

## **ALGEMENE VOORWAARDEN BEHORENDE BIJ DE LESOVEREENKOMST VAN BOVAG RIJSCHOLEN**

Deze Algemene Voorwaarden van BOVAG Rijscholen zijn tot stand gekomen in overleg met de ANWB in het kader van het SER Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg en treden in werking per 15 mei 2019.

### **DEFINITIES**

- *Toets*: testmoment zoals onder meer het onderzoek naar de rijvaardigheid (in deze algemene voorwaarden verder: 'het onderzoek'), het theorie-examen, de tussentijdse toets, de code 95 toets (voor bijvoorbeeld BHV, EHBO, Heftruck etc.);
- *Praktijkopleiding*: een rijles in de praktijk;
- *Pakket praktijkopleiding*: de lesovereenkomst voor een vast aantal lessen of voor een vaste periode;
- *Het examenbureau*: de Stichting Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR) / de Contactcommissie Chauffeursvakbekwaamheid (CCV) en het Bureau Nader Onderzoek Rijvaardigheid (BNOR), of een ander examenbureau;
- *Schriftelijk*: in geschrift of elektronisch.

### **Artikel 1 – Toepasselijkheid**

De algemene voorwaarden horen bij lesovereenkomsten gesloten tussen bij BOVAG aangesloten verkeersscholen en hun leerlingen/cursisten.

### **Artikel 2 - De overeenkomst**

1. In de lesovereenkomst staat om welke opleiding het gaat:- een theorieopleiding;- een praktijkopleiding;- een pakket praktijkopleiding;- een chauffeursopleiding;- of een ander opleiding.
2. De lesovereenkomst wordt bij voorkeur schriftelijk vastgelegd. De leerling krijgt een afschrift van de lesovereenkomst.

### **Artikel 3 - Verplichtingen verkeersschool**

De verkeersschool draagt er verplicht zorg voor:

1. Dat de les wordt gegeven door instructeurs die voldoen aan de bepalingen van de Wet Rij-onderricht Motorrijtuigen (WRM);
2. Dat de les zo veel mogelijk wordt gegeven door dezelfde instructeur;
3. Dat de instructeur de leerling regelmatig en in ieder geval eens per vijf praktijklessen informatie geeft over de voortgang van deze leerling, ook in relatie tot de exameneisen;
4. Dat de aanvraag voor een toets na betaling binnen twee weken door de verkeersschool in het aanvraagbestand van het relevante examenbureau ingevoerd wordt;
5. Dat de leerling op de datum en de tijd waarvoor hij is opgeroepen het onderzoek naar de rijvaardigheid zal kunnen doen in het lesvoertuig waarmee hij heeft gelest. Is dat niet mogelijk, dan gebeurt dit in een lesvoertuig van minimaal hetzelfde of van een gelijkwaardig type;
6. Dat de afgesproken duur van een les ook helemaal gebruikt wordt voor deze les;
7. Dat de verkeersschool een aansprakelijkheidsverzekering heeft afgesloten, die in ieder geval een dekking biedt van € 2.500.000,-;
8. Dat de leerling wordt geïnformeerd welke medische aandoeningen van invloed kunnen zijn op het recht om een voertuig te mogen besturen;
9. Dat de leerling verteld wordt dat de verblijfsstatus bepalend is voor het recht op afgifte van een rijbewijs;
10. Dat de leerling verteld wordt dat hij het moet melden als aan hem de bevoegdheid om een motorvoertuig te besturen is ontnomen.

### **Artikel 4 - Verplichtingen leerling**

De leerling moet:

1. Bepaalde lesonderdelen beheersen voor dat aan een toets kan worden deelgenomen. De leerling moet zich aan het met de verkeersschool afgesproken lesschema tot elke toets nakomen en zich houden aan de op de (digitale) lesafsprakenkaart vastgelegde afgesproken datum, tijd en plaats voor de rijles. De verkeersschool zal vijftien extra minuten wachten. Komt de leerling niet, zonder tijdig te hebben afgezegd, dan moet de leerling deze les betalen. Een te laat afgezegde les wordt niet in rekening gebracht bij afzeggen vanwege een dringende reden, zoals een ernstig ongeval / ernstige ziekte of overlijden van de leerling, alsmede een ernstig ongeval / ernstige ziekte / of overlijden van familie in de 1e en 2e graad of van zijn huisgenoten;
2. De volledige lesprijs betalen als de rijles wordt afgezegd binnen 72 uur voor de op de (digitale) lesafsprakenkaart afgesproken tijd. Zaterdagen, zondagen en erkende feestdagen worden niet meegerekend in deze 72 uur. Het afzeggen moet tijdens de kantooruren van de verkeersschool gebeuren en dit moet persoonlijk op het kantoor van de verkeersschool of telefonisch worden gedaan;
3. Alle aanwijzingen van de instructeur tijdens de lessen opvolgen;
4. Een geldig legitimatiebewijs en als dit vereist is ook een geldig theoriecertificaat (of geldig vervangend document) kunnen tonen bij een toets. Bovendien moet de leerling bij een transportopleiding voorafgaand aan een les een geldig rijbewijs kunnen tonen;
5. Voordat met de lessen wordt begonnen, moet de leerling op tijd afstemming hebben gezocht met het examenbureau over relevante medische aandoeningen (zie ook art. 3 lid 8). Als de leerling dit niet heeft gedaan, is de verkeersschool niet aansprakelijk als de opleiding vervolgens moet worden onderbroken of gestopt;
6. Melden dat hem de bevoegdheid tot het besturen van motorrijtuigen is ontnomen. Meldt de leerling dit niet, dan is de verkeersschool niet aansprakelijk voor de gevolgen ervan.

### **Artikel 5 - Betaling**

1. De verkeersschool mag een redelijk bedrag aan inschrijvingsgeld / administratiekosten in rekening brengen. De leerling moet dit voor het begin van de eerste les betalen.

2. De verkeersschool mag tijdens de duur van de lesovereenkomst de lesprijs verhogen. Dit geldt niet als er sprake is van een pakketprijs, maar dan mag de prijs wél omhoog vanwege een door de minister tussentijds vastgestelde verhoging van examengelden. De leerling kan wegens een prijsverhoging de lesovereenkomst van een (pakket)praktijkopleiding schriftelijk ontbinden, als dit maar gedaan wordt binnen twee weken nadat hem is gemeld dat de prijs omhoog zal gaan.

3. De leerling moet vóór het verstrijken van de betalingsdatum betaald hebben. Doet hij dat niet, dan stuurt de verkeersschool na het verstrijken van die datum een kosteloze betalingsherinnering en geeft hij de leerling de gelegenheid om binnen veertien dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering het openstaande bedrag toch nog te betalen. Als na het verstrijken van de betalingsherinnering nog steeds niet betaald is, mag de verkeersschool rente in rekening brengen vanaf het moment van verzuim. Deze rente is gelijk aan de wettelijke rente. Moet de verkeersschool om haar vordering te incasseren kosten voor een gerechtelijke procedure of buitengerechtelijke kosten maken, dan kan dit aan de leerling in rekening worden gebracht. De hoogte van deze kosten is onderworpen aan (wettelijke) grenzen. Daarvan kan in het voordeel van de leerling worden afgeweken.

4. Als de leerling toch niet of gedeeltelijk heeft betaald, ook niet nadat hij een redelijke termijn heeft gekregen om toch nog te betalen, dan mag de verkeersschool de lesovereenkomst opzeggen. De mededeling dat is opgezegd, gebeurt schriftelijk.

#### **Artikel 6 - Aanvraag voor een toets (onderzoek naar de rijvaardigheid, tussentijdse toets of andere deelttoets)**

1. De leerling betaalt de kosten van de toets aan de verkeersschool op het moment dat de aanvraag hiervoor is ingevuld. Er kan, liefst schriftelijk, iets anders worden afgesproken.

2. Veertien dagen na de datum van het invullen en het betalen van de aanvraag, mag de leerling zijn gegevens in het aanvraagbestand van de verkeersschool inzien. Zo kan hij controleren of de aanvraag ook bij het examenbureau is ingediend.

3. Indien de toets niet door kan gaan, omdat de leerling niet of te laat op het onderzoek verschijnt en dit is niet te wijten aan de verkeersschool, moet de leerling betalen voor de nieuwe aanvraag. Als er dan sprake is van een prijsverhoging dan krijgt de leerling als hij of zij daar bij de verkeersschool om vraagt een schriftelijke specificatie.

#### **Artikel 7 - Onderzoek naar de rijvaardigheid (verder: het onderzoek)**

1. Last het examenbureau het onderzoek wegens slechte weersomstandigheden op de afgesproken tijd af, dan kan de verkeersschool de leerling het lesgeld van één rijles in rekening brengen voor het opnieuw vastgestelde onderzoek.

2. De verkeersschool regelt op verzoek van de leerling kosteloos een nieuwe aanvraag voor het onderzoek. Dit geldt in deze situaties. De leerling kan het onderzoek niet beginnen of afronden, omdat:

a. er een dringende reden was, zie art. 4 lid 1;

b. het lesvoertuig om het onderzoek mee af te leggen er niet was en ook geen vervangend voertuig van hetzelfde of van een gelijkwaardig type;

c. het examenbureau het voor het onderzoek te gebruiken lesvoertuig afgekeurd heeft, terwijl er geen vervangend lesvoertuig van hetzelfde of van een gelijkwaardig type beschikbaar was.

3. In de situaties van lid 2 krijgt een leerling die een nieuw praktijkexamen aan wil gaan vragen drie gratis rijlessen, tenzij het gaat om een tussentijdse deel toets.

#### **Artikel 8 - Beëindiging van de lesovereenkomst**

1. Praktijkopleiding:

a. Een praktijkopleiding mag worden opgezegd.

Leerling of verkeersschool mag de praktijkopleiding opzeggen tegen de eerste dag van een kalendermaand. De opzegtermijn is een maand.

b. Vooruitbetaalde lesgelden worden terugbetaald onder aftrek van het al aan het examenbureau betaalde examengeld, de rijlessen die al genoten zijn en de administratiekosten.

c. De leerling hoeft tijdens de opzegtermijn niet te lessen als er dringende redenen zijn om dit niet te doen (zie artikel 4 lid 1). Het betaalde geld voor deze niet-genoten rijlessen wordt aan de leerling terugbetaald.

d. De eerste rijles praktijkopleiding wordt gezien als een vrijblijvende proefles -tegen een gangbaar lestarief- bij de instructeur die de rijlessen gaat geven. Als de leerling na deze rijles geen verdere rijlessen bij de verkeersschool wil volgen, meldt de leerling dit schriftelijk bij voorkeur binnen vijf werkdagen, maar in ieder geval voor de volgende rijles.

2. Pakket praktijkopleiding

a. De leerling mag een pakket praktijkopleiding ontbinden, zodra de verkeersschool toerekenbaar tekort schiet in de nakoming van de pakket praktijkopleiding.

b. De leerling moet de verkeersschool schriftelijk in gebreke stellen en geeft de verkeersschool een termijn van vier weken om alsnog de pakket praktijkopleiding goed na te komen.

c. Als na afloop van deze termijn de verkeersschool alsnog niet nakomt, mag de leerling de pakket praktijkopleiding ontbinden.

d. De pakket praktijkopleiding mag zonder ingebrekestelling worden ontbonden,

- als de verkeersschool heeft laten weten dat hij niet in overeenstemming met de afspraken de pakket praktijkopleiding na wil komen, of;

- als van de leerling in alle redelijkheid niet kan worden verwacht dat de verkeersschool nog een extra termijn als bedoeld in 2.b krijgt.

e. De leerling mag de pakket praktijkopleiding opzeggen, als er sprake is van dringende redenen zoals vermeld in artikel 4 lid 1.

f. De verkeersschool mag de overeenkomst alleen opzeggen, als in redelijkheid niet verwacht kan worden dat de praktijkopleiding door hem wordt voortgezet.

g. In de gevallen genoemd onder 2.c, 2.d 2.e en 2.f krijgt de leerling het vooruitbetaalde geld terug onder aftrek van al genoten lessen, administratiekosten en de betaalde examengeld(en).

h. De eerste rijles uit de pakket praktijkopleiding wordt gezien als een vrijblijvende proefles -tegen een gangbaar lestarief- bij de instructeur die de rijlessen gaat geven. Als de leerling na deze rijles geen verdere rijlessen bij de verkeersschool wil volgen, meldt de leerling dit schriftelijk bij voorkeur binnen vijf werkdagen, maar in ieder geval voor de volgende rijles.

#### **Artikel 9 - Lesovereenkomst op afstand / buiten een verkooppriimte**

De leerling die consument is, heeft de 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 lesovereenkomst is gesloten op afstand of buiten een verkooppriimte (zoals het bedrijfspand of de lesauto) in de zin van 6: 230g BW. De wettelijke bepalingen gelden dan in aanvulling van en in afwijking op deze algemene voorwaarden.

#### **Artikel 10 - Bemiddelings- en Geschillenregeling**

##### **1. Bemiddeling**

a. Een leerling die klachten heeft, moet daarmee eerst naar de verkeersschool gaan.

b. Als de klachtafhandeling door de verkeersschool niet heeft geleid tot een resultaat waar de leerling tevreden mee is, dan kan de leerling er voor kiezen om het geschil binnen twee weken na het ontstaan ervan schriftelijk of telefonisch voor te leggen aan BOVAG Bemiddeling voor een bemiddelingspoging. De bemiddelingspoging gaat volgens een reglement dat partijen vooraf ter kennis krijgen. Het adres van BOVAG Bemiddeling is: Postbus 1100, 3980 DC te Bunnik (telnr. 030-6595395). De leerling die consument is kan er ook voor kiezen de klacht aan de geschillencommissie voor te leggen.

##### **2. Geschillenregeling**

a. Van een geschil is sprake nadat de klachtafhandeling door de verkeersschool en/of via de bemiddelingspoging van BOVAG Bemiddeling niet succesvol is geweest.

b. Als er een geschil is dan kan het geschil zowel door deze leerling als door de verkeersschool worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Rijopleidingen. Adres: De Geschillencommissie, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag (Bezoekadres: Bordewijklaan 46, 2591 XR, te Den Haag). De leerling kan er ook voor kiezen om met zijn geschil naar de rechter te gaan.

Het geschil moet binnen twaalf maanden na de datum waarop de leerling bij de verkeersschool heeft geklaagd bij de Geschillencommissie Rijopleidingen schriftelijk aanhangig worden gemaakt. Is deze keuze voor de geschillencommissie eenmaal gemaakt, dan kan de leerling alleen nog naar de rechter indien de geschillencommissie zich onbevoegd of niet ontvankelijk verklaart, of om een door de geschillencommissie gemaakt bindend advies door de rechter marginaal te laten toetsen.

c. De Geschillencommissie Rijopleidingen doet uitspraak in de vorm van een bindend advies volgens een reglement. Het reglement wordt desgevraagd toegezonden.

d. Voor de behandeling van het geschil door de Geschillencommissie moet de leerling een vergoeding betalen.

e. Een uitspraak van de Geschillencommissie Rijopleidingen is bindend. De uitspraak kan alleen ter marginale toetsing worden voorgelegd aan de rechter. Dit moet binnen twee maanden na de verzending van de uitspraak.

##### **3. Nakoming**

a. BOVAG staat garant voor de nakoming van de bindende adviezen van de geschillencommissie door de verkeersschool die bij BOVAG is aangesloten.

De nakomingsgarantie geldt niet als de verkeersschool besluit het bindend advies binnen twee maanden ter toetsing aan de rechter voor te leggen en de rechter het bindend advies onverbindend verklaart en tegen het vonnis niet meer opgekomen kan worden.

De garantstelling geldt tot € 454,- en onder de voorwaarde dat de leerling zijn vordering op de verkeersschool aan BOVAG overdraagt. Bij bedragen hoger dan € 454,- zal BOVAG voor het meerdere proberen de verkeersschool via de rechter tot betaling te bewegen. Lukt dat, dan wordt het geïncasseerde boven € 454,- aan de leerling overgedragen.

b. Voor een beroep op de nakomingsgarantie moet de leerling voldaan hebben aan bepaalde formele innamevereisten die nodig zijn voor het in behandeling nemen van het geschil (betaling klachtengeld, retournering ingevuld en ondertekend vragenformulier en eventuele depotstorting).

c. BOVAG verschaft ook geen nakomingsgarantie als er sprake is van één van deze situaties:

i. Faillissement;

ii. Surseance van betaling, of

iii. Bedrijfsbeëindiging van de verkeersschool. Bepalend voor de laatste situatie is de datum waarop de bedrijfsbeëindiging in het Handelsregister is ingeschreven of een eerdere datum, waarvan BOVAG aannemelijk kan maken dat de bedrijfsactiviteiten feitelijk zijn beëindigd.

d. BOVAG keert wel een bedrag tot maximaal € 454,- per geschil uit als het faillissement of de surseance is uitgesproken of de verkeersschool haar bedrijf heeft beëindigd nadat de leerling heeft voldaan aan de innamevereisten uit 3.b.

#### **Artikel 11- Vrijwaring**

1. De verkeersschool draagt de kosten voor verkeersovertredingen die de leerling pleegt tijdens rijlessen en toetsen. De verkeersschool vrijwaart de leerling ook voor aanspraken van derden wanneer er op die momenten botsingen, aanrijdingen of overrijdingen gebeuren. Deze vrijwaring geldt niet bij opzet / grove schuld van de

leerling en ook niet als de leerling alcohol, verdovende middelen of geneesmiddelen gebruikt die de rijvaardigheid kunnen beïnvloeden.

2. Blijkt nu dat het rijbewijs van een leerling was ingevorderd (terwijl de leerling verklaard had dat dit niet het geval was) of verzwijgt de leerling een vonnis van de rechter waarin staat dat hij geen motorvoertuig mag besturen, dan zal deze leerling alle opgelegde boetes moeten betalen en moet hij de financiële consequenties die dit voor de verkeersschool heeft dragen. Leerling vrijwaart de verkeersschool hiervoor.

Versie mei 2019

### **Aanvulling op de algemene voorwaarden**

1. De leerling die klachten heeft over de uitvoering van de lesovereenkomst dient deze indien mogelijk voor het examen of toets kenbaar te maken teneinde de gelegenheid te bieden de klachten ter plaatse op te lossen.
2. Klachten kunnen alleen als klacht worden beschouwd als deze schriftelijk worden ingediend. Dat kan via het contactformulier op de website, e-mail (info@vtt-rijopleidingen.nl) of via een formele brief. De indiener van de klacht geeft in de begeleidende tekst zelf helder aan waaruit de onvrede over de dienstverlening bestaat.
3. Klachten kunnen worden ingediend ter attentie van de rijschool. Deze handelt de klacht administratief af. Vermeld duidelijk over welke categorie en opleiding of afdeling de klacht gaat.
4. Aan het feitelijk indienen van de klacht worden verder geen vormvereisten gesteld. Alle klachten worden in behandeling genomen, mits deze schriftelijk zijn ingediend.
5. Na ontvangst van de klacht bekijkt de rijschool of deze duidelijk is. Zo nodig neemt de rijschool contact op met degene die de klacht heeft ingediend om nadere vragen te stellen. In principe krijgt de rijschool 5 werkdagen de tijd om de klacht af te handelen. De rijschool kan echter bij ingewikkelde klachten besluiten deze termijn te verlengen. In dit geval wordt dit aan de aanbieder van de klacht gemeld.
6. De afwikkeling van klachten gebeurt door de rijschool zelf.
7. De afhandeling van de klacht zal met de indiener worden besproken en indien noodzakelijk schriftelijk worden bevestigd.
8. De klant kan wanneer hij het niet eens is met de beslissing van de rijschool in beroep gaan bij de BOVAG.
9. Het oordeel van VTT-rijopleidingen is voor de rijschool bindend; eventuele consequenties worden door de rijschool snel afgehandeld.
10. De klacht zal door VTT-rijopleidingen altijd vertrouwelijk behandeld worden.
11. Het rapport van de afwikkeling van de klacht zal gedurende een periode van 5 jaar bewaard blijven bij de rijschool.