

# *Algemene voorwaarden*

## **Algemene voorwaarden AGO Autoservice**

### ALGEMEEN

Deze Algemene Voorwaarden gelden met ingang van 1 juli 2023

Zij gelden voor overeenkomsten over koop en over reparatie en onderhoud van auto's, onderdelen of accessoires tussen AGO Autoservice en consumenten.

### DEFINITIES

In deze Algemene Voorwaarden betekent:

- auto: een personenauto, of bestelauto 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, onderdelen of accessoires;
- de verkoper: degene die een nieuwe of gebruikte auto, onderdelen of accessoires verkoopt aan een consument;
- de consument: iedere natuurlijke persoon die als koper of opdrachtgever handelt voor doeleinden die buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit vallen;
- de opdracht: de met de consument gesloten overeenkomst tot het verrichten van werkzaamheden zoals montage-, demontage-, reparatie- of onderhoudswerkzaamheden en vrijwillige of wettelijke keuringen;
- de reparateur: degene die met betrekking tot een auto, onderdelen of accessoires een opdracht uitvoert of laat uitvoeren;
- niet-vermijdbare kosten: alle kosten die niet optioneel zijn voor de consument en die noodzakelijk zijn om met de gekochte auto weg te rijden. Deze kosten moeten in de aangeduide prijs van zowel de nieuwe, als de 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 aangeduide prijs zitten verwerkt.

- vermijdbare kosten: optionele, aanvullende overeengekomen kosten voor de consument. Deze kosten hoeven niet automatisch in de aangeduide prijs van de auto te zijn opgenomen, zoals extra gekochte accessoires of onderdelen;
- schriftelijk: in geschrift of elektronisch;
- de garantie:
  - a. de garantie die door de fabrikant, importeur of verkoper op die auto's, onderdelen en accessoires wordt gegeven;

### **Artikel 1 – Het aanbod**

1. De verkoper doet mondeling of schriftelijk een aanbod.
2. Dit aanbod geeft een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aanbieding, 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 aan 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 garantiebepalingen waarbij de verkoper of een derde zoals de fabrikant of importeur als garantiegiver optreedt. Er wordt inzage gegeven in de garantiebepalingen van

deze derde;

– de wijze van betaling;

– de leveringsdatum en of dit een vermoedelijke of vaste datum is. Als er 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: een heffing door de overheid, fabrieksprijzen, importeursprijzen of valutakoersen. De verkoper brengt de consument zo snel mogelijk op de hoogte van een prijswijziging en de redenen 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 in 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 drie 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 nakomen. De consument kan dan dus 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 20% duurder dan vooraf 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 meteen 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 stallingkosten in rekening brengen.
2. De stallingskosten zijn de kosten die normaal gesproken door 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 aanhangig is 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 garantiegever, zoals een fabrikant of een importeur, dan kan de reparateur weigeren de onderdelen af te geven.

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. Consument heeft -naast de reparatie- en onderhoudsgarantie zoals bedoeld in artikel 15, en een eventuele Aankoopgarantie zoals bedoeld in artikel 14.3 ook wettelijke rechten. De verkoper staat ervoor in dat het geleverde product beantwoordt aan de overeenkomst (conformiteit). De verkoper staat er bovendien voor in dat het product die eigenschappen bezit die, alle omstandigheden in aanmerking genomen, voor een normaal gebruik nodig zijn, alsmede voor een bijzonder gebruik voor zover dat is overeengekomen. Treedt er een probleem op gedurende de periode van wettelijke omkering van de bewijslast, zijnde zes maanden na aflevering, dan gaat de wet er van uit dat het gekochte bij de aflevering niet aan de overeenkomst heeft beantwoord.

2. Op nieuwe auto's en op nieuwe onderdelen geeft de fabrikant of importeur fabrieksgarantie. Daarnaast heeft een consument nog wel zijn wettelijke rechten.

3. Op gebruikte auto's kan de verkoper eventueel 3 maanden garantie verlenen. Verkoper kan deze termijn verlengen naar maximaal 24 maanden.

4. Bij een reparatie of vervanging op basis van de garantie zoals bedoeld in artikel 14 lid 1 en lid

3 zorgt de verkoper/reparateur voor een passende oplossing voor vervoersproblemen van de consument.

5. De verkoper moet op de koopovereenkomst de kilometerstand van de auto zetten, na controle in het tellerstandenregister. 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 los geleverde gebruikte onderdelen wordt nooit garantie verstrekt. Defecten die zijn ontstaan buiten de Europese Economische Ruimte (EER) vallen niet onder de garantie op gebruikte auto's, tenzij de consument aantoont dat de defecten niet zijn ontstaan door van de EER afwijkende omstandigheden, zoals relatief minder goede wegen of brandstof van een slechtere kwaliteit.

#### **Artikel 15 – Reparatie- en onderhoudsgarantie op auto, onderdeel, accessoire**

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 hierbij goede materialen zijn 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. Er zijn uitzonderingen mogelijk, waardoor de garantie niet geldt:

2a. Deze garantie geldt niet wanneer de consument zelf materialen, onderdelen of accessoires heeft meegenomen om te worden gebruikt door de reparateur. Deze garantie geldt ook niet als de consument het gebruik van een bepaald materiaal/onderdeel/accessoires dat de reparateur anders niet zou hebben gebruikt heeft geëist. Wanneer de consument van de reparateur bepaalde methodes om werkzaamheden uit te voeren heeft geëist, geldt de garantie niet, als de door de consument geëiste uitvoering afwijkt van de methode die de reparateur anders had willen volgen. De gevolgen van gebreken of ongeschiktheid van dit soort onderdelen, materialen, accessoires, of werkmethodes komen dan ook voor rekening en risico van de consument, tenzij de reparateur in zijn deskundigheid

of in zijn zorgvuldigheid tekort is geschoten bij het (laten) uitvoeren van de werkzaamheden.

2b. Verzoekt de consument de reparateur om een noodreparatie aan de auto, onderdeel of accessoire uit te voeren, dan wordt hierop geen garantie gegeven.

2c. Consument meldt 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 wél een beroep op garantie, wanneer werk van een derde niets te maken heeft met het werk dat de reparateur al eerder op deze 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 herstelde of onderhouden auto is. De noodsituatie moet zich dan wel op een locatie voordoen, die niet in de buurt ligt van het bedrijfspand 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 is 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 gebeuren via pinbetaling 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 afspreken 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 binnen veertien dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering het openstaande bedrag alsnog te betalen.

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 heeft betaald. Totdat de consument de formele eigendom van deze auto heeft gekregen, moet hij de auto WA + casco verzekeren, de kosten betalen en het risico op het beschadigd of vermist raken van de auto dragen. Ook moet hij op zijn kosten het onderhoud laten uitvoeren. Koper is als houder en berijder van de auto aansprakelijk.

### **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 verkoopruimtes is gesloten, in de zin van 6: 230g BW. De wettelijke bepalingen gelden dan in aanvulling van en in afwijking op deze algemene voorwaarden.

### **Artikel 19 – Afwijkingen**

Afwijkingen, en daarmee worden ook aanvullingen of uitbreidingen van deze algemenevoorwaarden 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 ongeldig.

## **Artikel 20 – Bemiddelingsregeling**

1. Een consument die klachten heeft over de verkoop van een gebruikte auto, over de verkoop van een nieuwe auto, onderdeel of accessoire moet daarmee eerst naar de verkoper/reparateur gaan.

## **Artikel 21 – 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 garantieverplichtingen jegens de consument nakomen;
- 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 dit systeem worden afgelezen kilometerstanden geregistreerd om fraude met kilometertellers te voorkomen.