

Algemene voorwaarden van Autobedrijf Kramer & Vos (koop-reparatie-onderhoud)

ALGEMEEN

Deze Algemene Voorwaarden gelden vanaf 1 juni 2022.

Zij gelden voor overeenkomsten tussen Autobedrijf Kramer & Vos en consumenten, betreffende overeenkomsten over koop, over reparatie en over onderhoud van auto's, onderdelen van auto's en accessoires van auto's.

Deze voorwaarden zijn grotendeels overgenomen van de BOVAG, en die zijn tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond en de ANWB in het kader van de SER Coördinatie Zelfreguleringsoverleg (CZ).

Definities

- **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/of verkoop van de nieuwe of gebruikte auto, onderdelen of accessoires.
- **De verkoper**: degene die een nieuwe of gebruikte auto, onderdelen of accessoires verkoopt aan de consument.
- **De consument**: ieder natuurlijk 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 andere 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 de 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 bv extra gekochte accessoires of onderdelen.
- **Schriftelijk**: in geschrift of elektronisch
- **De garantie**:
 - a. de wettelijke garantie als bedoeld in art 7.17 BW
 - b. de fabrieks of importeursgarantie op auto's en onderdelen en accessoires (zie art 14.2)
 - c. de garantie die tussen de consument en Autobedrijf Kramer & Vos is afgesproken EN is vast gelegd.
 - d. de 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 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 de 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. Deze moeten wel gemaakt zijn in de periode van het aanbod c.q. aankoop.
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 in principe schriftelijk vast en geeft dan de consument hiervan een kopie. De afspraak tussen consument en verkoper geldt ook als de overeenkomst 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 emailadres.
- De omschrijving van de auto, onderdelen, accessoires.
- De prijs en de omschrijving van de in te kopen auto inclusief onderdelen en/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 de wel-vermijdbare kosten.
- Mocht er sprake van wezen; de verwijzing naar de garantiebepalingen waarbij de verkoper of een derde zoals de fabrikant of importeur als garantiegever optreedt. Er wordt dan inzage gegeven in de garantiebepalingen van deze derde.
- De wijze van betaling.
- De leveringsdatum en of dit de 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 geleverd. Tenzij er calamiteiten zich voordoen bv dat bedrijven die het leveren failliet gaan of stakingen zijn bij bv bezorgdiensten enz, enz.

ARTIKEL 4 - PRIJSWIJZINGEN.

1. Als er sprake is van een vaste prijs, dan kan de verkoper de prijs niet verhogen nadat de overeenkomst tot stand gekomen is. Tenzij er sprake is van een wijziging in een heffing door de overheid, in ieder geval wordt hiermee een gewijzigde accijns of belasting bedoeld. Ook onoverkoombare kosten ten gevolge van crisis of oorlog.
2. Als er uit de overeenkomst zelf blijkt dat er sprake is van een niet-vast overeengekomen prijs, dan kan de verkoper de prijs wijzingen 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 reden hiervan. Bij een prijsstijging kan de consument de overeenkomst ontbinden binnen 10 dagen, TENZIJ de prijsstijging het gevolg is van een wijziging in een heffing van de overheid.
3. Als de verkoper heeft aangegeven dat de prijs niet vast is, dan moet hij ook de wijzigingen in het voordeel van de consument doorberekenen in de prijs.
4. Indien de verkoper in gebreke is gesteld op grond van art. 6, maar de gestelde termijn nog niet is verstreken, dan mag alleen de 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 prijsstijging worden doorberekend.

ARTIKEL 5 - Het 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 afgeleverd, 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 leveringsdatum 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 de volgende gevallen is geen gebrekestelling nodig;
 - Als de verkoper heeft laten weten niet te gaan leveren.
 - Als de aflevering voor de afgesproken leveringsdatum essentieel is, gelet op de omstandigheden bij het sluiten van de overeenkomst, bv omdat de consument dit heeft laten weten of omdat de auto, onderdeel, of accessoire nodig is voor een speciale gelegenheid.

#(NB. Bovenstaand Art. is n.v.t. in geval van acuut uitvallen, door welke reden dan ook, van een of beide van het Autobedrijf Kramer & Vos).

ARTIKEL 7 - Gevolgen van verzuim.

1. Als de verkoper in verzuim is op grond van art. 6 dan mag de consument de overeenkomst ontbinden.
2. Verder kan de consument vergoeding vragen van zijn of haar schade, TENZIJ de verkoper een beroep kan doen door overmacht. (zie onderstaande alinea bij art. 6 #)

ARTIKEL 8 - ANNULEREN.

1. De consument kan de overeenkomst annuleren, ook als de verkoper niet in verzuim is.
2. Het annuleren kan totdat 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 beide 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 die 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.

ARTIKEL 9 - Prijsopgave en termijn.

1. De opdracht voor werkzaamheden wordt het liefst schriftelijk vast gelegd. De reparateur geeft vooraf een prijsopgave en een opleveringsdatum. (vaak gaat dit ook mondeling en heeft dezelfde verplichting). Deze prijsopgave en opleveringsdatum is vermoedelijk tenzij de consument en reparateur hebben afgesproken dat er sprake is van een vaste prijs of vaste leveringsdatum.
2. Wordt bij een niet-vaste prijs, het repareren van de auto meer dan 10% 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 betaald worden.
4. De reparateur meldt het meteen wanneer de werkzaamheden later dreigen te worden afgerond dan de leveringsdatum. De reparateur verteld ook wanneer het werk dan mogelijk wel 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.
(bv zoals hierboven bij art 6 # beschreven, crisis, oorlog enz, enz)

ARTIKEL 10 - De rekening.

1. 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 de stallingskosten 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 werkzaamheden of ander 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 art. 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 de consument bij de opdracht vraagt om de oude onderdelen, dan krijgt hij die na het vervangen in bezit.
2. De reparateur zal ze sowieso tonen aan de consument.
3. Wanneer er een garantieclaim moet worden afgehandeld tussen de reparateur en een garantiegever, zoals een fabrikant of een importeur, dan kan en mag de reparateur weigeren de onderdelen af te geven.
4. 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 reparatie- en onderhoudsgarantie zoals bedoeld in art. 15; de eventuele aankoopgarantie is volgens Burgerlijk Wetboek (dus 1 jaar). Naast de fabrieks- of importeursgarantie zoals art. 14.2 is er altijd de wettelijke garantie.
2. Op nieuwe auto's en op nieuwe onderdelen geeft de fabriek of importeur fabrieksgarantie.
3. Consument heeft altijd wettelijke garantie.
4. Bij vervanging wegens garantie is consument niet gehouden te betalen voor de betreffende onderdelen of accessoires. Tijdens de reparatie of vervanging zorgt de verkoper/reparateur ook voor een passende oplossing voor vervoersproblemen van de consument.
5. De verkoper meldt op de koopovereenkomst de kilometerstand van de auto na controle in de tellerstandregister. 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 gegeven. Gebreken die zijn ontstaan buiten de Europese Economische Ruimte (EER) vallen niet onder de garantie van gebruikte auto's, tenzij de consument aantoont dat de gebreken niet zijn ontstaan door van de EER afwijkende omstandigheden, zoals relatief minder goede wegen of brandstof van een slechtere kwaliteit.

ARTIKEL 15 - Reparatie- en onderhoud garantie 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 6 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 dat hierbij goede materialen zijn gebruikt. Bij 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 gebruikt te worden 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 ook NIET. Als de door de consument geëiste uitvoering afwijkt van de methode van de reparateur anders had willen volgen, geldt garantie ook NIET. De gevolgen van gebreken of ongeschiktheid van dit soort materialen, onderdelen, 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 of zij problemen ervaart aan de gerepareerde of onderhouden auto, onderdeel of accessoire. Laat de consument die 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 doen op de garantie. Tenzij de situatie in lid 3 zich voordoet.

2e. Wanneer een “derde” het 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 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.

2f. Wanneer de consument zelf werkzaamheden gaat uitvoeren aan de gerepareerde of onderhouden auto, onderdelen of accessoires, vervalt ook de garantie.

3. Een uitzondering op lid 2d en 2e kan zich voordoen als er direct noodzaak tot herstel van de herstelde of onderhouden auto nodig 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 de gegevens van het andere bedrijf en of met de kapotte auto-onderdelen. Wordt er binnen de landsgrenzen van Nederland door een ander bedrijf hersteld, dan moet dit bedrijf lid zijn van de 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 buitenland gevestigd derde bedrijf vergoed tot een maximaal van het prijspeil zoals dit in het bedrijf van de reparateur geldt.

ALGEMENE BEPALINGEN.

ARTIKEL 16 - De betaling.

1. Betalen moet contant of pinnen 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 er 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 of zij dat niet, dan stuurt de verkoper/reparateur na die datum een kosteloze betalingsherinnering en geeft de consument de gelegenheid om binnen 14 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. De rente is gelijk aan de wettelijke rente. (de wettelijke rente is sinds 1 januari 2024 **7%** voor niet-handelstransacties = particulier en bedrijf).
(Voor handelstransacties is het **12,5%** = groothandel – bedrijf)
6. Ook mogen incassokosten in rekening worden gebracht voor buitengerechterlijke 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 de auto.

De aan de consument geleverde auto blijft eigendom van de verkoper totdat de consument alles wat hij of zij op grond van de koopovereenkomst moest betalen, dat heeft betaald. Totdat de consument de formele eigendom van deze auto heeft gekregen, moet hij of zij de auto WA + casco verzekeren, de kosten betalen en het risico op het beschadigd of vermist raken van de auto dragen. Ook moet hij of zij op zijn/haar 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 BW boek 6, titel 5, afdeling 2b. dit geldt alleen wanneer de 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 algemene voorwaarden bedoeld, zijn uitsluitend geldig wanneer door deze beide partijen schriftelijk zijn vastgelegd en wanneer de consument door deze afwijkingen niet in een ongunstigere positie worden gebracht dan hij of zij zonder deze afwijkingen zou hebben.

ARTIKEL 20 - BEMIDDELINGSREGELING en GESCHILLENREGELING.

1. Een consument die klachten heeft over de verkoop van een gebruikte auto, over de verkoop van een nieuwe auto, onderdeel of accessoire of over het uitvoeren van reparatie en onderhoudsgarantie , dan moet daarmee, ten alle tijden, eerst naar de verkoper/reparateur gaan.
2. Zij dienen altijd de eerste mogelijkheid te hebben om de problemen op te lossen en overeenstemming te bereiken met de consument.
3. Daarna kan en mag de consument de verkoper/reparateur een brief sturen over “ingebrekestelling ondeugdelijk product”
4. Consument kan via eigen rechtsbijstand verzekering hulp vragen.
5. Consument kan via juridisch loket hulp vragen.
6. Lost dat niets op dan kan consument de rechter vragen om een oordeel.

(Nb. Kramer & Vos zullen in principe altijd voor lid 1 en 2 gaan)

ARTIKEL 21 - NAKOMINGSGARANTIE.

Kramer & Vos staan garant voor nakoming van bindende adviezen van geschillencommissies of rechter.

Dit is echter niet het geval als verkoper/reparateur besluit het bindend advies binnen 2 maanden, ter toetsing aan de rechter voor te leggen, en de rechter het advies onverbindend verklaart en tegen het vonnis niet meer opgekomen kan worden. De nakomingsgarantie vervalt ook bij een situatie van faillissement, surseance van betaling of bedrijfsbeëindiging van de verkoper/reparateur.

ARTIKEL 22 - PERSOONSgegevens.

De persoonsgegevens van consument die worden vermeld op de overeenkomst of opdracht worden door de 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 of haar in geval van een gerechtvaardigd belang tijdig voorzien van actuele productinformatie en hem of haar gepersonaliseerde aanbiedingen doen.
- De autogegevens worden opgenomen in het tellerstandenregister uit artikel 14. In dit systeem worden afgelezen kilometerstanden geregistreerd om fraude met kilometers te voorkomen.
- Tegen de 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 23 - RECHTSKEUZE.

Op deze overeenkomst is Nederlands Recht van toepassing.