

# ALGEMENE VOORWAARDEN BEHORENDE BIJ DE OVEREENKOMST MET BOVAG RIJSCHOLEN (pdf)

## ALGEMEEN

- Deze Algemene Voorwaarden van BOVAG Rijsscholen zijn tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond en de ANWB in het kader van de Coördinatiegroep Zelfregulering (CZ) van de Sociaal-Economische Raad en treden in werking per 1 november 2006. De CZ stelt het op prijs indien zulks bij een citaat uit deze Algemene Voorwaarden vermeld wordt.
- Deze Algemene Voorwaarden maken deel uit van alle overeenkomsten, gesloten tussen verkeersscholen welke leden zijn van BOVAG Rijsscholen en hun consumenten.
- In de lesovereenkomst wordt nadere invulling gegeven aan hetgeen verkeersschool en consument overeenkomen. Hierin wordt een keuze gemaakt voor een theorie-opleiding en/of een standaard praktijkopleiding en/of een praktijkpakketopleiding en/of een chauffeursopleiding en/of een andere opleiding. De Algemene lesvoorwaarden maken onderdeel uit van de lesovereenkomst. De lesovereenkomst zal schriftelijk worden aangegaan.

## Artikel 1 - Verplichtingen verkeersschool

De verkeersschool is verplicht er zorg voor te dragen:

- dat les wordt gegeven door instructeurs, die voldoen aan de bepalingen van de Wet Rijonderricht Motorrijtuigen (WRM);
- dat de consument zo veel mogelijk rijonderricht ontvangt van dezelfde instructeur;
- dat hij de consument periodiek en in ieder geval eens per vijf lessen informatie geeft over de progressie van de consument en de voortgang in relatie tot de exameneisen;
- dat de aanvraag voor het onderzoek naar de rijvaardigheid (verder: het onderzoek) door de verkeersschool - onder voldoende van de daarvoor geldende bedragen en onder overlegging van de benodigde bescheiden - daadwerkelijk is ingediend bij, of in het aanvraagbestand is ingevoerd van, de Stichting Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR), de Contactcommissie Chauffeursvakbekwaamheid (CCV), of het Bureau Nader Onderzoek Rijvaardigheid (BNOR), uiterlijk twee weken na de datum waarop in overleg met de consument is besloten dat het onderzoek naar de rijvaardigheid kan worden aangevraagd en waarop de consument de kosten van het onderzoek aan de verkeersschool heeft voldaan;
- dat de consument, die via de verkeersschool het onderzoek heeft aangevraagd, op de datum en tijd waarvoor hij/zij is opgeroepen door het CBR, de CCV, of het BNOR tot het afleggen van een onderzoek de beschikking heeft over hetzelfde lesvoertuig als waarin hij de rijlessen heeft ontvangen, dan wel tenminste over een lesvoertuig van hetzelfde of gelijkwaardige type;
- dat de tijdsduur van de te geven rijlessen, zoals overeengekomen in de lesovereenkomst, volledig wordt benut voor het geven van rijlessen;
- dat er een verzekering is afgesloten, welke in ieder geval een dekking biedt van € 1.134.450,50 tegen aansprakelijkheid van de verkeersschool jegens de consument;
- de consument te wijzen op het feit dat eventuele medische klachten, waarvan hij/zij redelijkerwijs kan verwachten dat deze van invloed kunnen zijn op de bevoegdheid een motorvoertuig te besturen, van invloed kunnen zijn op de aanvraag en het doen van een onderzoek;
- de consument te wijzen op het feit dat op grond van de verblijfsstatus wordt bepaald of een rijbewijs kan worden afgegeven;
- de consument te wijzen op het feit dat, zodra er sprake is van een ontzegging van de bevoegdheid tot het besturen van motorrijtuigen, hij aan de verkeersschool hiervan melding moet maken.

## Artikel 2 - Verplichtingen consument

De consument is verplicht:

- zich te houden aan de door de verkeersschool op de lesafsprakenkaart schriftelijk vastgelegde afgesproken datum, tijd en plaats voor de rijlessen (door de verkeersschool wordt een wachttijd van 15 minuten in acht genomen) en niet verschijnen op het afgesproken lesuur zonder tijdige afzegging, de volledige lesprijs te voldoen;
- de volledige lesprijs te voldoen indien de rijlessen wordt afgezegd binnen 48 uur voor de op de lesafsprakenkaart afgesproken tijd. Zaterdag, zondagen alsmede erkende feestdagen worden niet meegerekend in deze 48 uur. Afzegging dient tijdens de kantooruren van de verkeersschool te gebeuren en dient persoonlijk op het kantoor van de verkeersschool of telefonisch te worden gedaan. Een te laat afgezegde les wordt niet in rekening gebracht bij afzeggen vanwege een dringende reden waaronder wordt verstaan een ernstig ongeval, ernstige ziekte of overlijden van de consument, alsmede een ernstig ongeval, ernstige ziekte van familie in de 1e en 2e graad of overlijden van een familielid in de 1e en 2e graad. Huisgenoten welke volgens het bevolkingsregister staan ingeschreven op hetzelfde adres als de consument worden gelijk gesteld met familieleden in de 1e en 2e graad;
- alle aanvullingen van de rij-instructeur tijdens de rijlessen op te volgen;
- het met de verkeersschool overeengekomen lesschema, zoals bijvoorbeeld de aan te leren lesonderdelen en het aantal te volgen rijlessen per week, tot aan de datum van ieder onderzoek, na te komen;
- bij een onderzoek naar de rijvaardigheid (theorie-examen, tussentijdse toets of andere deelttoets, rijexamen en Nader Onderzoek een geldig legitimatiebewijs en indien vereist een geldig theoretisch certificaat (of geldig vervangend document) te overleggen;
- eventuele medische klachten, waarvan hij/zij redelijkerwijs kan verwachten dat deze van invloed kunnen zijn op de bevoegdheid een motorvoertuig te besturen, tijdig af te stemmen met het examenbureau voordat de rijopleiding wordt aangevangen. Indien de consument nalaat dit te doen en de rijopleiding daardoor moet worden onderbroken of afgebroken, kan de verkeersschool hiervoor niet aansprakelijk worden gesteld;
- zijn ervan te overtuigen dat hij, indien vereist, een uittreksel uit het bevolkingsregister kan verkrijgen hetgeen nodig is voor het afleggen van het examen. De verkeersschool kan er niet aansprakelijk voor worden gesteld indien de consument geen examen kan doen als gevolg van het ontbreken van het genoemde uittreksel;
- te melden indien sprake is van ontzegging van de bevoegdheid tot het besturen van motorrijtuigen. Indien de consument nalaat dit te vermelden, kan de verkeersschool niet aansprakelijk worden gesteld.

## Artikel 3 - Betaling

- De verkeersschool is gerechtigd een bedrag aan inschrijvingsgeld / administratiekosten in rekening te brengen. De consument dient deze kosten voor aanvang van de eerste les contant of per pin te voldoen.
- Tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders wordt overeengekomen, moet betaling van het lesgeld en de kosten, verbonden aan de individuële of in groepsverband te volgen theoretielessen, per rijlessen respectievelijk theoretische contant of per pin worden voldaan. De kosten van de noodzakelijke leerboeken en ander lesmateriaal ten behoeve van de praktijk- en/of theoretielessen dienen bij het afleveren van die zaken contant te worden voldaan, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- De verkeersschool is gerechtigd tijdens de duur van de lesovereenkomst de lesprijs te verhogen. Dit geldt niet indien sprake is van een pakketprijs, met uitzondering van een door de minister tussentijdse vastgestelde verhoging van examengelden. De consument heeft in dat geval het recht om de lesovereenkomst schriftelijk te ontbinden, van welke bevoegdheid hij gebruik kan maken tot twee weken na kennisneming van de prijsverhoging.
- De consument dient het verschuldigde bedrag te betalen vóór het verstrijken van de betalingsdatum. Doet hij dat niet, dan zendt de ondernemer na het verstrijken van die datum een kosteloze betalingsherinnering en geeft de consument de gelegenheid binnen vijf dagen na dagtekening van deze betalingsherinnering het openstaande bedrag alsnog te betalen. Als na het verstrijken van de betalingsherinnering nog steeds niet is betaald, is de ondernemer gerechtigd rente in rekening te brengen vanaf het moment van verzuim. Deze rente is gelijk aan de wettelijke rente. Door een partij te maken gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten om betaling van een

schuld af te dwingen, kunnen aan de wederpartij in rekening worden gebracht. De hoogte van deze kosten is onderworpen aan (wettelijke) grenzen. Daarvan kan in het voordeel van de consument worden afgeweken.

- Indien de consument in verzuim blijft het verschuldigde bedrag te betalen, is de verkeersschool gerechtigd tot opzegging van de overeenkomst over te gaan wanneer de consument schriftelijk in gebreke is gesteld en in verzuim is door verloop van de bij ingebrekestelling gestelde termijn. Deze termijn dient een redelijke termijn te zijn. De verkeersschool dient de consument van de opzegging schriftelijk in kennis te stellen.

## Artikel 4 - Aanvraag onderzoek naar de rijvaardigheid (praktijkexamen, tussentijdse toets of andere deelttoets), verder te noemen: het onderzoek

- Tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen dienen de kosten van of ten behoeve van de aanvraag van het onderzoek gelijktijdig met de invulling van de aanvraag en de eigen verklaring (of het verstrekkende van de laatste) contant aan de verkeersschool te worden voldaan.
- Veertien dagen na de datum van invulling en betaling van de aanvraag van het onderzoek heeft de consument recht op inzage in zijn/haar gegevens in het aanvraagbestand van de verkeersschool waaruit blijkt dat zijn/haar aanvraag van het onderzoek bij het CBR, de CCV, of het BNOR is ingediend.
- Indien het onderzoek geen doorgang vindt omdat de consument niet of te laat op het onderzoek verschijnt en dit niet te wijten is aan de verkeersschool, of omdat de consument geen vereiste, geldige documenten kan tonen, dan zijn de kosten voor aanvraag van een nieuw onderzoek voor rekening van de consument.
- Indien het onderzoek geen doorgang vindt wegens vakantiedatum van de consument en de vakantieperiode bij de aanvraag van het onderzoek aan de verkeersschool is opgegeven dan zijn de kosten voor de aanvraag van een nieuw onderzoek voor rekening van de verkeersschool.
- De verkeersschool is na mondelinge of schriftelijke aankondiging gerechtigd tussentijdse prijswijzigingen van het theorie- en praktijkgedeelte van het onderzoek door te berekenen en is verplicht op verzoek van de consument een schriftelijke specificatie van die prijswijziging te geven. Dit geldt niet indien sprake is van een pakketprijs, met uitzondering van een door de minister tussentijdse vastgestelde verhoging van examengelden.

## Artikel 5 - Onderzoek naar de rijvaardigheid

- Indien het CBR, de CCV of het BNOR het onderzoek wegens slechte weersomstandigheden op de afgesproken tijd geen doorgang laat vinden, dan kan de verkeersschool de consument het lesgeld van één rijlessen in rekening brengen voor het opnieuw vastgesteld onderzoek.
- Indien de consument het onderzoek niet kan aanvangen of voltooiën als gevolg van het feit dat:
  - sprake is van een dringende reden zoals vermeld in artikel 2 lid 2;
  - het lesvoertuig, waarmee het onderzoek dient te worden afgelegd niet ter beschikking is en geen lesvoertuig van hetzelfde of gelijkwaardig type ter beschikking is;
  - het lesvoertuig, waarmee het onderzoek dient te worden afgelegd, door de examinerator van het CBR of de CCV of de deskundige van het BNOR wordt afgekeurd en geen vervangend lesvoertuig van hetzelfde of gelijkwaardig type beschikbaar is; zal de verkeersschool ervoor zorgen dat voor de consument een nieuw onderzoek wordt aangevraagd, indien de consument dit wenst. De verkeersschool staat ervoor in dat het aanvragen van het onderzoek alsdan geschiedt zonder kosten voor de consument.
- In de in het tweede lid genoemde gevallen garandeert de verkeersschool bovendien dat de consument, indien hij/zij opnieuw onderzoek wil aanvragen, drie gratis rijlessen ontvangt. Dit is niet van toepassing indien het een nieuwe aanvraag betreft van een tussentijdse toets of andere tussentijdse deelttoetsen.

## Artikel 6 - Beëindiging van de lesovereenkomst

- Indien de lesovereenkomst niet is aangegaan voor een vast aantal lessen dan wel niet is aangegaan voor een vaste periode kan de lesovereenkomst door zowel de consument als de verkeersschool worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van één maand en wel tegen de eerste dag van een kalendermaand. Indien er sprake is van een reeds vooruitbetaald bedrag heeft de consument in dit geval recht op restitutie van een eventueel vooruitbetaald bedrag, onder aftrek van het reeds aan CBR, CCV of BNOR betaalde examengeld, reeds genoten rijlessen alsmede administratiekosten. De consument is niet verplicht gedurende deze opzegtermijn lessen te volgen, mits is voldaan aan het gestelde in artikel 2 lid 2.
- Indien de lesovereenkomst is aangegaan voor een vast aantal lessen of voor een vast overeengekomen periode (bv. een pakketopleiding), kan de consument de lesovereenkomst slechts beëindigen indien er sprake is van dringende redenen zoals vermeld in artikel 2 lid 2. Bij beëindiging om dringende redenen is de consument gehouden de prijs voor de reeds genoten lessen vermeerderd met de prijs van één lesuur, alsmede de administratiekosten, alsmede het door de verkeersschool al afgedragen examengeld (CBR-, CCV, of BNOR gedeelte) te vergoeden. Indien er sprake is van een reeds vooruitbetaald bedrag heeft de consument in dit geval recht op restitutie van een eventueel vooruitbetaald bedrag, onder aftrek van het reeds aan CBR, CCV of BNOR betaalde examengeld, reeds genoten rijlessen, een vergoeding van de prijs van één lesuur alsmede administratiekosten.
- De verkeersschool kan de lesovereenkomst, aangegaan voor een vast aantal lessen dan wel voor een vaste periode, slechts beëindigen om dusdanig dringende redenen, dat van de verkeersschool redelijkerwijs niet verwacht kan worden deze te continueren, onder de terugbetaling aan de consument van die (les)gelden, waarvoor de verkeersschool nog niet heeft gepresteerd, onverminderd de in artikel 7 dezer overeenkomst gemelde mogelijkheid van de consument zich te wenden tot het aldaar genoemde bemiddelingsbureau.
- Bij beëindiging van de lesovereenkomst heeft de consument in alle gevallen recht op restitutie van aan de verkeersschool betaalde examengelden ter hoogte van het door het CBR, de CCV of het BNOR vastgestelde tarief, voor zover de verkeersschool deze gelden nog niet heeft afgedragen aan het CBR, de CCV of het BNOR.
- De eerste rijlessen wordt gezien als een vrijblijvende proefles tegen gangbaar lestarief bij de instructeur die de lessen gaat geven. Indien de consument na deze les geen verdere rijlessen bij de verkeersschool wil volgen, informeert de consument de verkeersschool per brief/fax/e-mail over zijn besluit en wel binnen vijf werkdagen of in ieder geval voor de volgende rijlessen.

## Artikel 7 - Bemiddelings- en Geschillenregeling

### 1. Bemiddeling

- De consument kan, indien er geschillen ontstaan tussen hem/haar en de verkeersschool terzake van de in de artikelen 1 t/m 6 van de in deze voorwaarden bedoelde verplichtingen, een beroep doen op bemiddeling.
- De bemiddeling wordt verleend door het BOVAG Bemiddelingsbureau, Postbus 1100, 3980 DC te Bunnik, tel.nr. 0900-2692268 (35 eurocent per minuut) nadat consument zich eerst tot de verkeersschool heeft gewend en dit niet heeft geleid tot een oplossing van het geschil. Dit bureau zal in het geschil bemiddelen en trachten het geschil in der minne op te lossen volgens een reglement dat de partijen bij het geschil vooraf ter kennis wordt gebracht.
- Het beroep op bemiddeling moet schriftelijk of telefonisch worden gedaan binnen een periode van twee weken nadat het geschil is ontstaan.
- Indien bemiddeling naar de mening van de consument niet tot een bevredigende oplossing leidt c.q. indien de verkeersschool de bij de bemiddeling geadviseerde oplossing van het geschil niet volgt, kan, onverminderd de bevoegdheid van de burgerlijke rechter, het geschil op schriftelijk verzoek van de consument worden onderworpen aan een voor beide partijen bindend advies.

### 2. Geschillenregeling

- De consument kan, als de in lid 1 genoemde bemiddelingspoging niet is geslaagd, of als consument niet de voorkeur aan een bemiddeling geeft, bij geschillen tussen hem/haar en de verkeersschool terzake van de in de artikelen 1 t/m 6 van de in deze voorwaarden bedoelde verplichtingen het geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie Rijopleidingen van de Stichting Geschillencommissies, p/a Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag (bezoekadres Bordewijklaan 46, 2591 XR te Den Haag).
- In het geval dat bemiddeling door het BOVAG Bemiddelingsbureau heeft plaatsgehad, dient de consument het geschil binnen zes weken na ontvangst van het bericht dat de bemiddeling geen resultaat heeft gehad, bij de Geschillencommissie aanhangig te maken. Indien geen bemiddeling door het BOVAG Bemiddelingsbureau heeft plaatsgehad dient consument het geschil, uiterlijk drie maanden nadat het is geroepen, bij de Geschillencommissie aanhangig te maken.
- De Geschillencommissie Rijopleidingen doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement bij wege van bindend advies. Het reglement wordt desgevraagd toegezonden. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
- Voor de behandeling van het geschil door de Geschillencommissie is de consument een vergoeding verschuldigd.
- Een uitspraak van de Geschillencommissie Rijopleidingen 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. De garantstelling van BOVAG betreft een door BOVAG uit te keren bedrag van maximaal € 454,- tegen cessie van de vordering van consument. Bij bedragen groter dan € 454,- per geschil, keert BOVAG onder dezelfde voorwaarden het maximale bedrag van € 454,- uit aan consument. Voor het meerdere wordt consument aangeboden om zijn vordering aan BOVAG te cederen, waarna BOVAG de betaling daarvan zo nodig in rechte zal vragen.
- De garantstelling bedoeld onder sub e geldt niet indien een rechter het bindend advies vernietigt. In geval van faillissement, surseance van betaling of bedrijfsbeëindiging van verkeersschool keert BOVAG alleen een bedrag tot maximaal € 454,- per geschil uit en geldt de garantstelling alleen als consument het geschil bij de Geschillencommissie Rijopleidingen aanhangig heeft gemaakt voordat van een dergelijke situatie sprake is.
- Plaatsgevonden bemiddeling staat niet in de weg aan een beroep op geschilbeslechting door de gewone rechter. Indien consument evenwel de zaak aan de Geschillencommissie Rijopleidingen heeft voorgelegd, hebben partijen nog slechts de mogelijkheid de uitspraak van de Geschillencommissie ter marginale toetsing aan de gewone rechter voor te leggen, tenzij de Geschillencommissie zich onbevoegd of niet ontvankelijk heeft verklaard.

## Artikel 8 - Vrijwaring

- De verkeersschool vrijwaart de consument voor kosten voortvloeiende uit overtrekkingen die deze onder toezicht heeft gepleegd, alsmede voor aanspraken van derden als gevolg van botsing, aan- of overrijdingen tijdens de rijlessen alsmede tijdens het onderzoek, met uitzondering van die gevallen die het gevolg zijn van opzet en/of grove schuld van de consument, alsmede bij het gebruik door de consument van alcohol, verdovende middelen of geneesmiddelen die de rijvaardigheid kunnen beïnvloeden.
- Indien de consument, ondanks zijn/haar verklaring, dat hem/haar bij rechtelijke uitspraak niet de bevoegdheid is ontzegd motorvoertuigen te besturen noch zijn/haar rijbewijs is ingevorderd, toch rijlessen neemt en indien de opgave onjuist is, vrijwaart de consument de verkeersschool volledig en zal eventueel terzake de opgelegde boetes geheel vergoeden, alsmede alle andere financiële consequenties geheel overnemen.

## Artikel 9 - Persoonsgegevens

De persoonsgegevens van de consument die worden vermeld op de lesovereenkomst worden door de verkeersschool verwerkt, mogelijk in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP). Aan de hand van deze verwerking kan de verkeersschool: -de overeenkomst uitvoeren, -de consument een optimale service verlenen en verplichtingen jegens de consument nakomen, -hem tijdig voorzien van actuele rijlesseninformatie en hem gepersonaliseerde aanbiedingen doen. Daarnaast kunnen de persoonsgegevens beschikbaar gesteld worden aan derden ten behoeve van direct marketingactiviteiten. Tegen verwerkingen van persoonsgegevens in de zin van de WBP ten behoeve van direct mailing activiteiten wordt het eventueel door consument bij verkeersschool aan te tekenen verzet gehonoreerd.

