

## PARTICULIERE ALGEMENE VOORWAARDEN BOVAG SCHADEHERSTELBEDRIJVEN

### ALGEMEEN

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

### DEFINITIES

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

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

### DE OPDRACHT

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

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

#### Artikel 2 - Stallingskosten

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

#### Artikel 3 - Retentierecht, vooruitbetaling

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

#### Artikel 4 - Vervangen onderdelen

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

### GARANTIE

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

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

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

#### 2. Andere bepalingen:

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

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

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

### ALGEMENE BEPALINGEN

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

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

#### Artikel 7 - De betaling

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

deze betalingsherinnering het openstaande bedrag alsnog te betalen.

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

#### Artikel 8 - Afwijkingen

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

#### Artikel 9 - Bemiddelingsregeling/ klachten

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

#### Artikel 10 - Geschillenregeling

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

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

#### Artikel 11 - Nakomingsgarantie

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

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

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

#### Artikel 13 - Rechtskeuze

Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

