ALGEMENE VOORWAARDEN BOVAG TWEEWIELERBEDRIJVEN KOOP/REPARATIE & ONDERHOUD

ALGEMEEN
Deze Algemene Voorwaarden gelden met ingang van november 2024.
Deze Algemene Voorwaarden zijn tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond en de ANWB in het kader van de SER Coördinatiegroep Zelfreguleringoverleg (CZ).

DEFINITIES
In deze algemene voorwaarden betekent:
- *tweewieler:* alle soorten (elektrische) fietsen, snorfietsen, bromfietsen, motorfietsen (waaronder motorscooter) en scooters (waaronder bromscooter), al dan niet met zijspan;
- *de in te kopen tweewieler:* de tweewieler die als deel van de overeenkomst door de consument aan de ondernemer wordt verkocht, ook wel inruil- (brom- of snor-)fiets/scooter/motorfiets genoemd;
- *de overeenkomst:* de overeenkomst van koop en verkoop van een nieuwe of gebruikte tweewieler, onderdelen of accessoires;
- *de ondernemer:* natuurlijke of rechtspersoon die als lid van BOVAG Fietsbedrijven/Gemotoriseerde Tweewielerbedrijven een overeenkomst sluit betreffende een nieuwe of gebruikte tweewieler, onderdelen of accessoires, of degene die met betrekking tot een tweewieler, 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 nieuwe of gebruikte tweewieler, onderdelen of accessoires;
- *de opdracht:* de met de consument gesloten overeenkomst tot het verrichten van werkzaamheden zoals montage-, demontage-, reparatie- of onderhoudswerkzaam-heden, vrijwillige of wettelijke keuringen, schadetaxaties of noodreparaties zijnde tijdelijke oplossingen in plaats van een traditionele meer permanente manier om een defect te verhelpen. Noodreparaties zijn bedoeld 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 de gekochte tweewieler weg te rijden. Deze kosten moeten in de aangeduide prijs van zowel de nieuwe, als de gebruikte tweewieler zijn opgenomen. In de praktijk betekent dit dat bij elke nieuwe tweewieler in ieder geval de btw, de recycling bijdrage, de kosten van een nul-beurt, de transportkosten naar de dealer al in de aangeduide prijs zitten verwerkt. Bij nieuwe gekentekende tweewielers zitten daarnaast ook nog de leges en de kosten van het kenteken al in de aangeduide prijs verwerkt en bij een nieuwe motorfiets is de prijs eveneens inclusief bpm;
- *vermijdbare kosten:* optionele, aanvullende overeengekomen kosten voor de consument. Deze kosten hoeven niet automatisch in de aangeduide prijs van de tweewieler 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 tweewielers, onderdelen en accessoires (zie art. 15 lid 2);
c. de BOVAG Aankoopgarantie op een gebruikte tweewieler zoals omschreven in art. 15 lid 3 en 4 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 de aangeboden tweewieler, het aangeboden onderdeel of de aangeboden accessoire. De prijs van een aangeboden tweewieler is inclusief de niet-vermijdbare kosten.
4. Als de ondernemer gebruik maakt van afbeeldingen van de tweewieler, 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.

Artikel 4 - De inhoud van de overeenkomst
1. In de schriftelijk vastgelegde overeenkomst staat in ieder geval:
- de identiteit van de ondernemer zoals handelsnaam, vestigingsadres, telefoonnummer en e-mailadres;
- de omschrijving van de tweewieler, onderdelen of accessoires
- de prijs en de omschrijving van de in te kopen tweewieler inclusief onderdelen of accessoires;
- de prijs van de tweewieler 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 tweewieler 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 de tweewieler, onderdeel of accessoire in ieder geval binnen dertig dagen na het sluiten van de overeenkomst afgeleverd.

2. Ondernemer vermeldt in de koopovereenkomst voor een nieuwe elektrische fiets:
- een redelijke indicatie van de vervangingskosten van de accu ten tijde van de koop
- en een redelijke indicatie van de levensduur en actieradius van de accu ten tijde van de koop.

De daadwerkelijke levensduur en actieradius van een elektrische fiets is afhankelijk van factoren zoals gewicht berijder, windsterkte, bandenspanning en het steeds tijdig en correct opladen van de accu. Met het ouder worden van de accu neemt deze actieradius merkbaar af.

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

Artikel 7 - 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 (aanmanen). Dit betekent dat de ondernemer vanaf de ingebrekestelling nog een termijn van drie weken krijgt om af te leveren. Als de ondernemer de tweewieler, 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 de tweewieler, onderdeel of accessoire nodig is voor een speciale gelegenheid.

Artikel 8 - Gevolgen van verzuim
1. Als de ondernemer in verzuim is op grond van artikel 7 dan mag de consument de overeenkomst ontbinden.
2. Verder kan de consument vergoeding vragen van zijn schade, tenzij de ondernemer een beroep kan doen op overmacht.

Artikel 9 - Annuleren
1. De consument kan de overeenkomst annuleren, ook als de ondernemer niet in verzuim is.
2. Het annuleren kan tot de gekochte tweewieler, onderdeel of accessoire, of tot de in te kopen tweewieler is geleverd en het annuleren moet schriftelijk gebeuren.
3. De consument moet alle schade vanwege het annuleren vergoeden. Deze schade is vastgesteld op 15% van de totale koopprijs van de tweewieler, onderdeel of accessoire, tenzij partijen bij het sluiten van de overeenkomst iets anders hebben afgesproken.
4. De schade moet binnen tien dagen na het annuleren worden betaald. Als de consument na tien dagen niet heeft betaald, mag de ondernemer de consument schriftelijk melden dat de consument de overeenkomst alsnog moet nakomen. De consument kan dan dus geen beroep meer doen op het annuleren.

REPARATIE EN ONDERHOUD
Artikel 10 - 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 reparateur hebben afgesproken dat er sprake is van een vaste prijs of een vaste afleveringsdatum.
2. Bij een voor een fietsreparatie afgesproken richtprijs van €20,- of meer, mag een verhoging van deze richtprijs maximaal 10% bedragen. Anders zal de ondernemer de dreigende kostenstijging met de consument moeten gaan bespreken. Voor overige tweewielers moet het reparatiebedrag ten minste €50,- zijn. Is het bij benadering opgegeven reparatiebedrag hoger dan €150,- dan moet er al bij een dreigende kostenstijging van 10% contact worden gezocht.
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 11 - De rekening
Van de uitgevoerde werkzaamheden wordt een gespecificeerde rekening afgegeven.

Artikel 12 - Stallingskosten
1. Als de consument de tweewieler niet binnen twee weken ophaalt nadat hij 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 13 - Retentierecht
1. De ondernemer kan retentierecht uitoefenen op de tweewieler, onderdeel of accessoire. Dit betekent dat de ondernemer de tweewieler, onderdeel of accessoire pas teruggeeft als 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 Tweewielers genoemd in artikel 22, of bij de rechter, tenzij de consument voldoende (vervangende) zekerheid heeft gesteld, bijvoorbeeld door een storting in het depot bij de Geschillencommissie.

Artikel 14 - 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 15 - Garantie op gekochte tweewielers en onderdelen/accessoires
1. De consument heeft -naast de BOVAG reparatie en onderhoudsgarantie zoals bedoeld in artikel 16, de BOVAG Aankoopgarantie zoals bedoeld in artikel 15 lid 3 en lid 4 en het BOVAG Garantiebewijs en/of de fabrieks- en importeursgarantie zoals bedoeld in artikel 15 lid 2- ook altijd wettelijke garantie.
2. Op nieuwe tweewielers en op nieuwe onderdelen geeft de fabrikant of importeur fabrieksgarantie.
3. Garantie op gebruikte tweewielers: 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 4.
4. Het aankoopbedrag van een gebruikte bromfiets, scooter en snorfiets moet tenminste de helft van de oorspronkelijke catalogusprijs van deze tweewieler zijn. Het aankoopbedrag van een gebruikte motorfiets moet tenminste 35% van de oorspronkelijke cataloguswaarde en minimaal €3000,- bedragen. Het aankoopbedrag van een gebruikte fiets moet €250,- of meer bedragen.
5. Bij vervanging wegens garantie zoals bedoeld in artikel 15 lid 1 en in lid 3 en lid 4 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 15 lid 1 en in lid 3 en lid 4 en het BOVAG Garantiebewijs zorgt de verkoper/reparateur ook voor een passende oplossing voor vervoersproblemen van de consument.
6. 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, tenzij de consument aantoont dat de gebreken niet zijn ontstaan door van de EER afwijkende omstandigheden, zoals relatief minder goede wegen of brandstof van een slechtere kwaliteit.

Artikel 16 - BOVAG-reparatie- en onderhoudsgarantie op tweewieler, onderdeel, accessoire
1. Op grond van de wet rond conformiteit staat de ondernemer ervoor in dat de door hem verrichte werkzaamheden beantwoorden aan de opdracht en worden uitgevoerd met goed vakmanschap en met gebruikmaking van deugdelijk materiaal.
2. De ondernemer garandeert binnen de Europese Economische Ruimte en bij fietsen/snorfietsen/scooters/bromfietsen, onderdelen of accessoires gedurende drie maanden na het afleveren van deze gereparеerde of onderhouden tweewieler, onderdeel, of accessoire dat de opdrachten goed zijn uitgevoerd door hem, of dat hij de opdrachten goed heeft laten uitvoeren en dat hierbij goede materialen zijn gebruikt. Bij motor-fietsen, onderdelen of accessoires garandeert de ondernemer hetzelfde, maar dan gedurende zes maanden.
3. Er zijn uitzonderingen mogelijk waardoor de garantie niet geldt:

a. Gaat het om (niet bovenmatige) slijtage bv. aan banden of aan tandwielen, of om defecten vanwege verkeerd onderhoud dat bijvoorbeeld niet volgens de fabrieksvoorschriften is gedaan dat niet door (of namens ondernemer) is verricht, dan geldt deze garantie niet.
b. Deze garantie geldt ook niet wanneer de consument zelf materialen, onderdelen of accessoires heeft meegenomen om te worden gebruikt door de ondernemer. Deze garantie geldt ook niet als de consument het gebruik van een bepaald materiaal/onderdeel/accessoires dat de ondernemer anders niet zou hebben gebruikt heeft geëist. Wanneer de consument van de ondernemer 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 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.
c. Verzoekt de consument de ondernemer om een noodreparatie aan de tweewieler, onderdeel of accessoire uit te voeren, dan wordt hierop geen garantie gegeven.
d. Consument meldt zo spoedig mogelijk na het ontdekken van een probleem, dat hij problemen ervaart aan de gereparеerde of onderhouden tweewieler, 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.
e. Wanneer de ondernemer geen kans van de consument krijgt om problemen aan de door hem gereparеerde of onderhouden tweewieler, onderdelen of accessoires zelf op te lossen, kan de consument ook geen beroep op garantie doen. Tenzij de situatie in lid 4 zich voordoet.
f. Wanneer een derde werk aan de door de ondernemer gereparеerde of onderhouden tweewieler, onderdeel of accessoire uitvoert, kan de consument - tenzij de situatie uit lid 4 zich voordoet- geen beroep doen op garantie vanwege deze werkzaamheden. De consument heeft echter wél een beroep op garantie wanneer werk van een derde niets te maken heeft met het werk dat de ondernemer al eerder op deze tweewieler, dit onderdeel of accessoire had uitgevoerd of had laten uitvoeren.

4. Een uitzondering op lid 3 sub e en f kan zich voordoen als er direct noodzaak tot herstel van de herstelde of onderhouden tweewieler 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 tweewieleronderdelen. Wordt binnen de landsgrenzen van Nederland door een ander bedrijf hersteld, dan moet dit bedrijf lid zijn van BOVAG, tenzij er geen BOVAG lid in de buurt is en consument en ondernemer hebben afgesproken dat deze eis kon worden losgelaten. Treedt de noodsituatie op buiten de landsgrenzen van Nederland en is de tweewieler 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 17 - Betaling
1. Betalen moet contant of door middel van bijschrijving op de bankrekening van ondernemer. Betaling moet gebeuren op het moment van het afleveren van de tweewieler, onderdeel of accessoire of bij het opleveren van de werkzaamheden.
2. 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.
3. 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 betalings-herinnering en geeft hij de consument de gelegenheid om alsnog het openstaande bedrag te betalen en wel binnen 15 dagen nadat deze betalingsherinnering bij consument is bezorgd/door consument is ontvangen.
4. 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.
5. 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 18 - Eigendomsvoorbehoud op een tweewieler
De aan de consument geleverde tweewieler blijft eigendom van de ondernemer tot de consument alles wat hij op grond van de koopovereenkomst moest betalen heeft betaald. Totdat de consument alles heeft betaald, moet hij een verzekering afsluiten tegen geheel of gedeeltelijk verlies (casco dekking tweewieler). Ook moet hij op zijn kosten het onderhoud op de tweewieler laten uitvoeren. Consument dient de gemotoriseerde tweewieler (incl. de high speed e-bike) minimaal WA te verzekeren. Consument is als houder en berijder van de tweewieler aansprakelijk.

Artikel 19 - 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 20 - 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 21 - Bemiddelingsregeling
1. Een consument die klachten heeft over de verkoop van een gebruikte tweewieler of over de uitvoering van de BOVAG-reparatie- en onderhoudsgarantie moet daarmee eerst naar de ondernemer gaan.
2. Als blijkt dat de consument niet tevreden is met het resultaat van de klachtafhandeling door de ondernemer geldt het volgende: de consument kan een geschil binnen zes weken na het ontstaan 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 gebruikte tweewieler van toepassing. De consument moet alleen aanspraak kunnen maken op BOVAG Aankoopgarantie zoals bedoeld in artikel 15. De consument kan er natuurlijk ook voor kiezen de klacht aan de geschillencommissie voor te leggen. Als consument wel een beroep kan doen op een door de fabrikant of importeur op een nieuwe tweewieler, onderdelen of accessoires afgegeven garantie, is een beroep op BOVAG bemiddeling niet mogelijk.

Artikel 22 - 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 voorleggen aan de Geschillencommissie Tweewielers. 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 consumenten en leden van BOVAG Fietsbedrijven/Gemotoriseerde Tweewielerbedrijven. Zij geldt ook alleen bij:

a. de overeenkomst van koop en verkoop van een nieuwe tweewieler, onderdeel of accessoire. Dit tenzij door de consument wordt geklaagd op basis van een door de fabrikant of importeur van de tweewieler, onderdeel of accessoire afgegeven garantie;
b. de overeenkomst van koop en verkoop van een gebruikte tweewieler waarbij de consument niet uitdrukkelijk schriftelijk heeft verklaard af te zien van BOVAG Garantie. De koopprijs van de gebruikte bromfiets, scooter en snorfiets mag hierbij niet minder zijn dan de helft van de catalogusprijs in het bouwjaar van de tweewieler. De koopprijs van de gebruikte fiets mag hierbij niet minder bedragen dan €250,-. Het aankoopbedrag van een gebruikte motorfiets moet tenminste 35% van de oorspronkelijke cataloguswaarde en minimaal €3000,- bedragen;
c. de overeenkomst waarop de in artikel 16 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 Tweewielers 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 Tweewielers 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 Tweewielers 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 Tweewielers moet de consument een vergoeding betalen.
6. Een uitspraak van de Geschillencommissie Tweewielers 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.

Artikel 23 - Nakomingsgarantie
BOVAG staat garant voor de nakoming van de bindende adviezen van de geschillencommissie door de ondernemer die bij BOVAG is aangesloten. Dat is echter niet het geval als de ondernemer besluit het bindend advies binnen twee maanden ter toetsing aan de rechter voor te leggen en de rechter het bindend advies onverbindend verklaart en tegen het vonnis niet meer opgekomen kan worden.
De garantstelling geldt tot €450,- en onder de voorwaarde dat de consument zijn vordering op de ondernemer aan BOVAG overdraagt. Bij bedragen groter dan €450,- zal BOVAG voor het meerdere proberen de ondernemer via de rechter tot betaling te bewegen. Lukt dat, dan wordt het geïncasseerde boven €450,- 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 maximaal €450,- 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 24 - Verwerking persoonsgegevens
De persoonsgegevens van de consument die worden vermeld op de overeenkomst of de opdracht worden door de ondernemer verwerkt overeenkomstig de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Aan de hand van deze verwerking kan de ondernemer:
- de opdracht uitvoeren 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 productinformatie en hem gepersonaliseerde aanbiedingen doen. Tegen verwerkingen ten behoeve van direct mailing wordt het eventueel door de consument bij de ondernemer aan te tekenen verzet gehonoreerd.

Artikel 25 - Rechtskeuze
Op deze overeenkomst is Nederlands Recht van toepassing.

BIJLAGE (toelichting gewijzigd art. 17 lid 3): Het nieuwe art. 17 lid 3 (drukversie november 2024) geeft de consument een langere termijn om te betalen na de kosteloze betalingsherinnering vanuit de ondernemer dan de consument kreeg met het eerdere art 17 lid 3 (versie juni 2022).

Versie november 2024

VWtweewieler-NOV2024.indd 1 20-10-2025 20:03