

# GRIP OP GARANTIE

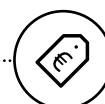


## Verdubbeling garantietermijn



De BOVAG-garantietermijn is sinds 1 juni 2022 **verdubbeld naar 12 maanden**. Uw klanten hebben dus een extra reden om voor u als BOVAG-bedrijf te kiezen als u ze één jaar BOVAG Garantie aanbiedt. Maar het brengt ook uitdagingen met zich mee. BOVAG helpt u graag meer **grip op uw garantie** te krijgen.

## BOVAG Garantie bij aankoop



BOVAG Garantie geeft uw klant **vertrouwen** bij de aankoop van een voertuig. Onder BOVAG Garantie op aankoop vallen gebreken die met normaal gebruik binnen de garantieperiode zijn ontstaan, waaronder significante slijtagesporen en gebreken die niet waarneembaar waren bij de aankoop. Het moet gaan om een **écht gebrek**. Met andere woorden: het onderdeel is kapot en het voldoet niet meer aan de norm die de fabrikant heeft voorgeschreven. Uitzonderingen op de garantie zijn er ook. Bijvoorbeeld ruiten, radio, banden en accessoires.

## Kansen en uitdagingen



Nu de termijn van omkering van de bewijslast bij de wettelijke garantie en daarmee ook de BOVAG-garantietermijn 12 maanden is, is grip op garantie belangrijker dan ooit. Het biedt volop commerciële kansen, maar ook uitdagingen. Hoe gaat u daar slim mee om?

- 1.** Zorg bijvoorbeeld dat u weet hoeveel garantiekosten u gemiddeld heeft per voertuig en waar u winst op maakt. Neem uw **inkoop- en verkoopbeleid** en uw bedrijfsrendement onder de loep. Onze BOVAG-adviseurs kijken graag met u mee.
- 2.** Verhoog uw **financiële buffer**, bijvoorbeeld door een **garantiepotje** te maken. Uw boekhouder of accountant kan u meer vertellen over de fiscale mogelijkheden.
- 3.** Dek u desgewenst in tegen kosten. **Kies voor zekerheid** door het garantierisico grotendeels te verleggen naar Autotruster. Meer informatie vindt u via [autotruster.nl/bovag](https://autotruster.nl/bovag).
- 4.** Gebruik BOVAG Garantie om (nieuwe) **klanten aan u te binden**. Een groot vast klantenbestand geeft meer zekerheid voor de toekomst.

## Top 5 meestgestelde vragen



### 1. Wat is het verschil tussen BOVAG Garantie en wettelijke garantie?

De wettelijke garantie zegt dat een gekocht product moet doen wat de koper er redelijkerwijs van mag **verwachten**. In de praktijk betekent het dat u als verkoper de eerste 12 maanden na aankoop bij een klacht van de koper moet **aantonen** dat er geen sprake is van een terechte klacht. Lukt dat niet, dan moet u als verkoper het probleem op tijd en zonder enige overlast oplossen.

Bij BOVAG Garantie wordt er echt iets **gedurende een bepaalde tijd** gegarandeerd. De consument weet dus waar hij of zij aan toe is als er iets kapotgaat en hoeft niet in discussie over of een bepaald defect wel verwacht had mogen worden. In tegenstelling tot de wettelijke garantie. Dat maakt de BOVAG Garantie en daarmee het BOVAG-bedrijf **extra aantrekkelijk** voor klanten.

### 2. Kan ik BOVAG Garantie en/of wettelijke garantie uitsluiten?

Wettelijke garantie kunt u **niet uitsluiten** richting een particuliere klant. Hij of zij kan altijd een beroep doen op de wettelijke conformiteitsregels. Wél kunt u zelf besluiten om geen BOVAG Garantie te geven bij een gebruikte auto. BOVAG Garantie is **niet verplicht** - tenzij u adverteert op **viabovag.nl**. Het liefst ziet BOVAG dat u wel BOVAG Garantie geeft, het onderscheidt u immers van andere bedrijven. **Leg uw keuze goed vast** in de koopovereenkomst, om misverstanden te voorkomen.

### 3. Kan ik ook minder maanden BOVAG Garantie geven, bijvoorbeeld 3 of 6 maanden?

Geeft u BOVAG Garantie, dan is dat **12 maanden**; u bent immers gehouden aan de **voorwaarden van BOVAG Garantie**. Verkopen zonder BOVAG Garantie lijkt wellicht verleidelijk, maar helpt u niet: de wettelijke garantie geldt sowieso en kunt u richting consumenten niet afkopen of uitsluiten.

### 4. Hoeveel extra risico loop ik door de verdubbelde garantietermijn?

Uit de praktijk blijkt dat de kans op een defect na zes maanden iets afneemt. Aan de andere kant liggen de **gemiddelde kosten per garantieclaim** na zes maanden wel hoger dan de kosten in de eerste zes maanden. Verder scheelt dat natuurlijk enorm per merk en model. Het hangt ook af van kilometrage, gebruik en het al dan niet doen van een **grondige check bij inkoop**.

### 5. Kan ik dat extra risico afdekken?

Dat kan op verschillende manieren. Bijvoorbeeld met een '**garantiepotje**', een eigen voorziening voor garantieclaims. Het verdient de aanbeveling uw **financiële buffer** te verhogen binnen de fiscale grenzen. Uw boekhouder of accountant kan u hier meer over vertellen. Ook is het verstandig om uw **inkoop- en verkoopbeleid onder de loep** te nemen: zet bijvoorbeeld gebruikte voertuigen met een hoger risico eerder door naar de handel, in plaats van het aan te bieden aan een particulier. Onze BOVAG-adviseurs kijken graag met u mee. Dek u in tegen onvoorspelbare kosten. Kies voor zekerheid door BOVAG Garantiedekkingsproducten af te sluiten via **autotruster.nl/bovag**, speciaal ontwikkeld voor BOVAG-autobedrijven.



**Staat uw vraag er niet tussen?**

→ Scan de QR-code en ga direct naar **mijn.bovag.nl/garantie** voor meer FAQ's.



## Begrippen op een rijtje



### { Wettelijke garantie / non-conformiteit }

De wettelijke garantie is gebaseerd op de **wettelijke conformiteitsregels**. Het betekent dat een gekocht product moet doen wat de koper er redelijkerwijs van mag verwachten. Oftewel: krijgt u als verkoper in de eerste twaalf maanden na aankoop een klacht van de koper, dan moet u aantonen dat er geen sprake is van een **terechte klacht**. Lukt dat niet, dan moet u het probleem op tijd en zonder ernstige overlast oplossen. Non-conformiteit betekent dus dat het afgeleverde product **niet voldoet aan de verwachtingen** die de klant daar redelijkerwijs van mocht hebben. Welke verwachtingen een klant redelijkerwijs van dat product mag hebben, moet per aankoop worden vastgesteld, op basis van alle geldende omstandigheden. Het is belangrijk dat u geen onjuiste verwachtingen wekt. Afspraken, informatie en bijzonderheden kunt u het beste vastleggen in de BOVAG-koopovereenkomst. Dat scheelt veel discussie achteraf.

### { Algemene en BOVAG-garantievoorwaarden }

Als u de term BOVAG Garantie hanteert, moet u de bijbehorende voorwaarden gebruiken. U bent **verplicht** om de actuele algemene voorwaarden en garantievoorwaarden te verstrekken aan de consument bij een verkoop. Deze staan op [mijn.bovag.nl/voorwaarden](https://mijn.bovag.nl/voorwaarden).

### { Updateverplichting }

Op grond van de wet krijgt elke verkoper van een 'slim' product de plicht om **kosteloos** goede en volledige (beveiligings-) updates te geven, zolang als de consument deze mag verwachten. **Slimme producten** zijn apparaten die het alleen maar goed doen als de daarin verwerkte digitale componenten of diensten ook functioneren, zoals navigatiesystemen.

### { Dubbele uitdrukkelijkheidstoets }

Dubbele uitdrukkelijkheidstoets is de optie om onder bepaalde wettelijke plichten uit te kunnen komen. Het betreft zowel de wettelijke plicht om updates te blijven geven, als de plicht dat een apparaat aan **objectieve conformiteitseisen** voldoet. Met objectieve conformiteitseisen wordt verwezen naar wat de consument verwacht van de aankoop. Is er iets bijzonders aan de hand? Dan bent u verplicht de consument daarover **actief te informeren**. Daarnaast moet de consument deze afwijking ook **accepteren** - daarin zit het dubbele - en dus instemmen met datgene wat afwijkt. Dan is er niet langer sprake van een gebrek. Denk aan een airco die het niet meer goed doet. Of een navigatiesysteem dat oude kaarten niet kan updaten. **Leg dit vast** in de koopovereenkomst, dat voorkomt gedoe achteraf.



## Meerwaarde BOVAG Garantie voor u én uw klant



BOVAG Garantie is voor u een commerciële kans: het BOVAG-keurmerk is wijd en zijd bekend en staat voor **betrouwbaarheid**, een ideaal uitgangspunt voor klantenbinding. Voor de klant die kiest voor een BOVAG-bedrijf geldt bovendien dat hij of zij terecht kan bij **BOVAG Hulp bij Klachten** in geval van verschil van mening met de verkoper. Hij of zij hoeft niet naar de rechter. Als koper en verkoper er via Hulp bij Klachten niet uitkomen, is er ook nog de **Geschillencommissie**, die een bindende uitspraak doet, die BOVAG nakomt in de vorm van nakomingsgarantie. Allemaal **ontzorging van de klant** en daarmee is een BOVAG-bedrijf en kiezen voor BOVAG Garantie extra aantrekkelijk voor consumenten. Zoals ook steeds weer blijkt uit consumentenonderzoek.

## Meer over dit onderwerp



### Garantiedossier

→ [mijn.bovag.nl/garantie](https://mijn.bovag.nl/garantie)

### Voorwaarden

→ [mijn.bovag.nl/voorwaarden](https://mijn.bovag.nl/voorwaarden) - kijk bij het betreffende vervoermiddel

### Koopovereenkomsten

→ [mijn.bovag.nl/voorwaarden](https://mijn.bovag.nl/voorwaarden) - kijk bij het betreffende vervoermiddel

### Autotrust

→ [autotrust.nl/bovag](https://autotrust.nl/bovag)

### BOVAG Garantie bij aankoop

→ Scan de QR-code en ga direct naar [mijn.bovag.nl/garantie](https://mijn.bovag.nl/garantie).  
In ons garantiedossier staat alles wat u moet weten!



## Vragen over (grip op) garantie?

Neem contact op met BOVAG Ledenadvies.

→ Bel: **030 - 659 5300** of mail naar [ledenadvies@bovag.nl](mailto:ledenadvies@bovag.nl).

