

## BOVAG-BEMIDDELINGSREGLEMENT

### Artikel 1

Dit reglement regelt de bemiddeling in geschillen met BOVAG-leden, welke voortvloeien uit navolgende BOVAG formulieren, mits deze voorzien in een rol voor BOVAG Bemiddeling:

- BOVAG-lesovereenkomst;
- BOVAG-huurovereenkomst;
- BOVAG koopovereenkomst;
- Algemene BOVAG (garantie-)voorwaarden.

Per 1 april 2018 kennen de particuliere autovooraarden in het artikel waarin bemiddeling wordt uitgelegd een nieuwe passage: *de consument moet voor hulp bij bemiddeling alleen aanspraak kunnen maken op zijn wettelijke rechten gedurende de periode van de wettelijke omkering van de bewijst zijnde 6 maanden na aflevering of aanspraak kunnen maken op BOVAG Garantie, beide zoals bedoeld in artikel 14.* Deze voorwaarden vormen zo de basis voor bemiddeling welke voortvloeit uit de wettelijke rechten van een klager, zoals bedoeld in artikel 7: 17 e.v. BW (non conformiteit).

*Deze autovooraarden worden gebruikt door leden van BOVAG afdeling onafhankelijke autobedrijven (incl. truck- en trailerbedrijver/ de sectie autogroothandelaren) en leden van BOVAG afdeling dealerbedrijven. (BOVAG afdeling schadeherstelbedrijven hanteert deze autovooraarden eveneens, tot dat er eigen SER/BOVAG Schadeherstelbedrijven voorwaarden zullen zijn. )*

### Artikel 2

De klager moet tijdig (en twee maanden is in ieder geval tijdig, ook gelet op 7: 23 BW) de klacht bij het BOVAG bedrijf hebben aangekaart.

Als blijkt dat de consument niet tevreden is met het resultaat van de klachtafhandeling door het BOVAG bedrijf geldt het volgende. De klager kan een geschil binnen zes weken na het ontstaan voorleggen aan BOVAG Bemiddeling. Hier is een uitzondering op. Een klagende leerling van een bij BOVAG aangesloten rijkschool heeft twee weken de tijd hiervoor. Doet een klager een beroep op BOVAG Bemiddeling later, dan wordt de kwestie niet behandeld, tenzij de klager aannemelijk maakt dat de termijnoverschrijding hem niet te verwijten valt.

Het staat de klager natuurlijk ook vrij, om naar de rechter te gaan, of -als deze er is- naar een van de relevante geschillencommissies. Of er een geschillencommissie is, wat in dat geval hiervan de NAW gegevens zijn en aan welke -door deze geschillencommissie gestelde- voorwaarden de klager kort gezegd moet voldoen, volgt steeds uit de algemene BOVAG (garantie-) voorwaarden.

### Artikel 3

Het verzoek tot bemiddeling kan schriftelijk worden gericht aan BOVAG Bemiddeling, Postbus 1100, 3980 DC te Bunnik (of elektronisch via [hulpbijklachten@bovag.nl](mailto:hulpbijklachten@bovag.nl)). BOVAG Bemiddeling kan na ontvangst van het verzoek en ook later om het overleggen van aanvullende bewijsstukken vragen, voordat ze de kwestie inhoudelijk kunnen gaan beoordelen.

### Artikel 4

De klager moet zijn of haar schriftelijke of elektronische verzoek tot bemiddeling doen onder het bijvoegen van de beschikbare bewijsstukken. Denk aan de BOVAG overeenkomsten (incl. bijbehorende BOVAG algemene (garantie-) voorwaarden), facturen, foto's van de klachten etc. Het kan voorkomen dat in bepaalde gevallen een technische onderzoek gewenst (of zelfs noodzakelijk is) voordat 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. Eventuele onderzoekskosten die zijn gemaakt, kunnen in de vordering op een partij worden meegenomen wanneer er een bindend advies bij de geschillencommissie wordt aangevraagd, of een vonnis bij een rechter.

### Artikel 5

BOVAG Bemiddeling zal in het kader van haar werkzaamheden bellen en/of schriftelijke/ elektronische berichten gaan sturen en hieraan zijn voor partijen verder geen kosten verbonden

### Artikel 6

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

### Artikel 7

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