

Zeker van je zaak



Het gemiddelde bedrag dat we tegenwoordig voor een fiets uittrekken, is almaar stijgende. Zo wordt er voor een racefiets met gemak een paar duizend euro opzigelegd, evenals voor een e-bike. „Een fiets is een hele investering. Iedereen wil dat zijn of haar nieuwe tweewieler zo lang mogelijk meegaat. In de aanschaf is een fiets van een BOVAG-bedrijf soms – echt niet altijd – iets duurder, maar dat betaalt zich in de nazorg hoe dan ook terug. BOVAG-zaken leveren een prima afgestelde en onderhouden fiets af, dat geeft aanzienlijk meer plezier”, verzekert Irene Kraak, projectmedewerker van BOVAG Fietsbedrijven.

Eugen Uppelschoten, die met zijn onderneming Bikeshop Amersfoort sinds jaar en dag is aangesloten bij het BOVAG-keurkorps, krijgt regelmatig klanten over de vloer die elders een kat in de zak hebben gekocht. „Mensen denken: ‘Een fiets is een fiets.’ Maar als zij bij me komen met hun tweewieler die ze van een niet-BOVAG-lid hebben gekocht, schrikken zij soms van de kwaliteit. De remmen zijn niet veilig, hij schakelt niet goed, de pedalen lopen

los of de framemaat klopt van geen kanten. Het prijsvoordeel dat men dacht te hebben door via een ander kanaal een fiets te kopen, wordt in één klap tenietgedaan door de vele reparaties en aanpassingen die nodig zijn”, zegt hij. „Wij kijken die mensen niet met de nek aan, maar proberen hen zo goed mogelijk te helpen. Bovendien laten we zien dat een BOVAG-bedrijf het verschil kan maken. Bij een fiets geldt niet: plug and play en je kunt rijden.

Een fiets is juist een heel bewerkelijk en onderhoudsgevoelig product. Twee dingen zijn relevant: de fiets moet bij je passen en hij moet goed rijklaar worden gemaakt. Daarbij zijn wij als BOVAG-zaak van toegevoegde waarde”, stelt Uppelschoten, die erop wijst dat de meeste fabrikanten het zelfs verplicht stellen dat een rijwiel door een erkende dealer rijklaar wordt gemaakt.

Zekerheid

Zekerheid en vakmanschap, daar draait het om de bij de leden van BOVAG. Wie over de drempel stapt van een BOVAG-fietsbedrijf hoeft zich geen zorgen te maken om de bekwaamheid van de ondernemer. Alle leden zijn met de uiterste zorgvuldigheid geselecteerd. En ook de bedrijven die reeds deel uitmaken van de club hebben de kans dat zij steekproefsgewijs een controle krijgen. „Met het BOVAG-lidmaatschap weten klanten zeker dat het bedrijf ook daadwerkelijk inhoud heeft”, aldus Uppelschoten. Ook aan de deskundigheid van de bevoegde Amersfoortse ondernemer hoeft niemand te twifelen. Als jonge jongen hielp hij al een handje mee in het familiebedrijf van zijn ouders. Daarnaast heeft hij diverse diploma’s op zak en schoolt hij zich nog regelmatig bij. „Omdat ik lid ben van BOVAG, kan ik gebruik maken van opleidingen die de vereniging aanbiedt en bezoek ik diverse branchedagen. Daardoor ben ik altijd op de hoogte van de laatste technische ontwikkelingen. Zonder BOVAG had ik de afgelopen jaren niet zo’n professionaliseringsslag kunnen maken.”

Voordelen

Behalve dat de consument van een BOVAG-fietsbedrijf weet dat hij een vakman tegenover zich heeft, zijn er voor hem meer voordelen. Of beter gezegd: meer zekerheden. **De BOVAG-garantie gaat verder dan de standaard fabrieksgarantie.** „Op een tweedehands tweewieler, met een aankoopbedrag van vanaf 250 euro, zit een garantieperiode van zes maanden. Daarnaast is er een garantie van drie maanden op alle reparaties”, weet Kraak. „Dat is een van de belangrijkste toegevoegde waarden van BOVAG.”

Daarnaast is er de **gratis Fiets-check**. De Fiets-check is een gratis controlebeurt waarbij de fiets op maar liefst 47 punten na wordt gelopen. Veel BOVAG-leden bieden deze extra service. Bovendien zijn klanten van BOVAG-ondernemingen altijd verzekerd van een faire oplossing, als er onverhoopt een conflict ontstaat. „Als het probleem onoverkomelijk is, kunnen klanten én bedrijven een beroep doen op ons bemiddelingsbureau. Wanneer er een conflict is over bijvoorbeeld een tweedehands elektrische fiets, en zowel de consument als de fietsenmaker denkt in zijn recht te staan, kunnen zij contact opnemen met BOVAG. Onze medewerkers proberen het probleem op onafhankelijke wijze op te lossen”, aldus Kraak. „Mocht er toch geen bevre-

digende oplossing gevonden zijn, dan kunnen beide partijen ervoor kiezen om naar de Geschillencommissie Consumentenzaken te stappen. Deze komt met een bindende uitspraak”, legt ze uit.

„Dit is nou precies het kenmerkende karakter van BOVAG”, stelt Uppelschoten, een van de ruim 1100 fietshandelaren die bij BOVAG zijn aangesloten. „De voorwaarden zijn niet eenzijdig bedacht; het is geen commercieel feestje voor de fietssenzaken. De voorwaarden, die zijn overeengekomen met de ANWB en Consumentenbond, behartigen ook de belangen van de consument. De klant en de ondernemer hebben naar elkaar toe heel duidelijke rechten en plichten.”

