



Stappenplan bij een geschil over de camper

Je leest de uitgebreide toelichting op het stappenplan die je kunt doorlopen bij een geschil over je camper. Dit kan om een geschil gaan tussen jou (als consument) en de zakelijke verkoper, een professionele leverancier of schadehersteller. Het geschil kan ontstaan door een gebrek aan de camper of een accessoire, het onderhoud of een reparatie.

Voor een geschil tussen een particuliere verkoper en een particuliere koper over een koop gelden andere regels.

Leg alle informatie uit elke stap schriftelijk vast en bewaar dit goed! Deel slechts de noodzakelijk documenten met de wederpartij.

Het tweede deel van dit document bevat een toelichting op gebruikte (juridische) begrippen.

Stap 1: Ga op onderzoek uit

Onderzoek of er soortgelijke gebreken gemeld zijn bij de verkoper, fabrikant en/of de NKC. Mogelijk zijn er zelfs al oplossingen beschikbaar?

Informatiebronnen:

Forums ([NKC Forum](#))

[Uitspraken van de Geschillencommissie](#)

[Uitspraken uit de Rechtspraak](#)

Stap 2: Rechten en Plichten?

Neem contact op met je rechtsbijstandsverzekering of een juridisch adviseur. Laat je informeren over je rechten en plichten. Laat je adviseren of juridische stappen nu al zinvol en mogelijk zijn. Heb je geen rechtsbijstandsverzekering? Neem dan contact op met een juridisch loket zoals van bijvoorbeeld DAS of ARAG, zij kunnen je ook helpen als je niet verzekerd bent.

Stap 3: Neem contact op met de verkoper of het onderhoudsbedrijf

De professionele verkoper is het aanspreekpunt op grond van de koopovereenkomst. De verkoper moet voldoende gelegenheid hebben om het gebrek te verhelpen. Krijgt de verkoper daar niet voldoende gelegenheid voor dan verspeel jij mogelijk je rechten op herstel van het gebrek.

Het onderhoudsbedrijf is het aanspreekpunt op grond van de overeenkomst van aanneming van werk of overeenkomst van bewaarneming.

Stap 4: Bewijs en garantie

Verzamel bewijs over het gebrek en ga na of de afgesproken garantie, Fabrieks-, BOVAG-, FOCWA-, 'ander' of 'eigen garantie', van toepassing is.



Is de afgesproken garantie van toepassing dan hoef je alleen maar aan te tonen dat er sprake is van een gebrek. De bewijslast ligt verder bij de verkoper. Die moet bewijzen dat je het gebrek zelf hebt veroorzaakt of dat het door een externe oorzaak is ontstaan.

Los van de garantie kan de koper een beroep doen op non-conformiteit. Je moet dan het volgende bewijzen:

- De camper voldoet niet aan de verwachtingen die hij op grond van de overeenkomst mocht hebben;
- Het gebrek was al aanwezig ten tijde van de koop. Dat is overigens moeilijk te bewijzen. Komt het gebrek binnen 6 maanden na de aankoop naar voren dan hoeft de koper de aanwezigheid van het gebrek *niet* te bewijzen. De verkoper moet in dit geval bewijzen dat het gebrek bij de aankoop niet aanwezig was.

Als de verkoper het gebrek niet (tijdig) oplost, ga naar Stap 5.

Stap 5 In gebreke stelling

Als de verkoper het gebrek niet (tijdig) oplost stel dan de verkoper in gebreke. Meld het gebrek schriftelijk bij de verkoper. In de brief legt de koper de volgende zaken vast:

- Het gebrek;
- De eis tot het verhelpen ervan;
- De reactietermijn (gebruikelijk 2 weken);
- Welke mogelijkheden de verkoper al heeft gehad tot verhelpen van het gebrek.

Verzend de brief aangetekend per post of per e-mail met leesbevestiging.

De NKC biedt een aantal [modelbrieven](#) die beschikbaar zijn voor NKC-leden. Ook je rechtsbijstandsverzekering of juridisch adviseur kan hierbij ondersteunen.

Als de verkoper niet of negatief reageert op jouw ingebrekestelling, ga naar Stap 6

Stap 6: Juridische stappen

Krijg je geen reactie of een afwijzing op je eerste brief, stuur dan een vervolgbrief aan de verkoper. In de brief leg je vast:

- dat de reactietermijn is verlopen;
- welke vervolgstappen gezet gaan worden. Zoals herstel van het gebrek door een derde op kosten van de tegenpartij of ontbinding van de koopovereenkomst.

Je verzendt ook deze brief aangetekend per post of per e-mail met leesbevestiging.

Als de verkoper het gebrek na deze brief niet herstelt, ga naar stap 7.



Stap 6.1 BOVAG Hulp bij klachten

Het geschil met een BOVAG-lid kan worden voorgelegd ter bemiddeling aan de BOVAG als de transactie valt onder de BOVAG-garantie.

Een autokoper kan daarnaast om bemiddeling vragen als hij binnen de eerste 12 maanden na aanschaf een beroep doet op zijn wettelijke rechten (zoals genoemd in art 7:17 BW en verder). Het is dan niet noodzakelijk dat er een extra verkoopgarantie is overeengekomen.

Belangrijk is wel dat je je klacht binnen twee maanden na het ontstaan eerst bij het BOVAG-bedrijf meldt. Ben je niet tevreden over de afhandeling leg dan je klacht binnen zes weken voor aan de BOVAG. Dat kan via de tool [Hulp bij klachten](#). De BOVAG probeert de bemiddeling binnen 3 maanden af te ronden.

Leidt de bemiddeling niet tot een aanvaardbaar oplossing, dan kan je je geschil bij de Geschillencommissie voertuigen aanmelden (stap 6.2) of een juridische procedure bij de gewone rechter starten (stap 7).

Stap 6.2 Geschillencommissie Voertuigen

Je kan je geschil ook voorleggen aan de Geschillencommissie Voertuigen mits de verkoper is aangesloten bij de [Geschillencommissie Voertuigen](#). Alle BOVAG-leden zijn hierbij aangesloten. Let op! Hier zijn kosten aan verbonden, echter als de commissie beslist dat je gelijk hebt, krijgt je het klachtengeld terug van de verkoper.

Er rest alleen nog een juridische procedure als:

- de verkoper geen BOVAG bedrijf is; of
- de uitspraak van de Geschillencommissie Voertuigen niet tot een aanvaardbaar oplossing voor jou leidt. Je kan dan de gewone rechter, binnen 2 maanden na de uitspraak van de geschillencommissie, verzoeken om de uitspraak te vernietigen.

Ga daarvoor naar Stap 7.

Stap 6.3 FOCWA-NIVRE en Geschillencommissie schadeherstel

Vanaf april 2023 is FOCWA opgegaan in BOVAG. Voor jou betekent dit dat zij vanaf nu de BOVAG-voorwaarden en de BOVAG Garantie hanteren op gerepareerde schade. Deze voorwaarden zijn [hier](#) terug te vinden.

Je kan je ook wenden tot de [Geschillencommissie schadeherstelbedrijven](#) Let op! Hier zijn kosten aan verbonden, echter als de commissie beslist dat je gelijk hebt, krijgt je het klachtengeld terug van de schadehersteller.



Leidt de bemiddeling niet tot een aanvaardbaar oplossing? Dan kan je de gewone rechter, binnen 2 maanden na de uitspraak van de geschillencommissie, verzoeken om de uitspraak te vernietigen.

Stap 7. Juridische procedure

Is de verkoper niet aangesloten bij de Geschillencommissie Voertuigen, dan kan je een juridische procedure starten. Wij adviseren je om daarbij juridische hulp in te schakelen. Betreft het een vordering van meer dan € 25.000,00? Dan zal je een advocaat moeten inschakelen.

Stap 8. Deel je ervaring en de uitkomst

Deel je ervaringen in dit proces met je collega-camperaars zodat zij ook op de hoogte zijn van het gebrek en de afhandeling. Dat kan bijvoorbeeld door melding op internetfora of gebruikersrecensies.

Stap 9. Meld ernstige tekortkomingen bij de NKC

Heb je het idee dat jouw casus bij meerdere consumenten zou kunnen gelden? Breng dan de NKC op de hoogte van je casus. Zo krijgt de NKC een beeld van wat er speelt in de sector en hoe groot de groep gedupeerden is. Op basis daarvan kan de NKC besluiten om in actie te komen. Stuur een mail naar belangenbehartiging@nkc.nl en licht toe waar het om gaat.

NKC gebruikt de verstrekte gegevens uitsluitend voor dossiervorming en persoonsgegevens worden niet aan derden verstrekt. De gegevens worden maximaal 7 jaar bewaard.



Deel 2

Toelichting op het Stappenplan en Juridische begrippen

Stappenplan

U kunt aan dit plan geen rechten ontleen. De NKC geeft geen enkele garantie bij het volgen van dit stappenplan en kan niet aansprakelijk worden gesteld voor fouten in dit plan en bij toepassing ervan. [Lees de NKCdisclaimer.](#)

Leg de informatie uit elke stap schriftelijk vast. Ook de niet schriftelijke informatie. Dat maakt de informatie en communicatie tussen jou en de verkoper inzichtelijker en aantoonbaar. Vul informatie waar mogelijk aan met duidelijke foto's voorzien van datum. Stuur niet zomaar alle informatie ter informatie naar de wederpartij, alleen wat nodig is om jouw standpunten te ondersteunen.

Aankoopkeuring

Bij een aankoopkeuring wordt de camper op een groot aantal af te spreken punten gecontroleerd. Je kan een keuring bijvoorbeeld via [Dekra](#) of Autocoach of een keuringsstations aangesloten bij de [BOVAG](#) laten uitvoeren. [Bekijk andere partijen op onze website.](#)

- Techniek: als motor, versnellingsbak en wielophanging.
- Carrosserie: staat, schade/schadeherstel.
- Inrichting als het interieur.
- Gas- elektra- en waterinstallaties inclusief tanks.
- Vochtmeting (soms optioneel)
- Controle onderzijde (niet altijd inbegrepen)
- Eventueel aangevuld met een korte proefrit plaats met controle van de werking en bijgeluiden van motor, aandrijving en remmen.

De bevindingen worden vastgelegd in een schriftelijk keuringsrapport. NKC adviseert het werkelijke gewicht te controleren (wegen).

Consumentenkoop en koop

Consumentenkoop: dat is een koop van een roerende zaak, zoals een camper, die wordt gesloten door een professional, een verkoper (die handelt in het kader van zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit) en een consument, een koper (natuurlijk persoon, die handelt voor doeleinden buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit). Dit staat in art. 7:5 BW.

Koop: dit is bijvoorbeeld een koop van een camper, die wordt gesloten door een consument, die handelt voor doeleinden buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit.

Er is dan sprake van een koop: de overeenkomst waarbij de een zich verbindt een zaak te geven en de ander om daarvoor een prijs in geld te betalen. Dit staat in art. 7:1 BW.

Voor een geschil tussen een particuliere verkoper en een particuliere koper over een koop gelden andere regels. Deze toelichting en het stappenplan betreffen enkel de consumentenkoop.



(Non-) Conformiteit ook wel 'wettelijke garantie'

Als er geen garantie is afgesproken of na de garantieperiode kan je, op basis van de wet, de verkoper in sommige gevallen nog aanspreken. Conform de wet heb jij als koper recht op een deugdelijk product. Dat is een product dat geschikt is voor normaal gebruik. Dat staat in art. 7:17 en 7:18 BW. Dit wordt ook wel 'wettelijke garantie' genoemd. De koper mag van een product verwachten dat hij dat product een bepaalde tijd zonder problemen kan gebruiken. Dit is de levensverwachting van het product. Die verwachting hangt af van bijvoorbeeld de prijs, het soort product en het merk.

Als je kan aantonen dat het product niet de eigenschappen heeft die op grond van de overeenkomst verwacht mocht worden, zoals eerder stuk dan verwacht, dan kan je van de verkoper herstel of vervanging van het product vorderen. Welke eigenschappen verwacht mogen worden is onder andere afhankelijk van:

- Het soort product;
- De prijs van het product;
- Het bouwjaar;
- De kilometerstand;
- Waar het product is gekocht (dealer of particulier);
- Informatie van de verkoper;
- Informatie op de koopovereenkomst;
- Aanbod in de brochure of folder van de fabrikant.

In het algemeen geldt: hoe ouder en goedkoper een product is, hoe minder verwacht mag worden. Zo mag men van een 9 jaar oude camper van € 9000,- met een kilometerstand van ruim 200.000 km minder verwachten dan van een 2 jaar oude camper van €75.000,- met 30.000 km op de teller. Als een product niet voldoet aan de verwachting die jij als koper er redelijkerwijs mocht hebben is het product non-conform.

Lukt het de verkoper niet om het product te repareren of te vervangen binnen een redelijke termijn, dan kan je de koop ongedaan maken en je geld terugvorderen. Wil je het product houden, dan kan je het product door een derde laten repareren en de kosten verhalen op de verkoper of je kan een beroep doen op prijsvermindering waarbij de verkoper een deel van het aankoopbedrag moet terugbetalen.

Het eerste jaar na je aankoop sta je het sterkst. Dan geldt namelijk dat de verkoper moet aantonen dat het gebrek niet aanwezig was toen jij het product kocht (de bewijslast ligt dan bij de verkoper). Dat staat in art. 7:18a lid 2 BW. Dat betekent overigens niet dat je na het eerste jaar geen kans meer maakt. Je moet dan wel aantonen dat het product niet in orde was toen jij het kocht. En dat je het product normaal hebt gebruikt en het uit zichzelf kapot is gegaan. Kocht je een product voor 27 april 2022? Dan heeft de verkoper 6 maanden de bewijslast in plaats van 1 jaar.



Onderzoeksplicht en mededelingsplicht

Bij de koop van een nieuw product mag jij als koper ervan uitgaan dat het product de eigenschappen heeft die voor een normaal gebruik nodig zijn. Bij de koop van een gebruikt product zoals een tweedehands camper mag je daar niet zomaar vanuit gaan. De koper heeft dan de verplichting om onderzoek te doen, zoals het maken van een proefrit en doorvragen bij de verkoper.

Je mag bij de aankoop in principe afgaan op wat de verkoper over het product vertelt. De verkoper heeft een informatieplicht. Hij moet je informeren over bestaande gebreken, voor zover hij daarvan op de hoogte is of had moeten zijn. Dit ontslaat jou echter niet van je onderzoeksplicht!

Klachttermijn

Als het product gebrekkig is klaag dan zo snel mogelijk. In art 7:23 BW is bepaald dat je een gebrek 'binnen bekwame' tijd moet melden, waarbij een kennisgeving binnen een termijn van twee maanden na de ontdekking tijdig is.

Voor een beroep op BOVAG garantie dient dit binnen 2 maanden na ontdekking van het gebrek te zijn.

Je kunt je rechten verspelen als je te lang wacht met melden.

Geschillencommissie Voertuigen

Als je met een garage een geschil hebt over je voertuig dat maar niet wordt opgelost, kan je het geschil voorleggen aan de [Geschillencommissie Voertuigen](#).

De Geschillencommissie Voertuigen is een onafhankelijke organisatie die geschillen behandelt met bedrijven die zijn aangesloten bij de Geschillencommissie Voertuigen. BOVAG garages zijn in elk geval aangesloten. De commissie houdt zitting waarbij beide partijen aanwezig kunnen zijn. Tijdens de zitting mogen beide partijen hun verhaal toelichten.

Uiteindelijk doet de commissie een bindende uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden. Als de garage zich niet aan de uitspraak houdt dan bestaat er een nakomingsgarantie. Als jij het niet eens bent met de uitspraak kan je de gewone rechter, binnen 2 maanden na de uitspraak van de geschillencommissie, verzoeken om de uitspraak te vernietigen. De rechter kijkt dan slechts of er geen ernstige fout is gemaakt in het bindend advies en zal in zo'n geval de hele zaak niet inhoudelijk overdoen (dat wordt een marginale toetsing genoemd).

De commissie doet *geen* uitspraken in geschillen over:

- Fabrieksgarantie (wél wettelijke garantie);
- Letsel, ziekte of overlijden;
- Faillissement van de garage;



Zie voor verdere voorwaarden het [reglement](#) van de commissie.

Zaak aanmelden

Vul het aanmeldingsformulier in op de website van de commissie. Een voorwaarde voor behandeling is dat je eerst een brief met de klachten aan de verkoper hebt gestuurd. Na het versturen van de klachtbrief heb je 12 maanden de tijd om de zaak aan te melden bij de commissie.

Kosten

Bij het voorleggen van een geschil aan de commissie moet je klachtengeld betalen. Je krijgt het klachtengeld terug als de commissie jou in het gelijk stelt. Meer informatie over het klachtengeld en de hoogte ervan vind je via deze [link](#).

Tips

Zorg dat het voor de geschillencommissie duidelijk is waar de klacht over gaat. Je moet je klacht met bewijs onderbouwen. Stuur daarom zoveel mogelijk relevant bewijs mee. Zoals de facturen, koopovereenkomst of reparatieopdracht mee. Leg dit op logische volgorde. Zorg daarnaast voor zoveel mogelijk foto's als bewijs van de klachten. Het is belangrijk om persoonlijk op de zitting te verschijnen. Zo kun je een reactie geven op de vragen van de commissie en reageren op hetgeen de tegenpartij wellicht inbrengt.

BOVAG Hulp bij klachten

Het geschil kan worden voorgelegd aan de BOVAG. Zij bemiddelen bij geschillen tussen consumenten en BOVAG-leden. Het gaat dan om een onenigheid over een transactie als die valt onder een van de [BOVAG-garanties](#).

Je kan contact opnemen met de BOVAG via de tool [Hulp bij klachten](#). Je kan dan in 5 stappen je klacht voorleggen aan de BOVAG. Daarbij is het "[Reglement 'Hulp bij Klachten'](#) van BOVAG" van toepassing. Van belang is dat jij je klacht uiterlijk binnen twee maanden na het ontstaan van de klacht bij het BOVAG-bedrijf gemeld hebt. Ben je niet tevreden over de manier waarop de klacht door het bedrijf is afgehandeld, dan kan je jouw klacht vervolgens binnen zes weken aan BOVAG-bemiddeling aanbieden. De BOVAG Hulp bij Klachten probeert de bemiddeling binnen 3 maanden af te ronden.

Als de BOVAG heeft bemiddeld dan kan je de kwestie nog steeds aan een de Geschillencommissie voertuigen voorleggen, of aan de gewone rechter.

Fabrieksgarantie

Bij een nieuwe camper wordt fabrieksgarantie gegeven, in Nederland meestal voor twee jaar. Fabrieksgarantie wil zeggen dat de garantieverlener instaat voor herstel van bepaalde gebreken. Het voordeel van deze garantie is dat je tijdens de garantieperiode bij een gebrek



alleen hoeft aan te tonen wat er kapot is. Het is aan de verkoper het tegendeel te bewijzen, of dat het product stuk is gegaan door verkeerd gebruik.

BOVAG-garantie

Onder de BOVAG-garantie vallen gebreken die binnen de garantieperiode zijn ontstaan of gebreken die niet waarneembaar waren bij de aankoop. Het moet echt gaan om een gebrek: het onderdeel is kapot en het voldoet niet meer aan de norm die de fabrikant heeft voorgeschreven. Bij slijtage van een onderdeel dat nog binnen de norm valt, is er geen sprake van een gebrek. Uitzonderingen op de garantie zijn onder andere ruiten, radio, banden en accessoires.

De BOVAG Garantie van standaard 12 maanden (of max. 20.000 gereden kilometers) is van toepassing als een particulier een gebruikte camper koopt met een aankoopbedrag van minstens € 12.500,-. In de [BOVAG voorwaarden](#) staat dat de verkoper op gebruikte campers eventueel twaalf maanden BOVAG Aankoopgarantie kan verlenen en verkoper kan deze termijn verlengen naar maximaal 24 maanden. De verkoper is dit niet verplicht. In de praktijk moet je de garantie vaak bijkopen.

De BOVAG-garantie is alleen geldig bij het bedrijf waar de koper de camper heeft gekocht. Het is dus niet mogelijk om een ander BOVAG-bedrijf te vragen om het gebrek binnen de BOVAG garantie op te lossen. Je kan wel in overleg met de verkoper de reparatie bij een ander laten uitvoeren op kosten van de verkoper.

De BOVAG-garantie is niet overdraagbaar. Als de koper de camper verkoopt of weggeeft dan vervalt de BOVAG-garantie.

Geschillen

Een voordeel van het kopen van een camper bij een BOVAG aangesloten bedrijf is dat je bij een aankoop vanaf 1 april 2018 altijd de mogelijkheid hebt om een geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie Voertuigen. Heb je de camper gekocht vóór 1 april dan kan dat alleen als je BOVAG-garantie hebt afgesproken.

Overige garantie

BOVAG-garages kunnen ook andere garanties afgeven. Vraag na wat de garantie precies inhoudt. Maak hier goede afspraken over en laat deze op papier zetten! Garages die niet zijn aangesloten bij de BOVAG hebben vaak eigen garantievoorwaarden. Dit kan een beperkte garantie zijn, in duur of in onderdelen. Bijvoorbeeld alleen 2 maanden of alleen op het 'draaiend gedeelte' of op 'motor en versnellingsbak'. Informeer altijd naar de garantie en laat de gemaakte afspraken op papier zetten.



FOCWA-NIVRE Geschillencommissie

Vanaf april 2023 is FOCWA opgegaan in BOVAG. Voor jou betekent dit dat zij vanaf nu de BOVAG-voorwaarden en de BOVAG Garantie hanteren op gerepareerde schade.

Welke eisen kun je stellen?

De ANWB heeft hier een zeer goede en duidelijke pagina voor op haar website. Daar verwijzen we je graag naar door.

<https://www.anwb.nl/juridisch-advies/koop-en-onderhoud/klachten-na-aankoop/wat-kunt-u-eisen>

Extra tips bij vervanging en reparatie

Vervanging of reparatie van een product moet binnen een redelijke termijn gebeuren en zonder teveel overlast voor jou. Je hebt recht op een gelijkwaardig vervangend product als de reparatietijd onrealistisch lang is of als het product helemaal niet gerepareerd kan worden. Kan de verkoper niet voorzien in een gelijkwaardig vervangend product of een reparatie kun je de koop ontbinden en je geld terugvorderen. Wil je het product toch houden, dan kun je het product door een derde laten repareren en de kosten daarvan verhalen op de verkoper of een beroep op prijsvermindering doen. De verkoper moet dan een deel van het aankoopbedrag terugbetalen.

Let op: als een product tijdens de garantieperiode wordt gerepareerd of vervangen, gaat de garantie niet opnieuw in, wel op de onderdelen die vervangen zijn.

Verkoop je een product waar nog garantie op zit? Wettelijke garantie gaat altijd mee over op een nieuwe eigenaar. Het gaat volgens de wet vanzelf mee met het product. De nieuwe eigenaar heeft dus dezelfde wettelijke rechten als jij. Bij verkopersgarantie of fabrieksgarantie is dat afhankelijk van de garantievoorwaarden. De verkoper of fabrikant mag namelijk zelf zijn garantievoorwaarden bepalen. Daar kan in staan dat de garantie niet overdraagbaar is.

Disclaimer

Wij hebben ons best gedaan om alle juridische informatie zoveel mogelijk te controleren op inhoud en actualiteit. Indien er toch nog fouten of onjuistheden in zouden staan, kan NKC niet aansprakelijk worden gesteld, ook niet voor de eventuele negatieve gevolgen daarvan. Je gebruikt de informatie, het stappenplan, de praktijkvoorbeelden en voorbeeldbrieven dus geheel op eigen risico en verantwoordelijkheid.



Nog meer specifiek juridisch advies nodig? Neem dan contact op met je [rechtsbijstandverzekering](#) of andere juridische adviseur.

Overige nuttige links:

www.consuwijzer.nl/garantie-reparatie-geld-terug/gekocht-maar-kapot/garantie

www.consuwijzer.nl/garantie-reparatie-geld-terug/gekocht-maar-kapot/wat-zijn-mijn-rechten

<https://wettelijkegarantie.nl/producten/camper/>

<https://wettelijkegarantie.nl/rechten/auto-zonder-garantie/#recht-krijgen>

www.anwb.nl/juridisch-advies/koop-en-onderhoud/klachten-na-aankoop/stappenplan-klachten-na-aankoop

www.unive.nl/rechtshulp-ondemand/particulier/aankopen-en-geld