



# Reglement 'Hulp bij Klachten' van BOVAG

**Artikel 1** Dit reglement regelt de bemiddeling door BOVAG in geschillen tussen consumenten en BOVAG-leden. BOVAG bemiddelt in geval van onenigheid over een transactie als die valt onder een van de BOVAG-garanties, de BOVAG-lesovereenkomst, de BOVAG-huurovereenkomst of een van de BOVAG Algemene Voorwaarden waarin BOVAG-bemiddeling is opgenomen.

Een autokoper kan daarnaast om bemiddeling vragen als hij binnen de eerste 12 maanden na aanschaf een beroep doet op zijn wettelijke rechten (zoals genoemd in art 7:17 BW e.v.). Het is dan niet noodzakelijk dat er een extra verkoopgarantie is overeengekomen. Uitgangspunt vormen in dat geval de Europese conformiteitsregels.

Deze vormen van bemiddeling geschieden onder de noemer 'Hulp bij Klachten'.

**Artikel 2** De koper/opdrachtgever moet zijn klacht uiterlijk binnen twee maanden na het ontstaan van de klacht bij het BOVAG-bedrijf hebben meld. Als de consument niet tevreden is over de manier waarop de klacht door het bedrijf is afgehandeld, dan kan de consument zijn klacht vervolgens binnen zes weken aan BOVAG-bemiddeling voorleggen.

Voor een leerling van een BOVAG-rijschool geldt een kortere termijn: namelijk twee weken nadat een klacht niet tot tevredenheid is opgelost. BOVAG kan het verzoek tot bemiddeling helaas niet behandeling nemen als deze buiten de genoemde termijnen bij BOVAG-bemiddeling wordt ingediend. Dit geldt niet als de klager overtuigend kan uitleggen waarom het niet zijn schuld is dat de klacht niet eerder aan BOVAG-bemiddeling is voorgelegd.

Natuurlijk kan de koper/opdrachtgever het geschil ook aan de rechter of aan een van de relevante geschillencommissies voorleggen (voor zover die er is). Of er een relevante geschillencommissie is en wat het adres is, staat in de Algemene Voorwaarden van BOVAG of in de BOVAG-garantievoorwaarden. Die zijn te vinden op: [bovag.nl/voorwaarden](http://bovag.nl/voorwaarden). Meer informatie over de Geschillencommissie is te vinden op [degeschillencommissie.nl](http://degeschillencommissie.nl).

**Artikel 3** De consument kan het verzoek tot bemiddeling indienen via deze [link](#), via [hulpbijklachten@bovag.nl](mailto:hulpbijklachten@bovag.nl) of per reguliere post via Postbus 1100, 3980 DC Bunnik. BOVAG Hulp bij Klachten kan na ontvangst van het verzoek vragen om het toezenden van aanvullende bewijsstukken. Deze extra informatie kan nodig zijn om de kwestie inhoudelijk te beoordelen. Denk hierbij aan de (koop)overeenkomsten (incl. bijbehorende BOVAG-voorwaarden), facturen, foto's van de klacht etc. Zolang deze aanvullende informatie niet is geleverd, kan BOVAG de kwestie niet verder in behandeling nemen. Deze stukken worden gedeeld met de ondernemer, om zo bemiddeling mogelijk te maken.

Soms is gewenst of zelfs noodzakelijk dat er een technisch onderzoek wordt uitgevoerd. Een technisch deskundigenonderzoek wordt verricht door een onafhankelijk expertisebureau. De kosten van een dergelijk onderzoek komen voor rekening van de partij die de opdracht geeft tot het onderzoek. Het is aan een geschillencommissie of de rechter om te beoordelen of de vergoeding van de onderzoekskosten (als daarom is verzocht) in het bindend advies of vonnis kan worden meegenomen.

**Artikel 4** De bemiddeling vindt per telefoon, schriftelijk of via e-mail plaats. Aan bemiddeling zijn voor partijen geen kosten verbonden.

De bemiddeling door BOVAG wordt afgesloten met een bemiddelingsvoorstel of eindconclusie. Als de partijen instemmen met het bemiddelingsvoorstel is dat tegen "finale kwijting". Dat betekent dat de kwestie daarmee definitief is afgehandeld. Natuurlijk kan de consument altijd besluiten om niet akkoord te gaan en zijn klacht voor te leggen aan een Geschillencommissie (indien van toepassing) of aan een rechter.

**Artikel 5** BOVAG Hulp bij Klachten probeert de bemiddeling binnen 3 maanden af te ronden.

**Artikel 6** Als de consument vindt dat door de bemiddeling niet het gewenste resultaat is behaald, dan kan hij of zij zich wenden tot de betreffende Geschillencommissie. Deze commissie brengt een voor beide partijen bindend advies uit. Elke commissie kent eigen termijnen waarbinnen de klacht moet worden aangemeld. Als er tijdens de bemiddeling en in overleg met BOVAG Hulp bij Klachten onderzoekskosten zijn gemaakt, dan kunnen deze onderzoekskosten in de vordering op het bedrijf worden meegenomen. De betreffende Geschillencommissie bepaalt of deze kosten ook moeten worden vergoed.

**Artikel 7** Als BOVAG heeft bemiddeld dan kan de klant de kwestie nog steeds ook aan een relevante Geschillencommissie voorleggen, of aan de gewone rechter. De consument heeft daarin vrije keus. Als de Geschillencommissie een bindend advies heeft uitgebracht, en de consument is het daar niet mee eens, dan kan hij alsnog naar de rechter, maar die zal de zaak alleen "marginaal toetsen", zoals dat heet. Dat betekent dat de rechter kijkt of er geen ernstige fout is gemaakt in het bindend advies. De rechter zal in zo'n geval de hele zaak niet inhoudelijk overdoen.

**Artikel 8** De koper/opdrachtgever moet altijd binnen twaalf maanden na de datum waarop bij de verkoper/reparateur is geklaagd naar de Geschillencommissie stappen. Ook in het geval dat er al door BOVAG is bemiddeld. De klager moet deze termijnen zelf in de gaten houden. Meer informatie over de procedure bij de Geschillencommissie, is te vinden op [degeschillencommissie.nl](http://degeschillencommissie.nl).

**Artikel 9** Medewerkers van BOVAG Hulp bij Klachten moeten alle gegevens die over de partijen gaan die ze vanwege de bemiddeling in het bezit hebben gekregen geheim houden.