

Algemene voorwaarden BOVAG autobedrijven koop/reparatie & onderhoud



ALGEMEN

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 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:

- a. een persoonsauto, of bestelauto met een totaalgewicht inclusief laadvermogen van maximaal 3.500 kg;
- b. in te kopen auto: de auto die als deel van de overeenkomst door de consument aan de verkoper wordt verkocht, ook wel inruilauto genoemd;
- c. overeenkomst: de overeenkomst van koop en verkoop van een nieuwe of gebruikte auto, onderdelen of accessoires;
- d. verkoper: degene die een nieuwe of gebruikte auto, onderdelen of accessoires verkoopt aan een consument;
- e. de consument: ledere natuurlijke persoon die als koper of opdrachtgever handelt voor doeleinden die buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit vallen;
- f. de opdracht: de met de consument gesloten overeenkomst tot het verrichten van werkzaamheden zoals montage-, demontage-, reparatie- of onderhoudswerkzaamheden en verwijllige of wettelijke keuringen;
- g. de reparateur: degene die met betrekking tot een auto, onderdelen of accessoires een opdracht uitvoert of laat uitvoeren;
- h. niet-vernijdbare 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 kenteken, de transportkosten naar de dealer en andere extra's die verplicht moeten worden afgenomen al in de aangegeuide prijs zitten verwerkt.
- i. vernijdbare 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;
- j. schriftelijk: in geschrift of elektronisch;
- k. 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

De verkoper doet mondeling of schriftelijk een aanbod.
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 verkoper. De omschrijving van het aanbod is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken.
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-vernijdbare kosten. Is de verkoper gebreukt maakt van afdelingen van de auto, onderdeel of accessoire dan zijn deze waarheidsgetrouw.
Kennelijke vergissingen in het aanbod binden de verkoper niet.
De consument moet aanvarden binnen de door de verkoper gestelde termijn. Is er geen termijn gegeven dan moet de koper direct aanvarden.

Artikel 2 - De overeenkomst

De verkoper leet 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-vernijdbare 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-vernijdbare kosten;
de verwijzing naar de garantiebepalingen waarbij de verkoper of een derde zoals de fabrikant of importeur als garantiegever optreedt. Er wordt inzage gegeven in de garantiebepalingen van deze derde;
de wijze van betaling;
de leveringsdatum en of dit een verniedelijke 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

Als er sprake is van een vaste prijs, dan kan de verkoper de prijs niet wijzigen 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.
Als er uit de overeenkomst zelf blijkt dat er sprake is van een niet-vast 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 prijsstijging kan de consument de overeenkomst binnen tien dagen ontbinden, tenzij de prijsstijging het gevolg is van een wijziging in een heffing van de overheid.
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.
Indien de verkoper in gebreke is gesteld op grond van artikel 6, maar de gestelde termijn nog niet is verstreken, dan mag alleen een prijsstijging op grond van een wijziging in een heffing door de overheid worden doorberekend.
Zodra de verkoper in verzuim is dan mag in geen enkele prijsverhoging worden doorberekend.

Artikel 5 - Het risico voor de auto

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.
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

Bij een vaste leveringsdatum is de verkoper in verzuim zodra die datum is verstreken.
Bij een verniedelijke 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.
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, gelot 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

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

Artikel 8 - Annuleren

De consument kan de overeenkomst annuleren, ook als de verkoper niet in verzuim is.
Het annuleren kan tot de gekochte auto, onderdeel of accessoire, of tot de in te kopen auto is geleverd en het annuleren moet schriftelijk gebeuren.
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.
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

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.
Wort 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.

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.

De reparateur meldt het meten wanneer de werkzaamheden later dreigen te worden afgerond dan de leveringsdatum. De reparateur vertelt ook wanneer het werk wel afgerond zal zijn.

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

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 stallingkosten in rekening brengen.
De stallingkosten zijn de kosten die normaal gesproken door de reparateur in rekening worden gebracht. Zijn er geen vaste stallingkosten dan zal de reparateur een redelijke vergoeding rekenen.

Artikel 12 - Retentierecht

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.
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

Als een consument bij de opdracht vraagt om de oude onderdelen dan krijgt hij die na het vervangen in zijn bezit.
Wanneer er een garantieclaim moet worden afgehandeld tussen de reparateur en een garantiegever, zoals een fabrikant of een importeur, dan kan de reparateur weigeren de onderdelen af te geven.
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

Consument heeft -naast de 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, alsmee 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 beantwoordt.
Op nieuwe auto's en op nieuwe onderdelen geeft de fabrikant of importeur fabrieksgarantie. Daarnaast heeft een consument nog wel wettelijke rechten.
Op gebruikte auto's kan de verkoper eventueel zes maanden BOVAG Aankoopgarantie verlenen en verkoper kan deze termijn verlenen naar maximaal 24 maanden.
Bij een reparatie of vervanging op basis van de garantie zoals bedoeld in artikel 14 lid 1 en lid 2 wordt de verkoper/reparateur voor een passende oplossing voor vervoersproblemen van de consument.
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 af overeenkomst vermeldde stand 'logisch' is, tenzij expliciet op de overeenkomst is vermeld dat deze 'onlogisch' is en de consument met deze vermelding uitdrukkelijk schriftelijk heeft ingestemd.
Op losgeleverde 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 aantoonde 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/accessoire dat de reparateur anders niet zou hebben gebruikt heeft geëist. Wanneer de consument van de reparateur bepaalde methodes om werkzaamheden uit te voeren heeft geëist, geldt de garantie niet, als de door de consument geëiste 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 werkmethode komen dan ook voor rekening en risico van de consument, tenzij de reparateur in zijn deklingsheid of in zijn zorgvuldigheid tekort is geschoten bij het (laten) uitvoeren van de werkzaamheden.
 - 2B. Verzoekt de consument de reparateur om een noodreparatie aan de auto, onderdeel of accessoire uit te voeren, dan wordt hierop geen garantie gegeven.
20. 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 wel een beroep op garantie, wanneer werk aan een derde niets te maken heeft met het werk dat de reparateur al eerder op deze auto, 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 herstellende of onderhouden auto is. De noodsituatie moet zich dan wel op een locale voorde, die niet in de buurt ligt van het bedrijfspand 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 noodsituatie 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

Betalen moet contact of door middel van bijschrijving op de bankrekening van verkoper/reparateur.
Betalings moet gebeuren op het moment van het afleveren van de auto, onderdeel of accessoire of bij het opleveren van de werkzaamheden.
Verkoper/reparateur en consument kunnen schriftelijk afspreek dat er niet direct betaald hoeft te worden. Wordt geen exact betalingsmoment vastgesteld, dan is de betalingsstermijn één maand.

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.

Als na het verstrijken van de betalingsherinnering nog steeds niet betaald is, mag de verkoper/reparateur rechte in rekening brengen vanaf het moment van verzuim. Deze rechte is gelijk aan de wettelijke rechte.
Ook mogen incassokosten in rekening worden gebracht voor buitengerechtigde 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 moet betalen heeft betaald. Totdat de consument de formele eigendom van de auto heeft gekregen, moet hij de auto WA + casco verzekeren, de kosten betalen en het risico op het beschadigd of verniet 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 verkooppunt

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 verkooppunt 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 ongunstigers 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

Een consument die klachten heeft over de verkoop van een gebruikte auto, over de verkoop van een nieuwe auto, onderdeel of accessoire of 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 bemiddelingsprocedure zal gaan volgens een reglement dat partijen vooraf hebben gekregen. Het adres van BOVAG Bemiddeling is: Postbus 1100, 3980 DC te Bunnik. Tele: 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, behalve 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

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 er op dat moment ook voor kiezen om met zijn geschil naar de rechter te gaan. 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.
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 mangiaal 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 bemiddelingsregeling van BOVAG Bemiddeling niet succesvol is geweest. 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 deze afspraken tussen consument en het BOVAG-lid.
Voor de behandeling van het geschil door de Geschillencommissie Voertuigen moet de consument een vergoeding betalen.
Een uitspraak van de Geschillencommissie Voertuigen 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 22 - Nakomingsgarantie

BOVAG staat garant voor de nakoming van de bindende adviezen van de geschillencommissie door de verkoper/reparateur die bij BOVAG is aangesloten. Dit 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 overbindend verklaart en tegen het vonnis 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 bedragen groter dan €910,- zal BOVAG voor het meerdere proberen de verkoper/reparateur via de rechter tot betaling te bewegen. Lukt dat, dan wordt het geïnscasserde bedrag €910,- 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 innamevereisten (betaling klachtengeld, retournering ingevuld en ondertekend vragenformulier en eventuele depostoring) 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 aannemelijk 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 uitgevoerd en 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 of de Algemene Verordening Geveksbescherming. 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 gepersonaliseerde aanbiedingen doen;
de autogegevens worden opgenomen in het tellerstandenregister uit artikel 14. In dit systeem worden afgelezen kilometerstanden geregistreerd om fraude met kilometerollers 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 - Rechtskwalie

Op deze overeenkomst is Nederlands Recht van toepassing.