

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

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

DEFINITIES
In deze algemene voorwaarden betekenen:
- een **kampermiddel**: een verplaatsbare verblijfsplek om in te kamperen, zoals een caravan/vouwwaagen/kamperauto;
- **het in te kopen kampermiddel**: het kampermiddel dat als deel van de overeenkomst door de consument aan de ondernemer wordt verkocht, ook wel inruilkampermiddel of inruilcaravan/-vouwwaagen/kamperauto genoemd;
- de **overeenkomst**: de overeenkomst van koop en verkoop van een nieuw of gebruikt kampermiddel, onderdeelen of accessoires;
- de **ondernemer**: natuurlijke of rechtspersoon die als lid van BOVAG Caravan- en Camperbedrijven een overeenkomst sluit betreffende een nieuw of gebruikt kampermiddel, onderdeelen of accessoires, of degene die met betrekking tot een kampermiddel, onderdeelen of accessoires een opdracht van de consument uitvoert of laat uitvoeren;
- de **consument**: natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit vallen en die een koopovereenkomst of opdracht aangaat met betrekking tot een nieuw of gebruikt kampermiddel, onderdeelen of accessoires;

- de **opdracht**: de niet of deels van de consument geselecteerde of tot verrichten van werkzaamheden, zoals montage-, demontage-, reparatie- of onderhoudswerkzaamheden, vervanging of wettelijke keuringen, schadeloosstelling 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 optueel zijn voor de consument en die noodzakelijk zijn om het gekochte kampermiddel weg te rijden. Deze kosten moeten in de aangegeuide prijs van het gekochte kampermiddel of het onderdeelen/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;
- **recyclingbijdrage**, de kosten van een nuur beurt en van een kenteken, de transportkosten naar de dealer en andere extra's die verplicht moeten worden afgenomen al in de aangegeuide prijs van het gekochte kampermiddel of het onderdeelen/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;
- **vermijdbare kosten**: optionele, aanvullende overeengekomen kosten voor de consument. Deze kosten hoeven niet automatisch in de aangegeuide prijs van het kampermiddel te zijn opgenomen, zoals extra gekochte accessoires of onderdelen;
- **schrijflijn**: in geschrift of elektronisch;

Artikel 1 – Toepasselijkheid
Deze Algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten en opdrachten die tussen de ondernemer en de consument worden gesloten.

KOOP
Artikel 2 – Het aanbod
1. De ondernemer doet mondeling of schriftelijk een aanbod. Het aanbod gaat vergezeld van de algemene voorwaarden.
2. Dit aanbod geeft een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aanbieding, dus de prijs en de rechten en de verplichtingen van de consument en de ondernemer.
3. De omschrijving van het aanbod is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken.

4. Het aanbod staat niet open voor het aangeboden kampermiddel, het aangeboden onderdeelen of de aangeboden accessoires. De prijs van een aangeboden kampermiddel is inclusief de niet-vermijdbare kosten. De prijs van een aangeboden onderdeelen of de aangeboden accessoires daarentegen niet.
5. De consument moet aanvanden binnen de door de ondernemer gestelde termijn. Is er geen termijn gegeven dan moet de consument direct aanvanden.
Artikel 3 – De overeenkomst
De ondernemer legt de overeenkomst schriftelijk vast en geeft de consument hier een kopie van. De afspraak tussen consument en ondernemer geldt ook als afspraak niet schriftelijk is vastgelegd.

Artikel 4 – De inhoud van de overeenkomst
De inhoud van de overeenkomst staat in ieder geval:
- de identiteit van de ondernemer zoals handelsnaam, vestigingsadres, telefoonnummer en e-mailadres;
- de omschrijving van het kampermiddel, onderdelen, of accessoires;
- de prijs en de omschrijving van het in te kopen kampermiddel inclusief onderdelen of accessoires;
- de prijs van het kampermiddel inclusief accessoires op het moment van de koop. De prijs is inclusief de niet-vermijdbare kosten. De overeenkomst geeft aan of het een vaste of een niet-vaste prijs is;
- de prijs van een los gekocht onderdeel of accessoire;
- de wijze van koop van een kampermiddel of een onderdeelen/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;
- de verzijning naar de garantietermijnen waarbij de ondernemer of een derde zoals de fabrikant of importeur als garantiever treedt. Er wordt inzage gegeven in de garantietermijnen van deze derde;
- de wijze van betaling;
- de datum van aflevering of het vermoedelijke afleveringsdatum. Als er geen leveringsdatum is afgesproken, wordt het kampermiddel, onderdeelen of accessoires in ieder geval binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst afgeleverd;
- datum eerste tenaamstelling van de caravan, de vouwwaagen of van (het onderdeel van) de kamperauto.

Op uitdrukkelijk verzoek van de consument staat in de schriftelijk vastgelegde overeenkomst ook:
- het modeljaar van caravan, vouwwaagen of (onderdeel/opbouw van) kamperauto;
- de inhoud is tegevoegd van de werkstukken door de consument het resterend laadvermogen van de caravan of vouwwaagen 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 vooraf met de consument een gewijzigde belasting of accijns bedoeld.
2. Als er sprake is van een variabele 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 vooraf met de consument een gewijzigde belasting of accijns bedoeld.
3. Als de ondernemer heeft aangegeuid dat de prijs niet vast is, dan moet hij ook wijzigingen in het voordeel van de consument doorberekenen in de prijs.
4. Indien de ondernemer in gebreke is gesteld op grond van artikel 8, maar de gestelde termijn nog niet is verstreken, dan mag alleen een prijswijziging op grond van een wijziging door de overheid worden toegepast.
5. Zodra de ondernemer in verzuim is, dan mag geen enkele prijsverhoging worden doorberekend.

Artikel 6 – Het risico voor het kampermiddel
1. Gaat het gekochte kampermiddel kapot of verloren voordat het kampermiddel aan de consument is geleverd, dan komt dit voor rekening en risico van de ondernemer.
2. Gaat het in te kopen kampermiddel kapot of verloren voordat het aan de ondernemer is geleverd, dan komt dit voor rekening en risico van de consument.

Artikel 7 – Inkoopverklaring
7.1. Wanneer een inkoopovereenkomst is gesloten, moet de consument zijn inruilkampermiddel op het moment van aflevering aan de ondernemer inleveren.

7.1b. Bijken er bij het afleveren vervolgends gebreken aan het inruilkampermiddel te zitten waar de ondernemer -gelet op de door de consument afgelegde inkoopverklaring- niet op bedacht had hoeven te zijn, dan komen de kosten voor het herstel van het inruilkampermiddel en ook de waardevermindering van het inruilkampermiddel voor rekening van de consument.

7.1c. Wanneer het in redelijkheid kan de ondernemer heeft gelezen dat hij het inruilkampermiddel niet voor of bij het sluiten van de inkoopovereenkomst heeft geïnspecteerd, komen de kosten van herstel van het inruilkampermiddel 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 het niet eens zijn over de hoogte van het bedrag waarmee is verrekend, kan de consument een beroep doen op de in artikel 22 en 23 genoemde bemiddelings- en geschillenregeling.

7.2. In de afwijking van de staat van het inruilkampermiddel hier ernstig gevoerd, dan kan ondernemer de inkoopovereenkomst ontbinden. Omdat de kooprijzen van het gekochte kampermiddel dan stijgt, mag de consument de koopovereenkomst schriftelijk annuleren, binnen acht dagen na het 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 kampermiddel, tenzij partijen bij het sluiten van de overeenkomst anders zijn overeengekomen. Indien de consument na tien dagen deze schadevergoeding niet heeft betaald, heeft de ondernemer het recht de consument schriftelijk mee te delen dat hij de nakoming van het 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/vouwwaagen, onderdeelen of accessoires moet worden gecompenseerd op de datum van levering van een nieuwe caravan/vouwwaagen, onderdeelen of accessoires vier weken. Voor een nieuw of gebruikt kamperauto, onderdeelen of accessoires krijgt de ondernemer nog een termijn van zes weken. Als de ondernemer het kampermiddel, onderdeelen of accessoires na het verstrijken van deze termijn nog niet heeft afgeleverd, dan is de ondernemer in verzuim.
3. In deze gevallen is geen termijn gesteld voor de consument.
4. Als ondernemer heeft laten weten niet te gaan leveren, dan is de ondernemer in verzuim.
5. 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 kampermiddel, onderdeelen of accessoires 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 leverer een vervangend kampermiddel krijgt, tot dat hij het gekochte kampermiddel tot zijn beschikking zal hebben. Het vervangende kampermiddel moet gelijkwaardig zijn, maar

mag een ander merk of type hebben. Van het betalen van bijkomende kosten zal geen sprake zijn.
3. Verder kan de consument vergoeding vragen van zijn schade, tenzij de ondernemer een beroep kan doen op overmacht.

Artikel 10 – Annuleren
1. De consument kan de overeenkomst annuleren, ook als de ondernemer niet in verzuim is.
2. Het annuleren kan tot het gekochte kampermiddel, onderdeelen of accessoires, of tot het in te kopen kampermiddel of de leverer.
3. Annuleren moet schriftelijk gebeuren.
4. De consument moet alle schade vanwege het annuleren vergoeden. Deze schade is vastgesteld op 15% van de totale kooprijzen van het kampermiddel, onderdeelen of accessoires, tenzij partijen bij het sluiten van de overeenkomst iets anders hebben afgesproken.
5. 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
Artikel 11 – Prijsopgave en termijn
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. Wordt bij een niet-vaste prijs het repareren van de wagen meer dan 10% duurder dan wordt bij een vast bedrag van aangegeuide, dan moet de ondernemer deze kostenswijziging 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 afgerond, moeten wel worden betaald.
4. Het ondernemen meldt het meten van de werkzaamheden later dreigen te worden afgerond dan de leveringsdatum. De ondernemer 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 ondernemer.

Artikel 12 – De rekening
Van de uitgevoerde werkzaamheden wordt een gespecificeerde rekening afgegeven.

Artikel 13 – Stallingskosten
1. Als de consument het kampermiddel niet binnen twee weken opnaakt nadat hij of zij bericht heeft ontvangen dat de reparatie klaar is, dan kan de ondernemer een vergoeding voor stallingskosten in rekening brengen.
2. De stallingskosten zijn de kosten die minimaal gesproken door de ondernemer in rekening worden gebracht. Zijn er geen vaste stallingskosten dan zal de ondernemer een redelijke vergoeding rekenen.
Artikel 14 – Retentierecht
1. De ondernemer heeft retentierecht uitoefenen op het kampermiddel, onderdeelen of accessoires totdat de consument de rekening voor deze of meerdere 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 garantiever, 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.

GARANTIE
Artikel 16 – (BOVAG) Garantie op kampermiddel en onderdeelen/accessoires
1. Consument heeft -naast de BOVAG-reparatie- en onderhoudsgarantie zoals bedoeld in artikel 17, de BOVAG Aankoopgarantie zoals bedoeld in artikel 16 lid 3 en lid 5 en het BOVAG Garantiebewijs en/of de fabrieksgarantie bedoeld in artikel 16 lid 2- ook altijd wettelijke garantie.
2. Op nieuwe kampermiddelen en op nieuwe onderdelen geeft de fabrikant of importeur fabrieksgarantie.
3. Garantie op gebruikte caravans en vouwwaagen; twaalf maanden.
Naast de wettelijke garantie verleent de ondernemer minimaal twaalf maanden BOVAG Aankoopgarantie, tenzij de consument uitdrukkelijk schriftelijk heeft verklaard af te zien van BOVAG Aankoopgarantie. Er moet wel sprake zijn van bepaalde minimum aankoopbedragen, zie lid 6.
4. Onder de BOVAG Aankoopgarantie op de gebruikte caravan valt ook een eventuele abnormale vochtinwerking.
5. Garantie gebruikte kamperauto's; twaalf maanden of 20.000 kilometer, wat het eerst wordt bereikt.
Naast de wettelijke garantie verleent de ondernemer minimaal twaalf maanden BOVAG Aankoopgarantie, tenzij de consument uitdrukkelijk schriftelijk heeft verklaard af te zien van BOVAG Aankoopgarantie. Er moet wel sprake zijn van bepaalde minimum aankoopbedragen, zie lid 6. De garantietermijn op gebruikte kamperauto's eindigt soms eerder dan twaalf maanden, namelijk wanneer er al eerder meer dan 20.000 kilometer of 20% van de afgeleverde kilometer zijn gereden.
6. De kooprijzen van de gebruikte caravan mag niet minder zijn dan €3.500,-. De gebruikte vouwwaagen moet €2.000,- of meer hebben gekost. De kooprijzen van de gebruikte kamperauto moet €30.000,- of meer zijn.
7. Bij vervanging wegens garantie zoals bedoeld in artikel 16 lid 1 en lid 3 en lid 5 en het BOVAG Garantiebewijs is de consument niet gehouden te betalen voor normaal gebruik van het vervangen product in de periode voor de vervanging. Tijdens reparatie of vervanging wegens garantie zoals bedoeld in artikel 16 lid 1 en lid 3 en lid 5 en het BOVAG Garantiebewijs zorgt de verkoper ook voor een passende oplossing voor vervangersproblemen van de consument.
8. Op te leverde gebruikte onderdelen wordt nooit BOVAG Aankoopgarantie verstrekt. Gebreken die zijn ontstaan buiten de Europese Economische Ruimte (EER) vallen niet onder de BOVAG Aankoopgarantie op gebruikte kampermiddelen, tenzij de consument aantoonbaar dat de defecten niet zijn ontstaan door van de EER afwijkende omstandigheden, zoals relatief minder goede wegen of brandstof van een slechtere kwaliteit.

Artikel 17 – BOVAG-reparatie- en onderhoudsgarantie (R&O) op kampermiddel, onderdeelen of accessoires
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 de BOVAG Garantiebewijs is de consument niet gehouden te betalen voor normaal gebruik 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 vervangersproblemen van de consument.
17.1b caravans/vouwwaagen
De ondernemer staat ervoor in dat de verrichte werkzaamheden beantwoorden aan de opdracht. De ondernemer garandeert binnen de Europese Economische Ruimte en bij de caravans/vouwwaagen, onderdeelen 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 vervangersproblemen van de consument.

17.1c uitwelingen
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. **Uitzonderingen op de R&O garantie**
De garanties uit artikel 17 lid 1 onder a en b gelden niet wanneer de consument zelf materialen, onderdeelen 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/onderdelen/accessoires heeft geëist, dat de ondernemer anders niet zou hebben gebruikt bij het onderhoud. Wanneer de consument van de ondernemer bepaalde methodes om onderhoud of schadeherstelwerkzaamheden uit te voeren heeft 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 werken worden niet gecompenseerd door de ondernemer, tenzij de ondernemer in zijn deskundigheid 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 kampermiddel, onderdeelen of accessoires, worden niet gecompenseerd, dan worden hierop geen garanties zoals bedoeld in artikel 17 lid 1 onder a en b gegeven.

17.2c. **persoonschades**
Als persoonschade ontstaat, een andere zaak raakt beschadigd of er ontstaan andere kosten, dan wordt dit niet onder deze garanties verrekend.

17.2d. **R&O garanties**
Ook is van deze garanties uitgesloten: een bij daglicht niet met het blote oog waarneembare kleurverschillen in de laklaag van het kampermiddel of van het onderdeelen of accessoires, aantasting van de laklaag vanwege een van buiten komende oorzaak (denk aan hagedischade) of defecten in de lak van onderdelen die niet door de ondernemer zijn veroorzaakt of zijn veroorzaakt door de consument.

17.2e. **diverse andere uitsluitingen zoals slijtage**
Ook gelden de garanties op onderhoud of op schadeherstel voor normale slijtage, schade door bevriezing, overbelasting, door het laten vallen van het geleveerde of voor defecten die ontstaan door deelnare van herstelde kampermiddelen aan snelheidsproeven.

17.2f. **Klachten**
Consument meldt zo spoedig mogelijk na het ontdekken van een probleem, dat hij problemen ervaart aan het kampermiddel, onderdeelen of accessoires, waarop het onderhoud of schadeherstel is uitgevoerd. Laat consument dit na, dan zou dit (als dat gelet op de omstandigheden redelijk) tot het gevolg kunnen hebben dat de consument niet langer aanspraak kan maken op deze garanties uit artikel 17 lid 1 onder a en b kan doen.

17.2g. **kans voor herstel**
Wanneer de ondernemer geen kans van de consument krijgt om problemen aan de door hem gerepareerde of onderhouden kampermiddel, onderdeelen of accessoires zelf op te lossen, kan de consument ook geen beroep op deze garanties doen. Tenzij de situatie op 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 kampermiddel, onderdeelen of accessoires 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 voor de ondernemer op het door hem herstelde of onderhouden kampermiddel was gegeven. De consument heeft echter wel een beroep op de BOVAG-reparatie- en onderhoudsgarantie op het eerder door het BOVAG-lid uitgevoerde werk, wanneer het werk dat een derde bedrijf vervolgens aan het gekochte kampermiddel heeft uitgevoerd niet te maken heeft met het werk dat de ondernemer al eerder op dit kampermiddel, dit onderdeelen of accessoires had uitgevoerd of had laten uitvoeren.

17.3. **uitzondering op 17.2 onder g en h en de eisen hiervoor**
Een uitzondering op artikel 17 lid 2 sub g en h kan zich voordoen als er direct noodzaak tot herstel van het in te kopen kampermiddel is. De noodzaak moet zich dan wel op een locatie voordoen die niet in de buurt ligt van het bedrijfsadres van de ondernemer. Consument moet deze noodzaak ook aan kunnen tonen. Dit kan de consument doen met gegevens van het andere bedrijf of met de kopotte kampermiddelonderdelen.

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

Treedt de noodsituatie op buiten de landsgrenzen van Nederland en is het kampermiddel kapot door in het buitenland de gerepareerde kampermiddel, dan worden de kosten van deze buitenlandse derde vergoed tot maximaal het prijspeil zoals dit in het bedrijf van de ondernemer geldt.

ALGEMENE BEPALINGEN
Artikel 18 – Betaling
1. Betalen moet contant of door middel van bijschrijving op de bankrekening van ondernemer.
2. Betaling moet gebeuren op het moment van het afleveren van het kampermiddel, onderdeelen of accessoires 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 betalingsstermijn 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 het verstrijken van de betalingsherinnering het verschuldigde bedrag alsnog te betalen.
5. Als na het verstrijken van de betalingsherinnering nog steeds niet betaald is, mag de ondernemer rente in rekening brengen vanaf het moment van verzuim. Deze rente is gelijk aan de wettelijke rente.
6. Ook mogen 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 19 – Eigenomsverhouding op een kampermiddel
De aan het consument geleverde kampermiddel blijft eigendom van de ondernemer tot de consument de volledige betaling heeft gemaakt. De consument kan het kampermiddel gebruiken tot dat de consument de volledige betaling heeft gemaakt. Totdat de consument de formele eigendom van dit kampermiddel heeft gekregen, moet hij de wettelijk voorgeschreven verzekeringen met betrekking tot het gebruik van het kampermiddel afsluiten en ook moet hij een verzekering afsluiten tegen geheel of gedeeltelijk verlies (casco dekking kampermiddel). Ook moet hij op zijn kosten het onderhoud laten uitvoeren. Consument is als houder en berijder van het kampermiddel aansprakelijk.

Artikel 20 – Op afstand/buiten verkoopruimte
Consument heeft rechten en plichten die volgen uit de bepalingen voor overeenkomsten tussen handelen en consumenten, zie boek 6 titel 5 afdeling 2B BW. Dit geldt alleen wanneer een overeenkomst/opdracht op afstand en buiten verkoopruimte is gesloten, in de zin van de 6:230g BW. De wettelijke bepalingen gelden dan in aanvulling op en in afwijking van deze algemene voorwaarden.

Artikel 21 – Afwijkingen
Afwijkingen worden ook aanvullingen of uitbreidingen van deze algemene voorwaarden bedoeld, zijn uitsluitend geldig wanneer deze door beide partijen schriftelijk zijn vastgelegd en wanneer de consument door deze afwijkingen niet in een ongunstige positie wordt gebracht dan bij of zij zonder deze afwijkingen zou hebben. Afwijkingen van het BOVAG Garantiebewijs en van de BOVAG-reparatie- en onderhouds-garantie zijn ongeacht.

Artikel 22 – Bemiddelingsregeling
1. Een consument die klachten heeft over de verkoop van een gebruikt kampermiddel, of over de uitvoering van de BOVAG-reparatie- en onderhoudsgarantie moet daarmee eerst naar de ondernemer gaan.
2. Als blijkt dat de consumentniet tevreden is met het resultaat van de klachtafhandeling door de ondernemer, kan de consument een beroep doen op de Geschillencommissie. De consument kan het beroep voorleggen aan BOVAG Bemiddeling. De bemiddelingsopgave zal worden uitgevoerd volgens een reglement dat partijen vooraf hebben gekregen. Het adres van BOVAG Bemiddeling is: Postbus 1100, 3980 DC te Bunnik. Telnr. 030-65 95 395. Deze bemiddelingsregeling is op klachten over de verkoop van een gebruikt kampermiddel van toepassing op consumenten die een aankoopovereenkomst hebben gemaakt op BOVAG Aankoopgarantie, zoals bedoeld in artikel 16. De consument kan er natuurlijk ook voor kiezen om de klacht aan de geschillencommissie voor te leggen. Gaat het om een nieuw gekocht kampermiddel of om gekochte nieuwe onderdelen of accessoires dan is een beroep op BOVAG Bemiddeling 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 de consument niet tevreden is met de manier waarop de opdracht of de overeenkomst tot stand is gekomen of is uitgevoerd, kan de consument of de ondernemer het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Voertuigen. Adres: De Geschillencommissie, Postbus 30600, 2509 LP te 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 geschillen worden behandeld door de Geschillencommissie tussen consumenten en leden van BOVAG Caravan- en Camperbedrijven. Zij geldt bij:
a. de overeenkomst van koop en verkoop van een nieuw kampermiddel, onderdeelen of accessoires. Dit tenzij door de consument wordt geklaagd op basis van een door de fabrikant of importeur van het kampermiddel, onderdeelen of accessoires afgegeven garantie.
b. de overeenkomst van koop en verkoop van een gebruikt kampermiddel waarbij consument niet uitdrukkelijk schriftelijk heeft verklaard af te zien van BOVAG Garantie. De kooprijzen van de gebruikte caravan mag niet minder zijn dan €3.500,-. De kooprijzen van de gebruikte vouwwaagen moet €2.000,- of meer zijn. De kooprijzen van de gebruikte kamperauto moet €30.000,- of meer zijn.
c. de overeenkomst van de opdracht op artikel 17 lid 1 onder a en b van deze algemene voorwaarden genoemde BOVAG-reparatie- en onderhoudsgarantie van toepassing is.
3. Het geschil moet binnen twaalf maanden na de datum waarop de consument bij de ondernemer heeft 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 te bepalen vorm. Van een geschil is sprake nadat de klachtafhandeling door de ondernemer en/of via de bemiddeling heeft gefaald.
4. 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.
5. Voor de behandeling van het geschil door de geschillencommissie moet de consument een bijdrage tot de behandeling betalen.
6. Een uitspraak van de geschillencommissie kan niet meer door een rechter aangevoerd worden als er meer dan twee maanden na de verzending ervan zijn verstreken en er geen beroep op de gewone rechter is gedaan voor een marginale toets.

Artikel 24 – Nakomingsgarantie
BOVAG staat garant voor de nakoming van de bindende adviezen van de geschillencommissie door de ondernemer. Indien de ondernemer niet aan BOVAG overdraagt, dan is de ondernemer besluit het bindend advies binnen twee maanden ter toetsing aan de rechter voor te leggen en de rechter het bindend advies onverbindend verklaart en tegen het vonnis niet meer opgekomen kan worden.
De garantstelling bij de koop van een kampermiddel 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 proberen 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 €2.270,- zal BOVAG voor het meerdere proberen de ondernemer via de rechter tot betaling te bewegen. Lukt dat, dan wordt het geïncasseerde boven €900,- aan de consument overgedragen. BOVAG verschuift geen nakomingsgarantie als er sprake is van een van deze situaties, voordat de consument heeft voldaan aan bepaalde formele innamevereisten (betaling klachtbrief, de herziening ingevuld of anderszins afgehandeld, de afhandeling afgeplaatst) die nodig zijn voor de behandeling van het geschil. Het gaat om de situatie van fallessement, surseance van betaling of bedrijfsbeëindiging van de ondernemer. Bevatend voor de laatste situatie is de datum waarop de bedrijfsbeëindiging in het Handelsregister is ingeschreven of een eerdere datum, waarvan BOVAG annamelijk kan maken dat de bedrijfsactiviteiten feitelijk beëindigd zijn. Indien de ondernemer aan bedrag te veel heeft betaald, ofwel maximaal €900,- per geschil uit als het fallessement of de surseance is uitgesproken of de ondernemer haar bedrijf heeft beëindigd nadat de consument heeft voldaan aan de innamevereisten.

Artikel 25 – Verwerking persoonsgegevens
De persoonsgegevens van de consument die worden verzameld 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 koopovereenkomst uitvoeren en zijn garantieverplichtingen jegens de consument nakomen;
- de consument optimale service verlenen;
- hem in geval van een gerechtvaardigd belang tijdig voorzien van actuele productinformatie en hem gepersonaliseerde aanbiedingen doen;
- de kamperauto afgevoerd worden opgenomen in het tellersysteem. In dit systeem worden afgelezen kilometerstanden geregistreerd om fraude met kilometer tellers te voorkomen. Tegen verwerking ten behoeve van direct mailing wordt het eventueel door de consument bij de ondernemer aan te tekenen verzet gehonoreerd.

Artikel 26 – Rechtszucht
Op deze overeenkomst is Nederlands Recht van toepassing.

