ALGEMENE VERHUURVOORWAARDEN BOVAG (GEMOTORISEERDE) TWEEWIELERBEDRIJVEN (MOTORFIETS/BROMFIETS/SNORFIETS/SCOOTER/HIGH SPEED E-BIKE)

Deze Algemene Voorwaarden van BOVAG (Gemotoriseerde) Tweewielerbedrijven zijn tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond en de ANWB in het kader van de SER Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg en treden in werking per 1 april 2018.

Begripsomschrijving
In deze voorwaarden wordt verstaan onder:
- *Het gehuurde:* de motorfiets (inclusief een risico motorfiets waarmee de motorfiets met een vermogen vanaf 100 PK bedoeld wordt) /bromfiets/snorfiets/scooter/high speed e-bike. Steeds inclusief toebehoren (zoals kleding) en de accessoires die worden gehuurd;
- *Ondernemer:* de natuurlijke persoon of rechtspersoon lid van BOVAG (Gemotoriseerde) Tweewielerbedrijven die als verhuurder de huurovereenkomst sluit;
- *Consument:* de natuurlijk persoon die als huurder de huurovereenkomst heeft gesloten voor doeleinden die buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit vallen;
- *Schade v/d ondernemer:* de vermogensschade die verhuurder lijdt als gevolg van:
  • beschadiging (inclusief abnormale slijtage) of vermissing van het gehuurde of van toebehoren (zoals kleding, een sleutel, de bediening van de alarminstallatie en documenten zoals kentekenpapieren en grensdocumenten) of van onderdelen daarvan. Tot deze schade behoren onder meer de kosten van vervangen van (toebehoren en onderdelen van) het gehuurde en het derven van huurinkomsten;
  • met of door het gehuurde aan persoon of goed toegebracht nadeel waarvoor de ondernemer, de kentekenhouder of de aansprakelijkheidsverzekeraar van het gehuurde jegens derden aansprakelijk is;
- *Bestuurder:* de feitelijk bestuurder van het gehuurde;
- *Schriftelijk:* in geschrift of elektronisch;
- *WAM:* Wet Aansprakelijkheidsverzekering Motorrijtuigen.

ARTIKEL 1 - Toepasselijkheid
Deze algemene voorwaarden gelden voor huurovereenkomsten van motorfietsen (inclusief risico motorfietsen)/bromfietsen/snorfietsen/scooters/high speed e-bikes, inclusief het toebehoren (zoals kleding) en de accessoires die gehuurd worden, gesloten tussen ondernemer en consument.

ARTIKEL 2 - Het aanbod
1. Consument mag kiezen of ondernemer een aanbod schriftelijk of mondeling doet.
2. Een aanbod mag herroepen worden als het aanbod afhankelijk is van de beschikbaarheid van een voertuig. Anders kan het aanbod veertien dagen lang niet herroepen worden.
3. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van:
   - het gehuurde
   - de huurtermijn
   - de huursom
   - de wijze van betalen
   - de mogelijk bijkomende kosten
   - de hoogte van het eigen risico, of dit eigen risico kan worden afgekocht of niet
   - de eventuele waarborgsom of andere manier van het stellen van zekerheid. De waarborgsom kan per pin of creditcard worden betaald. In het aanbod staan de openingstijden van het bedrijf en het telefoonnummer waarop het bedrijf te bereiken is.
4. Bij het aanbod zitten deze algemene voorwaarden. Lukt het niet deze al mee te geven bij het aanbod, dan worden de algemene voorwaarden in principe bij het sluiten van de overeenkomst meegegeven, maar bij een telefonisch gemaakte huurafspraak volgen ze later.

ARTIKEL 3 - De overeenkomst
1. De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van het aanbod. De ondernemer bevestigt de mondelinge overeenkomst schriftelijk.
2. De huurovereenkomst geldt voor de periode en het tarief zoals op de huurovereenkomst staat of zoals op een andere manier is overeengekomen. De huurovereenkomst vermeldt dag en tijdstip waarop de huurperiode begint en eindigt.

ARTIKEL 4 - Op afstand/buitenverkooprruimte
1. Consument heeft rechten en plichten die volgen uit de bepalingen voor overeenkomsten tussen handelaren en consumenten, zie boek 6 titel 5 afdeling 2b BW.
2. Dit geldt alleen wanneer een overeenkomst/opdracht op afstand en buiten verkoopruimtes is gesloten, in de zin van 6 : 230 BW. De wettelijke bepalingen gelden dan in aanvulling van en in afwijking op deze algemene voorwaarden.

ARTIKEL 5 - De prijs en de prijswijzigingen
1. De huursom en eventuele bijkomende kosten zoals prijs per kilometer worden vooraf overeengekomen. Dit geldt ook voor de eventuele mogelijkheid om tussentijds de prijs te kunnen veranderen. De huursom en de eventuele bijkomende kosten komen duidelijk op de huurovereenkomst te staan.
2. Als binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst een prijswijziging optreedt, heeft deze geen invloed op de afgesproken prijs.
3. De consument mag de overeenkomst ontbinden als de prijs omhoog gaat ná drie maanden na het sluiten van de overeenkomst, maar voordat de huurperiode is begonnen. Het tweede lid is niet van toepassing op prijswijzigingen die uit de wet voortvloeien, zoals een verhoging vanwege btw.
4. Vaststelling van het aantal gereden kilometers gebeurt met de kilometerteller, tenzij deze kapot is. Is de kilometerteller kapot, dan wordt op een andere correcte manier het aantal gereden kilometers vastgesteld.
5. Tijdens de huurperiode betaalt de huurder de kosten vanwege het gebruik van het gehuurde, zoals tolgeld, vignetten en de kosten voor brandstof, het reinigen en het parkeren.
6. Alleen kosten die afgesproken zijn, kunnen aan consument in rekening worden gebracht. Wel moet consument, als daar een reden voor is, aan de ondernemer schadevergoeding betalen.

ARTIKEL 6 - De huurperiode en de overschrijding van de huurperiode
1. Consument moet het gehuurde uiterlijk op de dag en tijd waarop de huurperiode eindigt terugbrengen. Het adres staat op de huurovereenkomst. Is er een ander adres afgesproken, dan moet het gehuurde daar op tijd worden gebracht. Ondernemer moet het gehuurde, tijdens openingstijden, in ontvangst nemen.
2. Consument mag het gehuurde slechts met toestemming van de ondernemer buiten openingstijden of op een ander adres terugbrengen.
3. Komt het gehuurde niet volgens afspraak terug na het einde van de (eventueel verlengde) huurperiode, dan kan de ondernemer het gehuurde onmiddellijk terugnemen. De contractuele verplichtingen van de consument blijven bestaan tot het moment dat het gehuurde aan ondernemer terug is gegeven.
4. Als consument het gehuurde niet op tijd inlevert, mag de ondernemer de huurder 20% van de daghuurprijs in rekening brengen voor elk uur dat het gehuurde te laat terug komt. Na overschrijding met vijf uur kan per dag tot 1½ keer de daghuurprijs in rekening worden gebracht. Daarnaast kan de ondernemer om een vergoeding voor schade vragen, zowel voor schade die bestaat, als voor schade die nog zal volgen.
5. Als het onmogelijk is en blijft het gehuurde terug te geven, dan wordt geen hogere huurprijs in rekening gebracht. De verhoging van de huurprijs geldt niet als consument aantoont dat de overschrijding van de huurtermijn het gevolg is van overmacht.

ARTIKEL 7 - Annulering
Als een overeenkomst wordt geannuleerd door de consument, dan kan de ondernemer de volgende annuleringskosten in rekening brengen:
- bij annulering tot de 30e dag (exclusief) voor de dag van verhuur: de aanbetaling met een maximum van 10% van de huursom;
- bij annulering vanaf de 30e dag (inclusief) tot de 7e dag (exclusief) voor de dag van verhuur: 30% van de huursom;
- bij annulering vanaf de 7e dag (inclusief) tot de 3e dag (exclusief) voor de dag van verhuur: 50% van de huursom;
- bij annulering vanaf de 3e dag (inclusief) tot 1 dag (exclusief) voor de dag van verhuur: 90% van de huursom;
- bij annulering vanaf minder dan 1 dag voor de dag van verhuur: de volle huursom.

ARTIKEL 8 - Betaling
1. Bij het begin van de huur kan de ondernemer om betaling van een waarborgsom vragen.
2. De waarborgsom wordt in principe terugbetaald binnen één werkdag nadat het gehuurde is ingeleverd. De ondernemer kan de dan nog openstaande kosten verrekenen.
3. In geval van schade van de ondernemer die de consument aan verhuurder moet vergoeden, wordt dit ook met de waarborgsom verrekend. Dit terugbetalen zal plaatsvinden zodra duidelijk is welk bedrag resteert, met een maximum van twee maanden nadat het gehuurde is teruggebracht. In geval van schade aan derden geldt dat het binnen zes maanden gebeurt moet zijn.
4. Als een andere persoon schade van ondernemer heeft veroorzaakt en ondernemer heeft van deze derde een volledige schadevergoeding hiervoor gekregen, dan wordt de waarborgsom binnen veertien dagen na het verhaal van de schade terugbetaald. Ondernemer zal zich inspannen om schade veroorzaakt door derden zo spoedig mogelijk te verhalen. Ondernemer houdt de consument op de hoogte van zijn inspanningen.
5. De huursom moet bij aanvang van de huurperiode helemaal betaald zijn, tenzij anders is overeengekomen. Andere bedragen moeten betaald worden binnen tien dagen na ontvangst van de factuur. Consument dient het verschuldigde bedrag te betalen vóór het verstrijken van de betalingsdatum. Doet hij dat niet, dan zendt de ondernemer na het verstrijken van die datum een kosteloze betalingsherinnering en geeft de consument de gelegenheid binnen veertien dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering het openstaande bedrag alsnog te betalen. Als na het verstrijken van de betalingsherinnering nog steeds niet is betaald, is de ondernemer gerechtigd rente in rekening te brengen vanaf het moment van verzuim. Deze rente is gelijk aan de wettelijke rente. Door een partij te maken gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten om betaling van een schuld af te dwingen, kunnen aan de wederpartij in rekening worden gebracht. De hoogte van deze kosten is onderworpen aan (wettelijke) grenzen. Daarvan kan in het voordeel van de consument worden afgeweken.

ARTIKEL 9 - Verplichtingen consument
1. Consument moet netjes omgaan met het gehuurde, inclusief het toebehoren, zoals kleding, sleutels, de alarminstallatiebediening, het kentekenbewijs en grensdocumenten.
- Het is bijvoorbeeld verboden om het gehuurde te gebruiken op een terrein waarvoor het gehuurde niet geschikt is, of op een terrein waarbij vermeld staat dat je er voor eigen risico op gaat.
- Ook mag het gehuurde niet gebruikt worden voor rijles of voor het deelnemen aan wedstrijden of aan snelheids-, rijvaardigheids- of betrouwbaarheidstesten.
- Consument mag het gehuurde niet doorverhuren. Consument moet er op letten dat niet iemand het gehuurde gebruikt die hiertoe niet in staat is vanwege een lichamelijke of geestelijke beperking. Dit geldt ook voor iemand die niet bevoegd is om het gehuurde te besturen.
- Consument mag het gehuurde alleen aan iemand geven als deze als bestuurder op het huurcontract staat.
- Als het gehuurde kapot is, geldt artikel 10 lid 3 en mag consument er niet mee doorrijden als dit het erger maakt. Er mag ook niet worden doorgereden als dit slecht is voor de verkeersveiligheid.
2. Consument mag bepaalde, niet-wezenlijke, veranderingen en toevoegingen aan het gehuurde aanbrengen. Zolang deze maar na afloop van de huur zonder noemenswaardige kosten terug kunnen worden gedraaid. Consument mag bijvoorbeeld een koffer op een gehuurde motorfiets plaatsen. Consument mag een wezenlijk onderdeel, zoals bijvoorbeeld de uitlaat, echter niet veranderen.
3. Consument moet de bagage op het gehuurde zorgvuldig vastmaken.
4. Consument mag niet met het gehuurde naar andere landen. Als ondernemer dit in een schriftelijke afspraak anders regelt, mag hij wel met het gehuurde naar landen buiten de grenzen van Nederland toe.
5. Consument is verplicht om bestuurders, passagiers en andere personen die hij het gehuurde laat gebruiken te wijzen op de regels van de verhuur en er op te letten dat deze zich hier ook aan houden.

ARTIKEL 10 - Instructies voor de consument
1. Consument moet het oliepeil en de bandenspanning op niveau (laten) houden. Vraagt de ondernemer aan consument om het voertuig voor normaal onderhoud in te leveren, dan doet consument dat, wanneer dit op een normale manier voor hem te regelen valt. De vraag om het voertuig voor onderhoud af te geven, wordt niet gesteld als de huurperiode een maand of korter is.
2. Consument tankt de door ondernemer aangegeven en voor het voertuig bedoelde brandstof, eventueel met die toevoegingen waar de ondernemer om gevraagd heeft.
3. Is het gehuurde zichtbaar kapot, heeft het gehuurde iets beschadigd, of raakt het gehuurde vermist, dan moet consument deze instructies opvolgen:
- consument informeert de ondernemer hierover;
- consument doet dat wat de ondernemer aan hem vraagt;
- consument geeft uit eigen initiatief of in reactie op een verzoek alle inlichtingen en relevante documenten aan de ondernemer of aan diens verzekeraar;
- consument laat het gehuurde zo achter dat het behoorlijk beschermd zal zijn tegen beschadiging of vermissing;
- consument verleent zijn medewerking in geval van aansprakelijkheidskwesties. Ook verleent consument zijn medewerking wanneer ondernemer door de autoriteiten gevraagd wordt om inlichtingen te verschaffen over de consument die in zijn hoedanigheid van huurder immers op een bepaald moment het gehuurde heeft bestuurd of gebruikt.
4. Bij ongevallen, beschadiging of vermissing van het gehuurde is consument daarnaast verplicht:
- om melding te doen bij de politie ter plaatse;
- om zo spoedig mogelijk een volledig ingevuld en ondertekend schadeaangiftеformulier aan ondernemer te geven;
- om op geen enkele manier schuld te erkennen.
5. Consument moet ondernemer zo spoedig mogelijk informeren over:
- het redelijke vermoeden of de zekerheid dat de werking van de kilometerteller verstoord is;
- dat er iets gebeurd is waardoor er schade aan, of schade met of door het gehuurde is gekomen of zou kunnen ontstaan;
- schade aan het gehuurde, de gehuurde kleding of aan ander toebehoren of van onderdelen door verlies, diefstal of achteruitgang;
- dat er beslag is gelegd op het gehuurde;
  en over andere omstandigheden waarover ondernemer redelijkerwijs geïnformeerd moet worden.

ARTIKEL 11 - Verplichtingen ondernemer
1. Op het moment dat de ondernemer het gehuurde aan consument meegeeft, heeft het gehuurde een volledig gevulde brandstoftank, de overeengekomen accessoires en specificaties en ook de in Nederland verplicht gestelde uitrusting. De banden van het gehuurde hebben het juiste profiel. Ook zal het gehuurde de juiste bandenspanning hebben. Het gehuurde zal schoon zijn, goed onderhouden zijn en voor zover bij ondernemer bekend of kenbaar in technisch goede staat.
2. Consument krijgt kosteloos een upgrade als er geen voertuig kan worden meegegeven uit de afgesproken categorie. Zo' n upgrade lukt niet wanneer het overeengekomen voertuig zich al in de hoogste categorie bevindt, of wanneer er slechts één voertuig potentieel als update zou kunnen gelden, terwijl dit voertuig niet beschikbaar is. Huurder betaalt in zo' n geval een huursom voor de meegegeven gemotoriseerde tweewieler die past bij de categorie hiervan.
3. Ondernemer stelt samen met consument voorafgaand aan de verhuur een rapport op waarbij eventuele schade die zich al aan het gehuurde bevindt, wordt aangegeven.
4. Ondernemer geeft consument de vereiste documenten mee voor de start van de huurperiode.
5. Ondernemer zorgt dat er in het gehuurde een Nederlandstalige instructie ligt en ook een overzicht van telefoonnummers waar consument zich binnen en buiten openingstijden kan melden.
6. Op het gehuurde staat te lezen welk type brandstof -plus eventuele toevoegingen- er getankt moet worden. Dit staat het liefst in de buurt van de brandstofvulopening. In de Nederlandstalige instructie wordt vermeld op welke niveaus het oliepeil en de bandenspanning dienen te worden gehouden.
7. Er is adequate pechhulp in Nederland. Pechhulp in het buitenland geldt alleen als partijen hebben afgesproken dat het gehuurde ook in het buitenland gebruikt mag worden.
8. Onder adequate pechhulp wordt in ieder geval verstaan dat er vervangend, zoveel mogelijk gelijkwaardig, vervoer wordt aangeboden wanneer er een defect aan het gehuurde zal moeten worden gerepareerd. Dit geldt alleen als deze reparatie waarschijnlijk langer dan twee werkdagen zal gaan duren. Het gehuurde zal meteen gerepareerd worden, tenzij dit in redelijkheid niet kan. Indien pech het gevolg is van eigen schuld, dan worden de kosten van de hulp niet door ondernemer vergoed.
9. Ondernemer inspecteert het gehuurde voertuig/kleding direct bij inlevering door huurder op eventuele schade. Dit geldt zowel bij inlevering van het gehuurde bij de eigen vestiging als bij inlevering van het gehuurde op een andere vestiging van dezelfde winkel.
10. Op het moment dat ondernemer en consument schriftelijk hebben afgesproken dat het gehuurde buiten de landsgrenzen van Nederland mag komen, komen de kosten van repatriëring van het gehuurde vanuit het buitenland voor rekening van ondernemer. Dit tenzij het tweede lid van artikel 12 van toepassing is.

ARTIKEL 12 - Aansprakelijkheid van de consument voor schade
1. Consument is voor schade van de ondernemer per schadegeval aansprakelijk tot het op het huurcontract vermelde eigen risico.
- Bij schade van de ondernemer vanwege beschadiging van gehuurde kleding is het eigen risico maximaal € 300,-.
- Bij schade van de ondernemer vanwege beschadiging van andere gemotoriseerde tweewielers dan een motorfiets, is het eigen risico maximaal € 500-. Dat zijn bromfietsen/snorfietsen/scooters/high speed e-bikes.
- Bij schade van de ondernemer vanwege beschadiging van een gehuurde motorfiets, is het eigen risico;
  - bij een niet-risico motorfiets maximaal € 1000,-;
  - bij een wel-risico motorfiets maximaal € 2000,-.
2. Wanneer de schade volgt uit iets wat de consument in strijd met artikel 9 wel of niet heeft gedaan, dan moet consument de schade van ondernemer in principe volledig vergoeden. Een eerste mogelijke uitzondering hierop is dat consument bewijst dat dit handelen of nalaten aan hem niet toegerekend kan worden. Een tweede uitzondering zou kunnen zijn dat het niet redelijk en billijk is als de consument alles moet vergoeden. Een derde uitzondering staat in lid 3.
3. Ondernemer kan er mee akkoord zijn gegaan dat het gehuurde terug gaat buiten openingstijden of op een andere plaats en dan zijn lid 1 en 2 relevant. Ook geldt dan dat huurder aansprakelijk blijft voor schade van de ondernemer ontstaan tot het tijdstip waarop ondernemer het gehuurde voertuig/kleding feitelijk heeft geïnspecteerd of heeft laten inspecteren. Ondernemer zal het gehuurde voertuig/kleding bij eerste gelegenheid (laten) inspecteren en zal consument direct informeren als er schade is ontdekt.
4. Lid 2 geldt niet als er volgens de voorwaarden van de WAM- verzekeringsovereenkomst dekking bestaat voor de vermogensschade van de ondernemer die ontstaat omdat deze ondernemer/de kentekenhouder/de verzekeraar van het gehuurde kan worden aangesproken voor schade van iemand die met of door het gehuurde zelf persoonlijk gewond is geraakt, of wiens eigendom beschadigd is.
5. Als consument een andere persoon het gehuurde laat gebruiken, bijvoorbeeld als passagier of als bestuurder, dan is consument aansprakelijk voor wat deze personen doen of juist niet doen in overeenstemming met artikel 12 lid 1 en 2 van deze algemene voorwaarden. Ook al hadden deze personen niet de instemming van consument voor hun gebruik.

ARTIKEL 13 - Gebreken aan het gehuurde en aansprakelijkheid van de ondernemer
1. Wanneer consument aan ondernemer vraagt om gebreken te repareren, moet ondernemer dit in principe doen. Dit hoeft niet als een gebrek echt niet verholpen kan worden. Het hoeft ook niet, wanneer consument dit redelijkerwijs eigenlijk niet van ondernemer kan vragen, gelet op het geld dat ondernemer hiervoor zou moeten uitgeven. Als consument ten opzichte van ondernemer aansprakelijk is voor het gebrek of voor de gevolgen van het gebrek, hoeft de ondernemer de gebreken ook niet op te lossen, zelfs al heeft de consument hier wel om gevraagd.
2. Wanneer een consument of een andere persoon die personenschade heeft opgelopen deze schade heeft kunnen verhalen op de eigen schadeverzekeraar of wanneer zo iemand hier een andere uitkering voor heeft gekregen, dan is ondernemer niet aan te spreken voor deze personenschade.
3. Dat wat in artikel 13 lid 2 staat gaat echter niet op, als er personenschade is, terwijl ondernemer bij het maken van de huurafspraak van de gebreken aan het gehuurde wist of had moeten weten, of terwijl er gebreken zijn ontstaan door opzet of grove schuld van ondernemer.

ARTIKEL 14 - Overheidsmaatregelen en informatie aan autoriteiten
1. De overheid kan tijdens de huurperiode een sanctie of een maatregel opleggen en consument moet dan voor de financiële gevolgen betalen. Dit geldt niet wanneer deze zijn opgelegd vanwege een defect dat het gehuurde al had toen de huurperiode begon, of wanneer ze te maken hebben met omstandigheden die binnen de risicosfeer van de ondernemer liggen.
2. Krijgt ondernemer zo' n sanctie of maatregel opgelegd, dan moet consument meteen wanneer ondernemer hierom vraagt de schade vergoeden. Ook moet consument dan de kosten van administratie betalen, met een minimum van € 25,- (inclusief btw). Ondernemer dient die kosten zoveel mogelijk te beperken. Soms constateert de politie of een andere autoriteit een verkeersovertreding. Men kan dan van ondernemer informatie gaan vragen over dat wat er is gedaan of dat wat er nu juist niet is gedaan, terwijl dat wel had moeten gebeuren. Consument moet ook hier de kosten van betalen, vanaf € 10,- (inclusief btw).
3. Als consument dat wil, kan hij een kopie krijgen van het officiële document van een sanctie.

ARTIKEL 15 - Beslag op het gehuurde
Wanneer er op het gehuurde beslag is gelegd vanwege een aanleiding die in de risicosfeer van consument ligt, moet consument alle verplichten van de huurafspraak blijven naleven. Zo moet consument bijvoorbeeld de huur blijven betalen. Dit totdat het gehuurde weer bij ondernemer is teruggekomen, zonder dat er een beslag op ligt. Ook moet consument in dat soort gevallen ondernemer schadeloos stellen voor alle uit dat beslag voortvloeiende kosten.

ARTIKEL 16 - Ontbinding van de huur
1. Ondernemer kan de huurovereenkomst beëindigen en het gehuurde terugnemen op het moment dat:
- consument tijdens de huurperiode een of meer van zijn verplichtingen niet, niet tijdig of niet volledig nakomt, tenzij dit niet ernstig genoeg is voor een ontbinding;
- consument overlijdt, onder curatele wordt gesteld, surseance van betaling aanvraagt, in staat van faillissement wordt verklaard of op hem de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen van toepassing wordt verklaard;
- ondernemer van het bestaan van omstandigheden afweet die van zodanige aard zijn dat hij, als hij hiervan op de hoogte was geweest, de huurovereenkomst niet (op deze wijze) met consument zou zijn aangegaan. In dat geval kan ondernemer een vergoeding van kosten, schade en rente blijven vragen.
2. Consument zal alle medewerking aan ondernemer verlenen om het gehuurde terug te nemen.
3. Wanneer consument voor het begin van de huurperiode sterft, wordt de huur ontbonden.
4. Ondernemer is niet aansprakelijk voor schade van consument ten gevolge van ontbinding op grond van dit artikel.

ARTIKEL 17 - Klachten en Bemiddelingsregeling
1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij ondernemer, op tijd nadat consument heeft ontdekt dat er naar zijn mening iets niet goed is gegaan. Is consument te laat, dan kan deze zijn rechten verliezen.
2. Wanneer blijkt dat consument niet tevreden is met het resultaat van de klachtafhandeling door ondernemer geldt het volgende. Consument kan een geschil binnen zes weken na het ontstaan voorleggen aan BOVAG Bemiddeling. De bemiddelingspoging gaat volgens een reglement dat consument en ondernemer vooraf ter kennis is gebracht. Het adres van BOVAG Bemiddeling is: Postbus 1100, 3980 DC te Bunnik. Telnr. 030 65 95 395. De klacht moet wel gaan over de uitlegging of uitvoering van deze algemene huurvoorwaarden. Consument kan er uiteraard ook voor kiezen de klacht aan de geschillencommissie voor te leggen.

ARTIKEL 18 - Geschillenregeling
1. Geschillen tussen consument en ondernemer over totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door ondernemer te leveren of geleverde diensten en zaken, kunnen, met inachtneming van het hierna bepaalde, zowel door consument als ondernemer worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Voertuigverhuur. Adres: De Geschillencommissie, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag (bezoekadres: Bordewijklaan 46, 2591 XR te Den Haag).
2. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien consument zijn klacht eerst tijdig bij ondernemer heeft ingediend. Een geschil ontstaat indien de klacht van consument niet naar tevredenheid door ondernemer en/of via de bemiddelingspoging van BOVAG Bemiddeling is opgelost.
3. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil uiterlijk 12 maanden na de datum waarop de consument de klacht bij de ondernemer indiende, schriftelijk of in een andere door de Geschillencommissie te bepalen vorm bij deze aanhangig worden gemaakt. Van een geschil is sprake nadat de klachtafhandeling door ondernemer en/of via de bemiddelingspoging van BOVAG Bemiddeling niet is opgelost.
4. Wanneer de consument een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien ondernemer een geschil aanhangig wil maken bij de Geschillencommissie, moet hij consument vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. Ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van de voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de rechter aanhangig te maken.
5. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden krachtens dat reglement bij wege van bindend advies. Het reglement wordt desgevraagd toegezonden. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
6. Uitsluitend de rechter dan wel de hierboven genoemde Geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

ARTIKEL 19 - Nakomingsgarantie
1. BOVAG staat garant voor de nakoming van de bindende adviezen door haar leden indien ondernemer geen gevolg geeft aan het bindend advies, tenzij het lid besluit het bindend advies binnen twee maanden na de verzending ervan ter toetsing aan de rechter voor te leggen en het vonnis waarbij de rechter het bindend advies onverbindend verklaart in kracht van gewijsde is gegaan.
2. De garantstelling van BOVAG betreft een door BOVAG uit te keren bedrag van maximaal € 1000,- tegen cessie van de vordering van consument. Bij bedragen groter dan € 1000,- per geschil keert BOVAG onder dezelfde voorwaarden het maximale bedrag van € 1000,- uit aan consument. Voor het meerdere wordt consument aangeboden om zijn vordering aan BOVAG te cederen, waarna BOVAG de betaling daarvan zo nodig in rechte zal vragen. BOVAG verbindt zich in dat geval om geïncasseerde gelden aan consument over te dragen.
3. De garantstelling bedoeld onder lid 2 geldt niet indien een rechter het bindend advies vernietigt. In geval van faillissement, surseance van betaling of bedrijfsbeëindiging van ondernemer keert BOVAG alleen een bedrag tot maximaal € 1000,- per geschil uit en geldt de garantstelling alleen als consument aan de formele verplichtingen heeft voldaan om het geschil bij de Geschillencommissie Voertuigverhuur aanhangig te maken voordat van een dergelijke situatie sprake is.

ARTIKEL 20 - Verwerking van persoonsgegevens van de consument en van de bestuurder
De persoonsgegevens die worden vermeld op het contract worden door ondernemer als verantwoordelijke in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming verwerkt in een persoonsregistratie. Aan de hand van deze verwerking kan ondernemer op sancties en maatregelen zoals bedoeld in art. 14 reageren, uitvoering geven aan deze voorwaarden, de overeenkomst uitvoeren, consument of bestuurder optimale service en actuele productinformatie geven en consument of bestuurder gepersonaliseerde aanbiedingen doen. De persoonsgegevens kunnen ook worden doorgegeven aan gerechtsdeurwaarders wanneer er wordt getankt zonder dat er wordt betaald. Consument en bestuurder kunnen om inzage en correctie met betrekking tot de verwerkte persoonsgegevens verzoeken en verzet aantekenen. Betreft het direct mailing, dan zal een dergelijk protest steeds worden gehonoreerd.
Als ondernemer meedoet aan het Waarschuwing Systeem ELENA (ELENA), dan kunnen de persoonsgegevens ook hier in verwerkt worden. BOVAG (postadres: Postbus 1100, 3980 DC te Bunnik) is hier namens haar afdeling Verhuurbedrijven en naast de ondernemer verantwoordelijke voor. De persoonsgegevens van consument/proefritmaker/bestuurder kunnen in ieder geval worden opgenomen als het gehuurde wordt verduisterd, als de huur niet of niet helemaal wordt betaald en als er met opzet schade komt aan het gehuurde. Zie voor een volledige opsomming www.bovag.nl/elena.
Bij BOVAG kunnen deze personen om inzage en om correctie vragen en ook schriftelijk hun protest doen.

ARTIKEL 21 - Toepasselijk recht
Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing, tenzij op grond van dwingend recht het recht van een ander land van toepassing is.

Drukversie 1 april 2018