

# BOVAG Garantie

UITGEVOERD DOOR AUTOTRUST



# bynco

Autotrust B.V.  
Korenmaat 1a  
9405 TL ASSEN  
0592 340018  
info@autotrust.nl





Van harte gefeliciteerd met de aankoop van uw auto! U heeft uw auto gekocht met BOVAG Aankoopgarantie. Zo profiteert u 12 maanden van extra zekerheid. Uw verkopend BOVAG Autobedrijf heeft de afhandeling van garantieclaims uitbesteed aan Autotrust. Wij vertellen u graag meer over wat dit voor u betekent en wat wij van u verwachten in het geval uw auto onverhoopt stuk gaat.

## Wie geeft de BOVAG Aankoopgarantie?

Het verkopend BOVAG Autobedrijf geeft u de BOVAG Aankoopgarantie. Autotrust handelt claim(s) af in opdracht van het verkopend BOVAG Autobedrijf en zorgt ervoor (indien aan alle voorwaarden is voldaan) dat deze garantie wordt uitgevoerd. Dus mocht er onverhoopt iets stuk gaan aan uw auto? Dan kunt u zich wenden tot Autotrust. Onder het kopje 'claimprocedure' leest u meer over hoe u een claim kunt indienen.

## Wat betekent dit voor u?

Voor bijna alle reparaties wegens de BOVAG Aankoopgarantie kunt u terecht bij het verkopend BOVAG Autobedrijf of, uitsluitend indien het verkopend BOVAG Autobedrijf Autotrust dit hebben goedgekeurd, bij een BOVAG Netwerkgarage in de buurt. Het maakt in dat geval niet uit of u zich bevindt in bijvoorbeeld Groningen, Maastricht of Zoetermeer. Er is altijd wel een BOVAG Netwerkgarage bij u in de buurt. Dat is wel zo makkelijk.

Bent u niet tevreden over de uitgevoerde reparatiewerkzaamheden of heeft u een klacht? Dan kunt u zich wenden tot Autotrust. Dit geldt ook als u een klacht heeft over Autotrust of één van onze medewerkers. U kunt onze interne klachtenprocedure vinden op [www.autotrust.nl](http://www.autotrust.nl).

De bovenstaande alinea doet geen afbreuk aan uw rechten zoals verwoord in de BOVAG Aankoopgarantie. U kunt rekenen op BOVAG Hulp bij Klachten indien er onverhoopt onenigheid ontstaat tussen u en het verkopend BOVAG Autobedrijf. BOVAG Hulp bij Klachten probeert tot een gezamenlijke oplossing te komen die voor beide partijen geschikt is. Komt u er niet uit? Dan heeft u de mogelijkheid om het geschil voor te leggen aan de onafhankelijke Geschillencommissie Voertuigen in Den Haag.

## Wat valt onder de garantie?

Defecten die binnen de garantieperiode zijn ontstaan of defecten die niet waarneembaar waren bij de aankoop van uw auto. Dat houdt in dat een onderdeel kapot is of niet meer voldoet aan de norm die de fabrikant voorgeschreven heeft. Daarover leest u meer in de voorwaarden van de **BOVAG Aankoopgarantie**.

## Wanneer kan Autotrust uw claim niet afhandelen?

In onderstaande situaties wordt uw garantie niet meer door Autotrust afgehandeld en dient u zich met een claim te richten tot het verkopend BOVAG Autobedrijf:

- Het verkopend BOVAG Autobedrijf heeft uw auto niet aangemeld voor garantie via Autotrust;
- Het verkopend BOVAG Autobedrijf voldoet niet aan haar betalingsverplichtingen jegens Autotrust;
- De overeenkomst tussen het BOVAG Autobedrijf en Autotrust is beëindigd;
- Het verkopend BOVAG Autobedrijf vraagt surseance van betaling aan of wordt in staat van faillissement verklaard (in dat geval kunt u zich tot de curator wenden).

## Claimprocedure

Gaat er onverhoopt iets stuk aan de auto? Dan vragen wij u om het defect online te melden op [www.autotrust.nl/claims](http://www.autotrust.nl/claims) en onderstaand stappenplan te volgen:

1. Voer het kenteken en de actuele kilometerstand van de auto in.
2. Geef een beknopte omschrijving van het defect.
3. Controleer uw gegevens en druk op claim melding verzenden.
4. U ontvangt een bevestiging per mail.
5. Klik op de link in de e-mail en maak een afspraak bij het verkopend BOVAG Autobedrijf of (indien van toepassing) een BOVAG Netwerkgarage om diagnose te stellen.



## Belangrijk:

geef nooit opdracht voor een reparatie voordat u toestemming voor reparatie heeft ontvangen van Autotrust. Er mag pas begonnen worden met de reparatie nadat Autotrust een prijsakkoord heeft afgegeven, met bijbehorend autorisatienummer. De vergoeding van de kosten handelt Autotrust af met het BOVAG Autobedrijf dat u de auto heeft verkocht en daarop de BOVAG Aankoopgarantie heeft gegeven en (indien van toepassing) de BOVAG Netwerkgarage die de reparatie heeft uitgevoerd.

## Een defect in het buitenland?

Ook dan vragen wij u om de claim online in te dienen en bovenstaand stappenplan te volgen. In het buitenland geldt ook dat er pas begonnen mag worden met de reparatie, zodra u een akkoord van Autotrust ontvangen heeft. Bij een defect in het buitenland kan het zijn dat u de kosten eerst zelf moet voorschieten. Deze alinea doet geen afbreuk aan uw rechten zoals verwoord in de BOVAG Aankoopgarantie.

## Overige voorwaarden

Privacy is belangrijk voor ons. We behandelen alle persoonlijke informatie en gegevens met zorg en in overeenkomst met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en overige wet- en regelgeving. We gebruiken uw gegevens om:

- Een contract met u te kunnen sluiten en te onderhouden;
- Te voldoen aan wettelijke verplichtingen;
- Om producten en diensten te verbeteren en beter aan te laten sluiten op uw behoeften;
- Klanttevredenheid te meten;
- U te informeren over aanverwante en relevante producten en diensten van Autotrust.



# bynco

[WWW.AUTOTRUST.NL](http://WWW.AUTOTRUST.NL)

Zorgeloos rijden met een BOVAG Garantie uitgevoerd door Autotrust

Autotrust B.V.  
Korenmaat 1a  
9405 TL ASSEN  
0592 340018  
[info@autotrust.nl](mailto:info@autotrust.nl)





## BOVAG GARANTIEBEPALINGEN GEBRUIKTE AUTO

### I - Wettelijke garantie (7:17 en verder Burgerlijk Wetboek)

De wettelijke garantie houdt in dat de verkoper ervoor instaat dat het geleverde product beantwoordt aan de overeenkomst (conformiteit). Treedt er een gebrek op binnen twaalf maanden na aflevering, dan gaat de wet er van uit dat het gekochte product bij de aflevering niet aan de overeenkomst heeft beantwoord, tenzij de verkoper anders aantoont of de aard van het product of de aard van de afwijking zich daartegen verzet. Voldoet een product niet aan de overeenkomst, dan heeft de koper in beginsel recht op kosteloze reparatie of vervanging, tenzij dit van de verkoper niet kan worden gevergd als bedoeld in artikel 7:21 Burgerlijk Wetboek.

### II - De BOVAG Aankoopgarantie op een gebruikte auto

#### (zie ook artikel 14 lid 3 algemene voorwaarden BOVAG Autobedrijven)

De BOVAG Aankoopgarantie betreft zowel het herstel van gebreken die ten tijde van de koop niet waarneembaar waren, als het herstel van gebreken die tijdens de garantieperiode van de BOVAG Aankoopgarantie ten gevolge van normaal gebruik zijn ontstaan, waaronder significante slijtagesporen. De kosten van herstel zijn geheel voor rekening van de verkoper.

De BOVAG Aankoopgarantie biedt de consument de optie om een derde-reparateur de onder de BOVAG Aankoopgarantie vallende gebreken te laten herstellen. Voorwaarde is dat er zich elders een noodzaak tot onmiddellijk herstel heeft voorgedaan. Ook moet deze noodzaak door de consument worden aangetoond aan de hand van de door de derde-reparateur verstrekte gegevens en/of aan de hand van de kapotte onderdelen. Indien herstel in Nederland plaatsvindt, dient de reparateur eveneens lid van BOVAG te zijn. De kosten van een elders uitgevoerde reparatie worden vergoed tegen het in het bedrijf van de verkoper geldende prijspeil.

De BOVAG Aankoopgarantie wordt door de verkoper verleend voor een periode van twaalf maanden na afgifte van het bewijs van de BOVAG Aankoopgarantie. De BOVAG Aankoopgarantie geldt voor de consument en niet voor opvolgende rechtverkrijgenden.

### III - Uitsluitingen op de BOVAG Aankoopgarantie

1. Reparaties of vervanging van onderdelen ter gelegenheid van normale gebruikelijke onderhoudsbeurten, voor zover niet voortvloeiend uit de gebrekkige uitvoering van de voor de aflevering door de verkoper verrichte onderhoudsbeurt, vallen niet onder de BOVAG Aankoopgarantie.
2. Evenmin vallen onder de BOVAG Aankoopgarantie ontstane defecten die het gevolg zijn van opzet, verkeerd gebruik of reparaties die niet in verkopers bedrijf of in diens opdracht zijn verricht. Evenmin bestaat er aanspraak op BOVAG Aankoopgarantie bij schade ontstaan door deelneming aan snelheidswedstrijden en snelheidsproeven.
3. Niet onder de BOVAG Aankoopgarantie vallen gebreken die zijn ontstaan buiten de Europese Economische Ruimte, tenzij de consument kan bewijzen dat de gebreken niet zijn ontstaan door de van de Europese Economische Ruimte afwijkende omstandigheden aldaar (inferieure wegen en brandstof etc.).
4. De BOVAG Aankoopgarantie strekt zich niet uit tot het vergoeden van schade aan personen en zaken of andere kosten ten gevolge van het gebrekkig worden van onderdelen.
5. De BOVAG Aankoopgarantie strekt zich evenmin uit tot toebehoren (accessoires), banden, radio en ruiten, alsmede veranderingen aan de auto die na aflevering zijn aangebracht en daaruit voortvloeiende gebreken.

### IV - Bemiddelingsregeling

Wanneer de consument klachten heeft over de koop van een gebruikte of nieuwe auto, onderdeel of accessoire, moet hij eerst de verkoper aanspreken. Als blijkt dat de consument niet tevreden is met het resultaat van de klachtafhandeling door de verkoper, kan de consument de klacht binnen zes weken na het ontstaan daarvan voorleggen aan BOVAG Bemiddeling. De bemiddelingspoging wordt behandeld volgens het reglement dat partijen vooraf hebben gekregen. Het adres van BOVAG Bemiddeling is: Postbus 1100, 3980 DC te Bunnik.

Telnr. 030 – 659 53 95 (lokaal tarief). De consument moet voor bemiddeling aanspraak kunnen maken op BOVAG Aankoopgarantie, of het gekochte moet niet langer dan twaalf maanden geleden zijn afgeleverd. Gaat het om een nieuw 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. In plaats van BOVAG Bemiddeling kan de consument er ook voor kiezen de klacht aan de geschillencommissie voor te leggen.

### V - Geschillenregeling

- a. Consument moet binnen twaalf maanden na de datum waarop de consument bij de verkoper/reparateur heeft geklaagd de Geschillencommissie Voertuigen van de Stichting Geschillencommissies inschakelen, p/a postbus 90600, 2509 LP te Den Haag (bezoekadres: Bordervijklaan 46, 2591 XR te Den Haag). Is 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 klachtafhandeling door de verkoper en/of via de bemiddelingspoging van BOVAG Bemiddeling niet succesvol is geweest.
- b. De Geschillencommissie Voertuigen doet uitspraak in de vorm van een bindend advies volgens een reglement dat beide partijen bij het geschil vooraf ter kennis wordt gebracht.
- c. Voor de behandeling van het geschil door de Geschillencommissie Voertuigen is de consument een vergoeding verschuldigd.
- d. Een uitspraak van de Geschillencommissie Voertuigen zal in rechte niet aantastbaar zijn indien meer dan twee maanden na de verzending ervan zijn verstreken en geen beroep op de gewone rechter is gedaan.

### VI - Nakoming

BOVAG staat garant voor de nakoming van de bindende adviezen van de geschillencommissie door de verkoper die bij BOVAG is aangesloten. Dat is echter niet het geval als de verkoper besluit het bindend advies binnen twee maanden ter toetsing aan 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 aan BOVAG overdraagt. Bij bedragen groter dan €910,- zal BOVAG voor het meerdere proberen de verkoper via de rechter tot betaling te bewegen. Lukt dat, dan wordt het geïncasseerde boven €910,- aan de consument overgedragen. BOVAG verschaft geen nakomingsgarantie als consument nog niet heeft voldaan aan de innamevereisten voor het behandelen van het geschil (betaling klachtengeld, retournering ingevuld en ondertekend vragenformulier en eventuele depotstorting) op het moment dat verkoper faillieert, wanneer aan verkoper surseance van betaling is verleend, of bij bedrijfsbeëindiging van verkoper. Het faillissement of de surseance blijkt uit de inschrijving in het Handelsregister. Voor de situatie van bedrijfsbeëindiging is ofwel de datum waarop de bedrijfsbeëindiging in het Handelsregister is ingeschreven bepalend, 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 faillissement of de surseance is uitgesproken of de verkoper haar bedrijf heeft beëindigd nadat de consument heeft voldaan aan de innamevereisten.

### VII - Slotbepaling

Het garantiebewijs van de BOVAG Aankoopgarantie mag niet worden aangevuld of gewijzigd. Deze garantiebepalingen zijn tot stand gekomen in overleg met de ANWB en de Consumentenbond in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg (CZ) van de Sociaal Economische Raad. BOVAG zal deze garantiebepalingen niet wijzigen dan nadat daarover overleg is gepleegd met deze organisaties.

In aansluiting op het door de verkoper aan de consument verstrekte BOVAG Garantiebewijs (particulier) van twaalf maanden, waarvan de consument verklaart een exemplaar te hebben ontvangen, kan deze BOVAG Aankoopgarantie onder dezelfde voorwaarden verlengd worden tot 24 maanden. De garantie geldt voor de consument zelf en dus niet voor de opvolgende rechtverkrijgenden. De consument komt een beroep toe op wettelijke garantie (7:17 en verder BW).