het afleveren vervolggevaren gebreken aan het inruilkampeermiddel 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 herstellen van het inruilkampeermiddel en ook de waardevermindering van het inruilkampeermiddel voor rekening van de ondernemer.
- 7.1c. Wanneer het in redelijkheid aan de ondernemer heeft gelezen dat hij het inruilkampeermiddel niet voor of bij het sluiten van de inkoopovereenkomst heeft geïnspecteerd, komen de kosten van herstellen van het inruilkampeermiddel voor rekening van de ondernemer.
- 7.1d. Ondernemer verrekent zijn vorderingen op de consument met de aan de consument te betalen inkoopprijs, zonder dat de consument in gebreke hoeft te worden gesteld. De ondernemer kan van de consument vragen om het stellen van zekerheid.
- 7.1e. Als partijen 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 inruilkampeermiddel hier ernstig genoeg voor, dan kan ondernemer de inkoopovereenkomst ontbinden. Omdat de kooprijzen van het gekochte kampeermiddel dan stijgt, mag de consument de koopovereenkomst schriftelijk annuleren binnen acht dagen na het ontbinden van 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 kampeermiddel, 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 om de schade te verhalen op de consument. Hetzij 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 leveringstermijn 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 van drie weken krijgt om af te leveren en voor een nieuwe caravan/vouwwagen, onderdeel of accessoire nog vier weken. Voor een nieuw of gebruikt kamperauto, onderdeel of accessoire krijgt ondernemer nog een termijn van zes weken. Als de ondernemer het kampeermiddel, onderdeel of accessoire na het verstrijken van deze termijn nog niet heeft afgeleverd, dan is de ondernemer in verzuim.
3. In deze gevallen is geen ingebrekestelling door 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 omdat het kampeermiddel, 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 liever een vervangend kampeermiddel krijgt, totaht hij het gekochte kampeermiddel tot zijn

beschikking kan hebben. Het vervangende kampeermiddel 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. Het annuleren kan tot het gekochte kampeermiddel, onderdeel of accessoire, of tot het in te kopen kampeermiddel 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 kampeermiddel, onderdeel of accessoire, tenzij partijen bij het sluiten van de overeenkomst 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 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 vooraf 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 een vaste afleveringsdatum.
2. Het is bij een vaste prijs het repareren van de wagon meer dan 10% duurder dan vooraf bij benadering was aangegeven, dan moet de ondernemer deze kostenstelling 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 uitgevoerd 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 wél afgeerd 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 ondernemer.

### Artikel 12 – De rekening

Van alle uitgevoerde werkzaamheden wordt een gespecificeerde rekening afgegeven.

### Artikel 13 – Stallingkosten

1. Als de consument het kampeermiddel niet binnen twee weken ophaalt 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 kampeermiddel, 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 gemaakt 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 – 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 ondernemer en een schadeverzekering, 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 vervangen onderdelen ook eigendom van de ondernemer, zonder dat de consument een vergoeding hiervoor krijgt.

### GARANTEE

#### Artikel 16 – (BOVAG) Garantie op kampeermiddelen en onderdelen/accessoires

1. Consument heeft -naast de BOVAG-reparatie- en onderhoudsgarantie zoals bedoeld in artikel 17 en de garantie op het gekochte kampeermiddel, onderdelen of accessoires zoals bedoeld in dit artikel 16 lid 3 en 5- ook wettelijke rechten.
2. Ondernemer staat ervoor in dat het geleverde product beantwoordt aan de overeenkomst (conformiteit). Ondernemer staat er bovendien voor in dat het product die eigenschappen heeft die, als de omstandigheden de aanmerking verdienen, 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 beantwoordt. Bij een reparatie op basis van de garantie zoals bedoeld in dit artikel lid 3 en lid 5 zorgt de ondernemer voor een passende oplossing voor vervoersproblemen van de consument.
3. Op nieuwe kampeermiddelen en op nieuwe onderdelen geeft de fabrikant of importeur fabrieksgarantie. Daarnaast heeft een consument nog wel zijn wettelijke rechten.
4. Garantie op gebruikte caravans en vouwwagens: twaalf maanden. Garantie op gebruikte caravans/vouwwagens verleent de ondernemer minimaal twaalf maanden BOVAG Garantie volgens deze algemene voorwaarden.
5. Onder de BOVAG Garantie op de gebruikte caravan valt ook een eventuele abnormale vochtinwerking.
6. Garantie gebruikte kamperauto's: zes maanden of 20.000 kilometer; wat het eerst wordt bereikt.
7. Op gebruikte kamperauto's verleent de ondernemer minimaal zes maanden BOVAG Garantie volgens deze algemene voorwaarden. De garantieperiode op gebruikte kamperauto's eindigt soms eerder namelijk wanneer er al eerder meer dan 20.000 kilometers met de caravan is gereden of er is schade aan de caravan.
8. De ondernemer moet de BOVAG Garantie uit artikel 16 lid 4 en 6 geven, tenzij consument heeft aangegeven af te zien van BOVAG Garantie. De kooprijzen van de gebruikte caravan mag hierbij niet minder zijn dan €3.500,-. De gebruikte vouwwagen moet €2.000,- of meer hebben gekost. De kooprijzen van de gebruikte kamperauto moet €12.500,- of meer zijn.
9. Op los geleverde onderdelen wordt de BOVAG Garantie verstrekt. Defecten die zijn ontstaan buiten de Europese Economische Ruimte (EER) vallen niet onder de BOVAG Garantie op gebruikte kampeermiddelen, tenzij de consument aantoonde dat de defecten niet zijn ontstaan door van de EER vallende omstandigheden, zoals relatief minder goede wegen of brandstof van een slechtere kwaliteit.

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

##### 17.1 BOVAG R&O garanties

- 17.1a. **kamperauto's**  
De ondernemer staat ervoor in dat de verrichte werkzaamheden beantwoorden aan de opdracht. De ondernemer garandeert binnen de Europese Economische Ruimte en bij caravans/vouwwagens, onderdelen of accessoires gedurende drie maanden na het afleveren 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.
- 17.1b. **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 caravans/vouwwagens, onderdelen of accessoires gedurende zes maanden na het afleveren 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.
- 17.1c. **Uitzonderingen op de R&O garantie**  
De globale vochtmeting die deel uitmaakt van een BOVAG Onderhoudsbeurt 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**  
17.2a. **zelf meegenomen onderdelen, geïmporteerde 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/accessoire heeft geselecteerd, dat de ondernemer anders niet zou hebben gebruikt bij het onderhoud. Wanneer de consument van de ondernemer bepaalde methodes op onderhoud of schadeherstelwerkzaamheden uit te voeren heeft geëist, geldt de garantie niet, als de door de consument geëiste uitvoering afwijkt van de methode die de ondernemer anders had willen volgen. De gevolgen van gebreken of ongeschiktheid van dit soort onderdelen, materialen, accessoires, of werkmethoden komen ook voor rekening en risico van de consument, tenzij de ondernemer in zijn beschikking heeft of in zijn zorgvuldigheid tekort is gesloten bij het (laten) uitvoeren van de werkzaamheden.
- 17.2b. **noodreparaties**  
Verzoek de consument de ondernemer om een noodreparatie aan het kampeermiddel, onderdeel of accessoire uit te voeren, dan worden hiervoor geen garanties zoals bedoeld in artikel 17 lid 1 onder a en b gegeven.
- 17.2c. **persoonschades etc.**  
Als persoonschade ontstaat, een andere zaak raakt beschadigd of er ontstaan andere kosten, dan wordt dit niet onder deze garanties vermeld.
- 17.2d. **R&O garanties lakopwerk**  
Ook is van deze garanties uitsluitend: een bij daglicht niet met het blote oog waarneembare kleurverschil in de lak van het kampeermiddel, of van het onderdeel of accessoire, aantasting van de laklaag vanwege een van buiten komende oorzaak (denk aan hagelschade) of defecten in de lak van onderdelen die niet door de ondernemer zijn aangebracht of zijn veroorzaakt.
- 17.2e. **Uitsluiting van aansprakelijkheid**  
Ook gelden de garanties op onderhoud of op schadeherstel niet voor normale slijtage, schade door bevriezing, overbelasting, door het laten vallen van het geleverde of voor defecten die ontstaan door de aanpak van herstelde kampeermiddelen aan snelheidsproblemen.
- 17.2f. **Klachten**  
Consument meldt zo spoedig mogelijk na het ontdekken van een probleem, dat hij problemen ervaart aan het kampeermiddel, onderdeel of accessoire, waar het onderhoud of schadeherstel is uitgevoerd. 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 deze garanties uit artikel 17 lid 1 onder a en b kan doen.
- 17.2g. **Recht van herstel**  
Wanneer de ondernemer geen kans van de consument krijgt om problemen aan de door hem gerepareerde of onderhouden kampeermiddel, 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.

### 17.2h. Werk van derde bedrijf aan het herstel

Wanneer een derde werk aan een eerder al door de ondernemer gerepareerde of onderhouden kampeermiddel, onderdeel of accessoire uitvoert, kan de consument -tenzij de situatie uit artikel 17 lid 3 zich voordoet- geen beroep doen op de BOVAG-reparatie- en onderhoudsgarantie die geldt door de ondernemer op het door hem herstelde of onderhouden kampeermiddel dat is gegeven. De consument heeft echter wel een beroep op de BOVAG-reparatie- en onderhoudsgarantie op het eerder door het BOVAG-lid uitgevoerde werk, wanneer het werk dat een derde bedrijf vervolgens aan het-zelfde kampeermiddel heeft verricht niets te maken heeft met het werk dat de ondernemer al eerder op dit kampeermiddel, dit onderdeel of accessoire had uitgevoerd of had laten uitvoeren.

### Uitzondering op 17.2 onder g en h en de eigen herstel

Een uitzondering op artikel 17 lid 2 sub g en h kan zich voordoen als er direct noodzaak tot herstel van de herstelde onderhouden kampeermiddel is. De noodzaak moet zich niet wel op een locatie voordoen, die niet in de buurt ligt van het bedrijf 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 kampeermiddelenonderdelen.

De grenzen van de landsgrenzen van Nederland door een ander bedrijf herstel, 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.

Treedt de noodstaat uit op buiten de landsgrenzen van Nederland en is het kampeermiddel door een ander bedrijf herstel, dan moet de consument 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 kampeermiddel, onderdeel of accessoire of bij het opleveren van de werkzaamheden.
3. Ondernemer 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 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 moge incassokosten in rekening worden gebracht voor buitengerechte kosten. De hoogte van deze buitengerechte kosten is onderworpen aan de wettelijke grenzen. Daarvan kan de voordeel van de consument worden afgeweken.

#### Artikel 19 – Eigendomsvoorbehoud op een kampeermiddel

Totdat de consument geleverde kampeermiddel blijft eigendom van de ondernemer totdat de consument de volledige betalingsherinnering heeft betaald. De bemiddelingsregeling zal gaan volgens een reglement dat partijen vooraf hebben gekregen. Het adres van BOVAG Bemiddeling is: Postbus 1100, 3980 DC Bunnik. Telnr. 030-65 15 935. Deze bemiddelingsregeling is op klachten over de verkoop van een gebruikt kampeermiddel van toepassing. De consument moet alleen aanspraak kunnen maken op BOVAG Garantie zoals bedoeld in artikel 16. De consument kan er nauwelijks voor kiezen de klacht aan de geschillencommissie voor te leggen. Gaat het om een nieuw gekocht kampeermiddel 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 20 – Op afstand/uitlen verbruikt

Consument heeft rekening en plicht op afstand en uit de bepalingen voor overeenkomsten tussen handelaar en consumenten, zie boek 6 titel 5 afdeling 2b BW. Dit geldt alleen wanneer een overeenkomst/opdracht op afstand en buiten verkoopprijs 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 21 – Afwijkingen

Afwijkingen en daarbij 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 ongunstiger 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 ongelijk.

#### Artikel 22 – Bemiddelingsregeling

1. Een consument die klachten heeft over de verkoop van een gebruikt kampeermiddel, of over de uitvoering van de BOVAG-reparatie- en onderhoudsgarantie moet daarmee eerst naar de ondernemer gaan.
2. Als blijkt dat de consument niet tevreden is met het resultaat van de klachtafhandeling door de ondernemer geldt het volgende. De consument kan een geschil binnen zes weken na het ontstaan voortzetten. De ondernemer kan de klacht aan de bemiddelingsregeling zal gaan volgens een reglement dat partijen vooraf hebben gekregen. Het adres van BOVAG Bemiddeling is: Postbus 1100, 3980 DC Bunnik. Telnr. 030-65 15 935. Deze bemiddelingsregeling is op klachten over de verkoop van een gebruikt kampeermiddel van toepassing. De consument moet alleen aanspraak kunnen maken op BOVAG Garantie zoals bedoeld in artikel 16. De consument kan er nauwelijks voor kiezen de klacht aan de geschillencommissie voor te leggen. Gaat het om een nieuw gekocht kampeermiddel 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 23 – Geschillenregeling

1. Als er een geschil is over de manier waarop de opdracht of de overeenkomst tot stand is gekomen of de uitvoering van de overeenkomst of de ondernemer het geschil voortzetten aan de Geschillencommissie Voertuigen. Adres: De Geschillencommissie, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag (bezoekadres Bordenwijklaan 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. De 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 kampeermiddel, onderdeel of accessoire. Dit tenzij door de consument wordt gekaapt op basis van een door de fabrikant of importeur van het kampeermiddel, onderdeel of accessoire afgegeven garantie.
  - b. de overeenkomst van koop en verkoop van een gebruikt kampeermiddel waarbij consument niet uitdrukkelijk heeft verklaard af te zien van de BOVAG Garantie. De kooprijzen van de gebruikte caravan mag hierbij niet minder zijn dan €3.500,-. De kooprijzen van de gebruikte kamperauto moet €2.000,- of meer zijn. De kooprijzen van de gebruikte kamperauto moet €12.500,- of meer zijn.
  - c. de overeenkomst waarbij de in artikel 17 lid 1 onder a en b van deze algemene voorwaarden bedoelde BOVAG-reparatie- en onderhoudsgarantie van toepassing is.
  3. Het geschil moet binnen twaalf maanden na de datum waarop de consument bij de ondernemer heeft geklaagd bij de Geschillencommissie Voertuigen aangehangen worden gemaakt. Is de keuze voor de geschillencommissie eenmaal gemaakt, dan kan de consument vervolgens aanspraak maken op de rechter toe, nadat de geschillencommissie zich eventueel onbevoegd of niet onafhankelijk 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.
  4. Van een geschil is sprake nadat de klachtafhandeling door de ondernemer en/of via de bemiddelingsregeling niet succesvol is geweest.
  5. 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 deze afspraken tussen consument en het BOVAG-lid.
  6. Voor de behandeling van het geschil door de geschillencommissie moet de consument een aanspraak betalen.
  5. Een uitspraak van de geschillencommissie kan niet meer door een rechter aangevat 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 – Nakomingsgarantie

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 vorm is niet meer opgekomen kan worden. De garantstelling bij de koop van een kampeermiddel geldt tot €2.270,- en onder de voorwaarde dat de consument zijn vordering op de ondernemer aan BOVAG overdraagt. Bij bedragen groter dan €2.270,- zal BOVAG voor het meerdere problemen de ondernemer via de rechter tot betaling te bewegen. Lukt dat, dan wordt het geïncasseerde boven €2.270,- aan de consument overgedragen. 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 problemen de ondernemer via de rechter tot betaling te bewegen. Lukt dat, dan wordt het geïncasseerde boven €900,- aan de consument overgedragen. BOVAG verschaft geen nakomingsgarantie als er sprake is van één van deze situaties, voordat de consument heeft voldaan aan bepaalde formele invulvereisten (betaling klachtengeld, retournering ingevuld en ondertekend vragenformulier en eventuele depotschuld) die nodig zijn voor het in behandeling nemen van het geschil. Het gaat om de situatie van faillissement van de ondernemer of de afwijking van de betaling of de afwijking van de ondernemer. Bepaald 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 ofwel maximaal €2.270,- ofwel maximaal €900,- voor een geschil uit als het faillissement of de surseance is uitgesproken en de ondernemer haar bedrijf heeft beëindigd nadat de consument heeft voldaan aan de invulvereisten.

#### Artikel 25 – Verwerking persoonsgegevens

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 worden van actuele productinformatie en hem gepersonaliseerde aanbiedingen doen;
- de kamperautogegevens worden opgenomen in de lijst staandensysteem. In dit systeem worden afgelezen kilometerstanden geregistreerd om fraude met kilometer tellers te voorkomen.

Tegen verwerking ten behoeve van direct marketing wordt eventueel door de consument bij de ondernemer aan te tekenen verzet gehonoreerd.

#### Artikel 26 – Rechtskeuze

Op deze overeenkomst is Nederlands Recht van toepassing.

