

## BOVAG-BEMIDDELINGSREGLEMENT

### Artikel 1

Dit reglement regelt de bemiddeling in geschillen met BOVAG-leden, welke voortvloeien uit:

- BOVAG-garanties
- BOVAG-lesovereenkomst.
- BOVAG-huurovereenkomst.
- BOVAG-leverings- en betalingsvoorwaarden (algemene voorwaarden) waarin de bemiddelingsregeling is opgenomen

### Artikel 2

Het verzoek tot bemiddeling kan slechts worden gedaan indien partijen in onderling overleg niet tot een oplossing van het geschil hebben kunnen komen. Het verzoek tot bemiddeling moet worden ingediend zo spoedig mogelijk nadat gebleken is dat een oplossing in onderling overleg niet mogelijk is.

### Artikel 3

Het verzoek tot bemiddeling inzake BOVAG-(reparatie) garanties kan slechts worden gedaan indien de klacht eerst bij de wederpartij is geuit binnen de (reparatie)garantieperiode, tenzij de klager aannemelijk maakt dat hem ter zake van de termijnoverschrijding geen verwijt treft.

Het verzoek tot bemiddeling inzake de BOVAG-lesovereenkomst kan slechts worden gedaan indien de klacht eerst bij het BOVAG-lid is geuit binnen een periode van 2 weken nadat de les waarover het geschil bestaat, is genoten, dan wel binnen een periode van 2 weken na het bekend worden van het feit, waarover het geschil is ontstaan.

Het verzoek tot bemiddeling inzake de BOVAG-huurovereenkomst kan binnen 3 maanden na het ontstaan van het geschil worden gedaan.

### Artikel 4

Het verzoek tot bemiddeling kan worden gericht aan het ANWB/BOVAG Bemiddelingsbureau/Auto Ombudslijn, Postbus 1100, 3980 DC te Bunnik.

### Artikel 5

Het verzoek tot bemiddeling dient schriftelijk te worden ingediend en vergezeld te gaan van alle beschikbare bewijsstukken.

### Artikel 6

Aan een bemiddeling, die telefonisch en waar nodig schriftelijk plaatsvindt, zijn geen kosten verbonden. Het kan voorkomen dat in bepaalde gevallen een technische onderzoek gewenst of zelfs noodzakelijk is alvorens er een bemiddelingsvoorstel kan worden uitgebracht. Een technisch deskundigenonderzoek wordt in beginsel verricht door een onafhankelijk expertisebureau. De kosten hiervoor komen voor rekening van de partij die opdracht geeft tot een dergelijk onderzoek. In gevallen waar wel door het Bemiddelingsbureau/Auto Ombudslijn een onderzoek wordt uitgevoerd komen de hieraan verbonden kosten eveneens voor rekening van de opdrachtgever.

### Artikel 7

In alle gevallen waarin zulks naar het oordeel van de bemiddelaar mogelijk en noodzakelijk is, wordt de bemiddeling afgesloten met een bemiddelingsvoorstel.

### Artikel 8

De termijn waarbinnen de bemiddeling wordt afgerond bedraagt gemiddeld 3 maanden, tenzij bijzondere omstandigheden verlenging van deze termijn noodzakelijk maken.

### Artikel 9

Wanneer een bemiddeling niet leidt tot het voor de consument gewenste resultaat dan kan deze zich wenden tot de Geschillencommissie. Eventuele onderzoekskosten die tijdens de bemiddelingsfase en in overleg met het Bemiddelingsbureau/Auto Ombudslijn zijn gemaakt, kunnen in de vordering op het bedrijf worden meegenomen wanneer een bindend advies bij de geschillencommissie wordt aangevraagd.

### Artikel 10

Geschillenregeling inzake de in artikel 1 genoemde producten:

Een plaatsgevonden bemiddeling staat de keuze van de koper/opdrachtgever om het geschil door de gewone rechter te laten beslechten niet in de weg. Een eenmaal op de Geschillencommissie gedaan beroep staat de gang naar de gewone rechter niet meer toe. Is de in het vorige artikel genoemde bemiddelingspoging niet geslaagd of geeft de koper/opdrachtgever niet de voorkeur aan een bemiddeling, dan kan de koper/opdrachtgever het geschil schriftelijk aanhangig maken bij een van de volgende Geschillencommissies;

#### **Inzake auto's, caravan's, aanhangwagens en vouwwagens:**

Geschillencommissie Voertuigen, postbus 90600, 2509 LP 's-Gravenhage.

De koper/opdrachtgever dient het geschil, binnen zes weken nadat is gebleken dat de bemiddeling niet tot een oplossing heeft geleid, bij de Geschillencommissie Voertuigen aanhangig te maken.

In het geval dat niet door BOVAG is bemiddeld, dient de koper/opdrachtgever uiterlijk drie maanden nadat hij de verkoper/reparateur de klacht heeft voorgelegd, het geschil bij de betreffende Geschillencommissie aanhangig te maken.

**Inzake autoverhuur:** Geschillencommissie Autoverhuur, Postbus 1100, 3980 DC Bunnik. In het geval dat is bemiddeld door het Bemiddelingsbureau dient de huurder binnen 6 weken na ontvangst van het bericht dat de bemiddeling geen resultaat heeft gehad bij de Geschillencommissie Autoverhuur het geschil aanhangig te maken. In het geval dat niet door het Bemiddelingsbureau is bemiddeld dient de huurder uiterlijk 3 maanden nadat het geschil is gerezen, het geschil bij de Geschillencommissie Autoverhuur aanhangig te maken.

#### **Inzake revisies, verkeersopleidingen, tweewielers en trucks:**

Geschillencommissie, postbus 1100, 3980 DC Bunnik.