

ALGEMENE VOORWAARDEN BOVAG AUTOBEDRIJVEN KOOP/REPARATIE & ONDERHOUD

ALGEMEEN
Deze Algemene Voorwaarden gelden met ingang van juni 2022. Zij gelden voor overeenkomsten over koop en over reparatie- en onderhoud van auto's, onderdelen of accessoires tussen leden van BOVAG Autobedrijven en consumenten.

Deze Algemene Voorwaarden zijn tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond en de ANWB in het kader van de SER Coördinatiegroep Selfreguleringsoverleg (CZ).

- DEFINITIES**
In deze Algemene Voorwaarden betekent:
- *de consument* een persoonsaand, of bestaatu met een totaalgewicht inclusief laadvermogen van maximaal 3.500 kg;
 - *de in te kopen auto*: de auto die als deel van de overeenkomst door de consument aan de verkoper wordt verkocht, ook wel inruilauto genoemd: *de overeenkomst*: de overeenkomst van koop en verkoop van een nieuwe of gebruikte auto, zijn opgenomen, in de praktijk betekent dit dat bij een nieuwe auto in ieder geval btw, bpm, leges, de recycling bijdrage, de kosten van een nul-beurt en van een kenteken, de transportkosten naar de dealer en andere extra's die verplicht moeten worden afgenomen al in de aangegeuide prijs zitten verveken;
 - *onderhoudskosten*: aanvullende overeengekomen kosten voor de consument. Deze kosten hoeven niet automatisch in de aangeuide prijs van de auto te zijn opgenomen, zoals extra gekochte accessoires of onderdelen;
 - *schrijftijk*: in geschrift of elektronisch;
 - *de garantie*:
 - a. de wettelijke garantie als bedoeld in artikel 7:17 Burgerlijk Wetboek;
 - b. de fabrieks- of importeursgarantie op auto's en onderdelen/accessoires (zie artikel 14 lid 2);
 - c. de BOVAG Aankoopgarantie op een gebruikte auto zoals omschreven in artikel 14 lid 3 en het BOVAG Garantiebewijs dat door de verkoper kan worden verstrekt;
 - d. de BOVAG-reparatie- en onderhoudsgarantie op werkzaamheden.

- KOOP**
Artikel 1 - Het aanbod
1. De verkoper doet mondeling of schriftelijk een aanbod.
2. Dit aanbod geeft een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aanbidding, dus de prijs en de rechten en de verplichtingen van de consument en de verkoper. 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 auto, het aangeboden onderdeel, of de aangeboden accessoire. De prijs van een aangeboden auto is inclusief de niet-vermijdbare kosten.
4. Als de verkoper gebruik maakt van afbeeldingen van de auto, onderdeel of accessoire dan zijn deze waarheidsgetrouw.
5. Kennelijke vergissingen in het aanbod binden de verkoper niet.
6. De consument moet aanvaarden binnen de door de verkoper gestelde termijn. Is er geen termijn gegeven dan moet de koper direct aanvaarden.

- Artikel 2 - De overeenkomst**
1. De verkoper legt de overeenkomst schriftelijk vast en geeft de consument hier een kopie van. De afspraak tussen consument en verkoper geldt ook als de afspraak niet schriftelijk is vastgelegd.

- Artikel 3 - De inhoud van de overeenkomst**
In de schriftelijke overeenkomst staat in ieder geval:
- de identiteit van de verkoper zoals handelsnaam, vestigingsadres, telefoonnummer en e-mailadres;
 - de omschrijving van de auto, onderdelen, of accessoires;
 - de prijs en de omschrijving van de in te kopen auto inclusief onderdelen of accessoires;
 - de prijs van de auto inclusief accessoires op het moment van de koop. De prijs is inclusief de niet-vermijdbare kosten. De overeenkomst geeft 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 auto wel-vermijdbare kosten;
 - de verwijzing naar de garantiiebepalingen waarbij de verkoper of een derde zoals de fabrikant of importeur als garantiever treedt op. Er wordt inzage gegeven in de garantiiebepalingen van deze derde;
 - de wijze van betaling;
 - de leveringsdatum en of dit een vermoedelijke of vaste datum is. Als geen leveringsdatum is afgesproken, wordt de auto, onderdeel of accessoire in ieder geval binnen dertig dagen na het sluiten van de overeenkomst afgeleverd.

- Artikel 4 - Prijswijzigingen**
1. Als er sprake is van een vaste prijs, dan kan de verkoper 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 verkoper de prijs wijzigen op grond van een wijziging in de heffing door de overheid, fabrieksprijzen, importeursprijzen of valutakoersen. De verkoper 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 verkoper 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 verkoper in gebreke is gesteld op grond van artikel 6, 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 verkoper in verzuim is dan mag geen enkele prijsverhoging worden doorberekend.

- Artikel 5 - Het risico voor de auto**
1. Gaat de gekochte auto kapot of verloren, voordat de auto aan de consument is geleverd, dan komt dit voor rekening en risico van de verkoper.
2. Gaat de in te kopen auto kapot of verloren voordat de auto aan de verkoper is geleverd, dan komt dit voor rekening en risico van de consument.

- Artikel 6 - Levering en verzuim**
1. Bij een vaste leveringsdatum is de verkoper in verzuim zodra die datum is verstreken.
2. Bij een vermoedelijke leveringstermijn moet de consument de verkoper eerst in gebreke stellen. Dit betekent dat de verkoper nog een termijn van twee weken krijgt om af te leveren. Als de verkoper de auto, onderdeel of accessoire na het verstrijken van deze termijn nog niet heeft afgeleverd, dan is de verkoper in verzuim.
3. In deze gevallen is geen ingebrekestelling door de consument nodig: als verkoper 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 auto, onderdeel of accessoire nodig is voor een speciale gelegenheid.

- Artikel 7 - Gevolgen van verzuim**
1. Als de verkoper in verzuim is op grond van artikel 6 dan mag de consument de overeenkomst ontbinden.
2. Verder kan de consument vergoeding vragen van zijn schade, tenzij de verkoper een beroep kan doen op overmacht.

- Artikel 8 - Annuleren**
1. De consument kan de overeenkomst annuleren, ook als de verkoper niet in verzuim is.
2. Het annuleren kan tot de gekochte auto, onderdeel of accessoire, of tot de in te kopen auto 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 auto, 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 verkoper de

consument schriftelijk melden dat de consument de overeenkomst alsnog moet annuleren. De consument kan dan geen beroep meer doen op het annuleren.

- REPARATIE EN ONDERHOUD**
Artikel 9 - Prijsopgave en termijn
1. De opdracht voor werkzaamheden wordt het liefst schriftelijk vastgelegd. De reparateur 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. Wordt bij een niet-vaste prijs het repareren van de auto meer dan 10% duurder dan bij benadering was aangegeven, dan moet de reparateur deze kostenstijging met de consument bespreken.
3. De consument mag de opdracht altijd opzeggen. De kosten die de reparateur op het moment van het opzeggen al heeft gemaakt en de werkzaamheden die dan al zijn afgerond, moeten wel worden betaald.
4. De reparateur meldt het meien wanneer de werkzaamheden later dreigen te worden afgerond dan de leveringsdatum. De reparateur 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 reparateur.

- Artikel 10 - De rekening**
Van de uitgevoerde werkzaamheden wordt een gespecificeerde rekening afgegeven.

- Artikel 11 - Stallingskosten**
1. Als de consument de auto niet binnen drie werkdagen ophaalt nadat hij of zij bericht heeft ontvangen dat de reparatie klaar is, dan kan de reparateur een vergoeding voor stallingskosten in rekening brengen.
2. De rekening geldt ook als de consument de auto niet ophaalt nadat de reparateur in rekening worden gebracht. Zijn er geen vaste stallingskosten dan zal de reparateur een redelijke vergoeding rekenen.

- Artikel 12 - Retentierecht**
1. De reparateur kan retentierecht uitoefenen op de auto, onderdeel of accessoire. Dit betekent dat de reparateur de auto, onderdeel of accessoire pas teruggeeft als de consument de rekening voor deze of eerdere werkzaamheden of andere kosten heeft betaald.
2. De reparateur kan het retentierecht ook uitoefenen als het geschil over de werkzaamheden gemaakt bij de Geschillencommissie. Voertuigen genoemd in artikel 21, of bij de rechter, tenzij de consument voldoende (vervangende) zekerheid heeft gesteld, bijvoorbeeld door een storting in het depot bij de Geschillencommissie.

- Artikel 13 - 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 reparateur en een garantiever, zoals een fabrikant of een importeur, dan kan de reparateur de wijzigingen van de oude onderdelen.
3. Als de consument niet, of niet op tijd, om de onderdelen heeft gevraagd, dan worden de vervangen onderdelen ook eigendom van de reparateur, zonder dat de consument een vergoeding hiervoor krijgt.

- GARANTIE**
Artikel 14 - Garantie op auto's en onderdelen/accessoires
1. De consument heeft -naast de BOVAG-reparatie- en onderhoudsgarantie zoals bedoeld in artikel 15, de eventuele BOVAG Aankoopgarantie zoals bedoeld in artikel 14.3, het BOVAG Garantiebewijs en/of de fabrieks- en importeursgarantie zoals bedoeld in artikel 14.2- ook altijd wettelijke garantie.
2. Op nieuwe auto's en op nieuwe onderdelen geeft de fabrikant of importeur fabrieksgarantie.
3. Naast de wettelijke garantie kan de verkoper op gebruikte auto's eventueel twee maanden BOVAG Aankoopgarantie verlenen en de verkoper kan deze termijn verlengen naar maximaal 24 maanden.
4. Bij vervanging wegens garantie zoals bedoeld in artikel 14 lid 1 en in lid 3 en het BOVAG Garantiebewijs is de consument niet gehouden te betalen voor normaal gebruik van het vervangen product in de periode voorafgaande aan de levering. Tijdens de periode van vervanging wordt de garantie zoals bedoeld in artikel 14 lid 1 en in lid 3 en het BOVAG Garantiebewijs zorgt de verkoper/reparateur ook voor een passende oplossing voor vervoersproblemen van de consument.
5. De verkoper vermeldt op de kopie van de overeenkomst de kilometerstand van de auto na de controle in het oorspronkelijk register. De verkoper staat er voor in dat de op de overeenkomst vermelde stand 'logisch' is, tenzij expliciet op de overeenkomst is vermeld dat deze 'onlogisch' is en de consument met deze vermelding uitdrukkelijk schriftelijk heeft ingestemd.
6. Op de geleverde gebruikte onderdelen wordt de BOVAG Aankoopgarantie verstrekt. Gebruikte auto's en onderdelen buiten de Europese Economische Ruimte (EER) vallen niet onder de BOVAG Aankoopgarantie op gebruikte auto's, tenzij de consument aantooft dat de gebreken niet zijn ontstaan door de EER afwijkende omstandigheden, zoals relatief minder goede wegen of brandstof van een slechtere kwaliteit.

- Artikel 15 - BOVAG repairs and maintenance warranty on car, parts and accessories**
1. De reparateur staat ervoor in dat de verrichte werkzaamheden beantwoorden aan de opdracht. De reparateur garandeert, binnen de Europese Economische Ruimte en gedurende zes maanden na het afleveren van de gerepareerde of onderhouden auto, onderdeel, of accessoire dat de opdrachten met goed vakmanschap zijn uitgevoerd door hem, of dat hij de opdrachten met goed vakmanschap heeft laten uitvoeren en dat hij het goede materiaal heeft gebruikt. Bij een reparatie of vervanging op basis van deze garantie zorgt de verkoper/reparateur voor een passende oplossing voor vervoersproblemen van de consument.
2. Deze garantie geldt niet wanneer de consument zelf materialen, onderdelen of accessoires heeft meegevoerd om te worden gebruikt voor de reparatie. Deze garantie geldt ook niet als de consument het gebruik van een bepaald materiaal/onderdeel/accessoire dat de reparateur anders niet zou hebben gebruikt heeft geëist. Wanneer de consument van de reparateur bepaalde methodes om werkzaamheden te verrichten heeft geëist, geldt de garantie niet, als de consument geen goedkeuring heeft gegeven van de reparateur anders had willen volgen. De gevolgen van gebreken of ongeschiktheid van dit soort onderdelen, materialen, accessoires, of werkmethode komen dan ook voor rekening en risico van de consument, tenzij de reparateur in zijn kundigheid of in zijn zorgvuldigheid tekort is gestoten bij het (laten) uitvoeren van de werkzaamheden.
2b. Verzoek de consument de reparateur om een noodreparatie aan de auto, onderdeel of accessoire uit te voeren, dan wordt hierop geen garantie gegeven.
2c. De consument mag zo spoedig mogelijk na het ontdekken van een probleem, dat hij problemen ervaart aan de gerepareerde of onderhouden auto, 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.
2d. Wanneer de reparateur geen kans van de consument krijgt om problemen aan de door hem gerepareerde of onderhouden auto, onderdelen of accessoires zelf op te lossen, kan de consument ook geen beroep op garantie doen. Tenzij de situatie in lid 3 zich voordoet.
2e. Wanneer een derde werk aan de door de reparateur gerepareerde of onderhouden auto, onderdeel of accessoire uitvoert, kan de consument -tenzij de situatie uit lid 3 zich voordoet-geen beroep doen op garantie vanwege deze werkzaamheden. De consument heeft echter wel een beroep op garantie, wanneer werk van een derde niets te maken heeft met het werk dat de reparateur al eerder op de auto, dit onderdeel of accessoire had uitgevoerd of had laten uitvoeren.
3. Een uitzondering op lid 2 sub d en e kan zich voordoen als er direct noodzaak tot herstel van de herstellende onderhouden auto is. De noodsituatie moet zich dan wel op een locatie voordoen, die niet in de buurt is van het bedrijfsadres van de reparateur. Consument moet deze noodzaak ook aan kunnen tonen. Dit kan de consument doen met gegevens van het andere bedrijf of met de kapotte auto-onderdelen. Wordt binnen de landsgrenzen van Nederland door een ander bedrijf hersteld, dan moet dit bedrijf lid zijn van BOVAG. Treedt de noodsituatie op buiten de landsgrenzen van Nederland en de auto 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 reparateur geldt.

- ALGEMENE BEPALINGEN**
Artikel 16 - De betaling
1. Betalen moet contant of door middel van bijschrijving op de bankrekening van verkoper/reparateur.
2. Betaling moet gebeuren op het moment van het afleveren van de auto, onderdeel of accessoire of bij het opleveren van de werkzaamheden.
3. Verkoper/reparateur en consument kunnen schriftelijk afspelen dat er niet direct betaald hoeft te worden. Wordt geen exact betalingsmoment vastgesteld, dan is de betalingstermijn één maand.
4. 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 betalingsherinnering en geeft hij

- de consument de gelegenheid om alsnog het openstaande bedrag te betalen en wel binnen 15 dagen nadat deze betalingsherinnering bij de consument is ontvangen. De huurder is bezorgd/ door huurder is ontvangen.
5. Als na het verstrijken van de betalingsherinnering nog steeds niet betaald is, mag de verkoper/reparateur rente in rekening brengen vanaf het moment van verzuim. Deze rente is gelijk aan de wettelijke rente.
6. 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 17 - Eigendomsvoorbehoud op een auto**
De aan de consument geleverde auto blijft eigendom van de verkoper tot de consument alles wat hij op grond van de koopovereenkomst moest betalen afstand en buiten de consument is gesteld, in zijn geval 6:210d BW. De wettelijke bepalingen gelden dan in aanvulling van en in afwijking op deze algemene voorwaarden.

- Artikel 18 - 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 de consument is gesteld, in zijn geval 6:210d BW. De wettelijke bepalingen gelden dan in aanvulling van en in afwijking op deze algemene voorwaarden.

- Artikel 19 - Afwijkingen**
Aan de voorwaarden, 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 ongelijk.

- Artikel 20 - Bemiddelingsregeling**
Een consument die klachten heeft over de verkoop van een gebruikte auto, over de verkoop van een nieuwe auto, overkoop van de auto, of over het uitvoeren van de BOVAG-reparatie- en onderhoudsgarantie, moet daarmee eerst naar de verkoper/reparateur gaan. Als blijkt dat de consument niet tevreden is met het resultaat van de klachtbehandeling door de verkoper/reparateur, geldt het volgende: de consument kan een geschil over een opdracht of overeenkomst binnen zes weken na het ontstaan voorleggen aan BOVAG Bemiddeling. De bemiddelings-poging zal gaan volgens een reglement dat partijen vooraf hebben gekregen. Het adres van BOVAG Bemiddeling is: Postbus 1100, 3980 CD te Bunnik. Telnr. 030-659 53 95 (lokaal tarief). De consument moet voor hulp bij bemiddeling alleen aanspraak kunnen maken op zijn wettelijke rechten gedurende de periode van de wettelijke omkering van de bewijslast zijnde twaalf maanden na aflevering of aanspraak kunnen maken op BOVAG Aankoopgarantie, beide zoals bedoeld in artikel 14. De consument kan te allen tijde er ook voor kiezen de klacht aan de geschillencommissie voor te leggen. Zie voor een uitleg van deze procedure artikel 21. Gaat het om een niet gekochte auto of om gekochte nieuwe onderdelen of accessoires, dan is een beroep op BOVAG Bemiddeling alleen mogelijk als de consument geen beroep kan doen op een door de fabrikant of importeur van deze nieuwe zaak afgegeven garantie.

- Artikel 21 - 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 verkoper/reparateur de klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Voertuigen, Adres: Postbus 90600, 2500 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 Autobedrijven. Zij geldt bij:
 - a. de overeenkomst van koop en verkoop van een nieuwe auto, onderdeel of accessoire. Dit tenzij door de consument wordt geklaagd op basis van een door de fabrikant of importeur van de auto, onderdeel of accessoire afgegeven garantie.
 - b. de overeenkomst van koop en verkoop van een gebruikte auto, onderdeel of accessoire.
 - c. de in artikel 15 van deze algemene voorwaarden genoemde BOVAG-reparatie- en onderhoudsgarantie.3. Het geschil moet binnen twaalf maanden na de datum waarop de consument bij de verkoper/reparateur heeft geklaagd bij de Geschillencommissie Voertuigen aanhangig worden gemaakt. In 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 Voertuigen te bepalen vorm. Van een geschil is sprake nadat de klachtbehandeling door de verkoper/reparateur en/of via de bemiddelingspoging van BOVAG Bemiddeling niet succesvol is geweest.
4. De Geschillencommissie Voertuigen doet uitspraak in de vorm van een bindend advies. Dit gebeurt volgens een reglement dat aan de 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 behoud van het geschil door de Geschillencommissie Voertuigen moet de consument een vergoeding betalen.
6. Een uitspraak van de Geschillencommissie Voertuigen 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 voor een marginale toets.

- Artikel 22 - Nakomingsgarantie**
BOVAG staat garant voor de nakoming van de bindende adviezen van de geschillencommissie door de verkoper/reparateur die bij BOVAG is aangesloten. Dat is echter niet het geval als de verkoper/reparateur besluit het bindend advies binnen twee maanden ter oorsprong van 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 €910,- en onder de voorwaarde dat de consument zijn vordering op de verkoper/reparateur aan BOVAG overdraagt. Bij bedragen groter dan €910,- zal BOVAG voor het merendeel van de vordering van de consument de rechter tot betaling te bewegen. Lukt dat, dan wordt het gecasseerde boven €910,- aan de consument overgedragen.
BOVAG verschaft geen nakomingsgarantie als er sprake is van één van deze situaties, voordat de consument heeft voldaan aan de bepaalde meele innameveristen (betaling klachtgeld, 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 falissemment, surseance van betaling of bedrijfsbeëindiging van de verkoper/reparateur. 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 €910,- per geschil uit als het falissemment of de surseance is uitgesproken of de verkoper/reparateur haar bedrijf heeft beëindigd nadat de consument heeft voldaan aan de innameveristen.

- Artikel 23 - Persoonsgegevens**
De persoonsgegevens van consument die worden vermeld op de overeenkomst of de opdracht worden door verkoper/reparateur verwerkt overeenkomstig de Wet Bescherming Persoonsgegevens/de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Aan de hand van deze verwerking kan de verkoper/reparateur:
 - de opdracht uitvoeren of de koopovereenkomst uitvoeren en zijn uitvoering af te ronden, tenzij de consument anderszins heeft aangegeven;
 - de consument een optimale service verlenen;
 - hem in geval van een gerechtvaardigd belang tijdig voorzien van actuele productinformatie en hem gepersonaliseerde aanbiedingen doen;
 - de autogegevens worden opgenomen in het tellerstandenregister uit artikel 14 in de Nederlandse wetgeving en de kilometerstanden geregistreerd om fraude met kilometer tellers te voorkomen;
 - daarnaast kunnen de persoonsgegevens in geval van een gerechtvaardigd belang beschikbaar worden gesteld aan de vereniging IWI ten behoeve van het schonen van de persoonsgegevens.Tegen verwerking van persoonsgegevens in de zin van de wet ten behoeve van direct mailing wordt het eventueel door de consument bij de verkoper/reparateur aan te tekenen verzet gehonoreerd.

- Artikel 24 - Rechtskeuze**
Op deze overeenkomst is Nederlands Recht van toepassing.

