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 Coördinatiegroep Zelfregulieringoverleg (CZ).

DEFINITIES
In deze algemene voorwaarden betekent:
- *een kampeermiddel:* een verplaatsbare verblijfsplek om in te kamperen, zoals een caravan/ vouwwagen/kampeerauto;
- *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/-kampeerauto 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 bedrijfs- 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, schadetaxaties 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 optioneel zijn voor de consument en die noodzakelijk zijn om met het gekochte kampeermiddel weg te rijden. Deze kosten moeten in de aangeduide 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 nul beurt en van een kenteken, de transportkosten naar de dealer en andere extra's die verplicht moeten worden afgenomen al in de aangeduide prijs zitten verwerkt. Bij een nieuwe kampeerauto zit ook de bpm in de prijs;
- *vermijdbare kosten:* optionele, aanvullende overeengekomen kosten voor de consument. Deze kosten hoeven niet automatisch in de aangeduide prijs van het kampeermiddel te zijn opgenomen, zoals extra gekochte accessoires of onderdelen;
- *schriftelijk:* in geschrift of elektronisch;
- *de garantie:*

a. de wettelijke garantie als bedoeld in art. 7:17 Burgerlijk Wetboek;
b. de fabrieks- of importeursgarantie op auto's en onderdelen/accessoires (zie artikel 16 lid 2);
c. de BOVAG Aankoopgarantie op een gebruikt kampeermiddel en onderdelen/accessoires zoals omschreven in artikel 16 lid 3 en lid 5 en het BOVAG Garantiebewijs dat door de verkoper kan worden verstrekt;
d. de BOVAG-reparatie- en onderhoudsgarantie op werkzaamheden.

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. 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 angeboden kampeermiddel, het aangeboden onderdeel, of de angeboden accessoire. De prijs van een angeboden kampeermiddel is inclusief de niet-vermijdbare kosten.
4. Als de ondernemer gebruik maakt van afbeeldingen van het kampeermiddel, onderdeel of accessoire dan zijn deze waarheidsgetrouw.
5. Kennelijke vergissingen in het aanbod binden de ondernemer niet.
6. De consument moet aanvaarden binnen de door de ondernemer gestelde termijn. Is er geen termijn gegeven dan moet de consument direct aanvaarden.

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
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 bij de koop van een kampeermiddel wel-vermijdbare kosten;
- de verwijzing naar de garantiebepalingen waarbij de ondernemer 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 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 onderstel van) de kampeerauto.

Op uitdrukkelijk verzoek van de consument staat in de schriftelijk vastgelegde overeenkomst ook:
- het modeljaar van caravan, vouwwagen of (onderstel/opbouw van) kampeerauto;
- als dit nodig is tegen vergoeding van de weegkosten door de consument: het resterend 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 hiermee 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 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.
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 8, 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.
5. Zodra de ondernemer in verzuim is, dan mag geen enkele prijsverhoging worden doorberekend.

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
7.1.a. Wanneer een inkoopovereenkomst is gesloten, moet de consument zijn inruilkampeermiddel op het overeengekomen tijdstip bij ondernemer inleveren.
7.1.b. Blijken er bij het afleveren vervolgens 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 herstel van het inruilkampeermiddel en ook de waardevermindering van het inruilkampeermiddel voor rekening van consument.
7.1.c. Wanneer het in redelijkheid aan de ondernemer heeft gelegen dat hij het inruilkampeermiddel niet voor of bij het sluiten van de inkoopovereenkomst heeft geinspecteerd, komen de kosten van herstel van het inruilkampeermiddel voor rekening van de ondernemer.
7.1.d. 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.
7.1.e. 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. Is de afwijking van de staat van het inruilkampeermiddel hier ernstig genoeg voor, dan kan ondernemer de inkoopovereenkomst ontbinden. Omdat de kooprijs 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 koopprijs 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 de consument schriftelijk mee te delen dat 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 nieuwe of gebruikte kampeerauto, 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, totdat hij het gekochte kampeermiddel tot zijn beschikking zal 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.
2. Het annuleren kan tot het gekochte kampeermiddel, onderdeel of accessoire, of tot het in te kopen kampeermiddel is geleverd.
3. Annuleren moet schriftelijk gebeuren.
4. De consument moet alle schade vanwege het annuleren vergoeden. Deze schade is vastgesteld op 15% van de totale koopprijs van het kampeermiddel, onderdeel of accessoire, 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 vooraf bij benadering was aangegeven, dan moet de ondernemer deze kostenstijging 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. De ondernemer meldt het meteen wanneer de werkzaamheden later dreigen te worden afgerond dan de leveringsdatum. De ondernemer vertelt ook wanneer het werk wél 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 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 stallingskosten zijn de kosten die normaal 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 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 garantiegever, 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 kampeermiddelen en onderdelen/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 kampeermiddelen en op nieuwe onderdelen geeft de fabrikant of importeur fabrieksgarantie.
3. Garantie op gebruikte caravans en vouwwagens; 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 kampeerauto'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 garantieperiode op gebruikte kampeerauto's eindigt soms eerder dan twaalf maanden, namelijk wanneer er al eerder meer dan 20.000 kilometers met de afgeleverde kampeerauto zal zijn gereden.
6. De kooprijs van de gebruikte caravan mag niet minder zijn dan €3.500,-. De gebruikte vouwwagen moet €2.000,- of meer hebben gekost. De kooprijs van de gebruikte kampeerauto moet €30.000,- of meer zijn.
7. Bij vervanging wegens garantie zoals bedoeld in artikel 16 lid 1 en 16 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 16 lid 3 en lid 5 en het BOVAG Garantiebewijs zorgt de verkoper ook voor een passende oplossing voor vervoersproblemen van de consument.
8. Op los geleverde 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 kampeermiddelen, tenzij de consument aantoont 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 kampeermiddel, onderdeel, accessoire
17.1 BOVAG R&O garanties
17.1.a *kampeerauto's*
De ondernemer staat ervoor in dat de verrichte werkzaamheden beantwoorden aan de opdracht. De ondernemer garandeert binnen de Europese Economische Ruimte en bij kampeerauto's, 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.
17.1.b *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.
17.1.c *vochtmetingen*
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
17.2.a *zelf meegenomen onderdelen, geëiste onderdelen/werkmethodes*
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/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 werkmethodes komen dan ook voor rekening en risico van de consument, tenzij de ondernemer in zijn deskundigheid of in zijn zorgvuldigheid tekort is geschoten bij het (laten) uitvoeren van de werkzaamheden.
17.2.b *noodreparaties*
Verzoekt de consument de ondernemer om een noodreparatie aan het kampeermiddel, onderdeel of accessoire uit te voeren, dan worden hierop geen garanties zoals bedoeld in artikel 17 lid 1 onder a en b gegeven.
17.2.c *personenschades etc.*
Als persoonsschade ontstaat, een andere zaak raakt beschadigd of er ontstaan andere kosten, dan wordt dit niet onder deze garanties vergoed.
17.2.d *R&O garanties laklagen*
Ook is van deze garanties uitgesloten: een bij daglicht niet met het blote oog waarneembaar kleurverschil in de laklaag 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 bewerkt.
17.2.e *diverse andere uitsluitingen zoals slijtage*
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 deelname van herstelde kampeermiddelen aan snelheidsproeven.
17.2.f *klachtplicht*
Consument meldt zo spoedig mogelijk na het ontdekken van een probleem, dat hij problemen ervaart aan het kampeermiddel, onderdeel of accessoire, waarop 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.
17.2.g *kans voor 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.
17.2.h *werk van derde bedrijf aan het herstelde*
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 destijds door de ondernemer op het door hem herstelde of onderhouden kampeermiddel was gegeven. De consument heeft echter wél 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 hetzelfde 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.
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 de herstelde of onderhouden kampeermiddel is. De noodsituatie moet zich dan wel op een locatie voordoen die niet in de buurt ligt van het bedrijfspand 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 kampeermiddelonderdelen.
Wordt binnen de landsgrenzen 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 kampeermiddel 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 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 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 – Eigendomsvoorbehoud op een kampeermiddel
De aan het consument geleverde kampeermiddel blijft eigendom van de ondernemer tot de consument alles wat hij op grond van de koopovereenkomst moest betalen heeft betaald. Totdat de consument de formele eigendom van dit kampeermiddel heeft gekregen, moet hij de wettelijk voorgeschreven verzekeringen met betrekking tot het gebruik van het kampeermiddel afsluiten en ook moet hij een verzekering afsluiten tegen geheel of gedeeltelijk verlies (casco dekking kampeermiddel). Ook moet hij op zijn kosten het onderhoud laten uitvoeren. Consument is als houder en berijder van het kampeermiddel aansprakelijk.

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

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

Artikel 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 consumentniet 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 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. 030-65 95 395. Deze bemiddelingsregeling is op klachten over de verkoop van een gebruikt kampeermiddel van toepassing. De consument moet alleen aanspraak kunnen maken op BOVAG Aankoopgarantie zoals bedoeld in artikel 16. De consument kan er natuurlijk ook 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 is uitgevoerd, kan de consument of de ondernemer het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Voertuigen. Adres: De Geschillencommissie, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag (bezoekadres Bordewijklaan 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 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 geklaagd 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 schriftelijk heeft verklaard af te zien van BOVAG Garantie. De kooprijs van de gebruikte caravan mag niet minder zijn dan €3.500,-. De kooprijs van de gebruikte vouwwagen moet €2.000,- of meer zijn. De kooprijs van de gebruikte kampeerauto moet €30.000,- of meer zijn.
c. de overeenkomst waarop de in 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 bemiddelingspoging van BOVAG Bemiddeling niet succesvol is geweest.
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 vergoeding betalen.
6. Een uitspraak van de geschillencommissie 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 24 – Nakomingsgarantie
BOVAG staat garant voor de nakoming van de bindende adviezen van de geschillencommissie door de ondernemer die bij BOVAG is angesloten. 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 vonnis 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 proberen de ondernemer via de rechter tot betaling te bewegen. Lukt dat, dan wordt het geincasseerde 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 proberen de ondernemer via de rechter tot betaling te bewegen. Lukt dat, dan wordt het geincasseerde 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 innamevereisten (betaling klachtengeld, retournering ingevuld en ondertekend vragenformulier 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 de ondernemer. 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 ofwel maximaal €2.270,-, ofwel maximaal €900,- per geschil uit als het faillissement 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 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 voorzien van actuele productinformatie en hem gepersonaliseerde aanbiedingen doen;
- de kampeerautogegevens worden opgenomen in het tellerstandensysteem. In dit systeem worden afgelezen kilometerstanden geregistreerd om fraude met kilometertellers 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 – Rechtskeuze
Op deze overeenkomst is Nederlands Recht van toepassing.