

Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg

CZ/158
29 april 2003

**Coördinatiegroep
Zelfreguleringsoverleg
Jaarverslag 2002**

I. Inleiding

Het stimuleren van wenselijke ontwikkelingen in het bedrijfsleven is een van de wettelijke taken van de SER. Onderdeel daarvan is het open kader dat de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg (CZ) van de SER aan ondernemers- en consumentenorganisaties biedt voor overleg over evenwichtige Algemene Voorwaarden ('kleine lettertjes'), die bij koop van goederen en diensten door consumenten van toepassing zijn. Sluitstuk van succesvol overleg is het instellen van een onafhankelijke geschillencommissie.

Door wisselwerking tussen de uitspraken van de geschillencommissies en de algemene voorwaarden ontstaat idealiter een systeem dat de relatie tussen ondernemer en consument stelselmatig optimaliseert en dat zich voortdurend aanpast aan veranderingen in de samenleving. Een uitspraak kan bovendien een impuls zijn voor bedrijven om de kwaliteit van hun dienstverlening en hun interne klachtenbehandeling te verbeteren (zie figuur op p. 2). Op deze manier is het systeem onderdeel van een behoorlijke en efficiënte bedrijfsvoering. Daar hebben niet alleen consumenten en ondernemingen baat bij, maar ook de overheid. De overheid beperkt zich tot het scheppen van randvoorwaarden waarbinnen het systeem zelf de goede weg zoekt. Randvoorwaarden zijn de wettelijke minimumeisen voor algemene voorwaarden en de ministeriële Erkennings- en subsidiëringsregeling voor geschillencommissies en in sommige branches bovendien de wettelijke verplichting een geschillencommissie in te stellen.

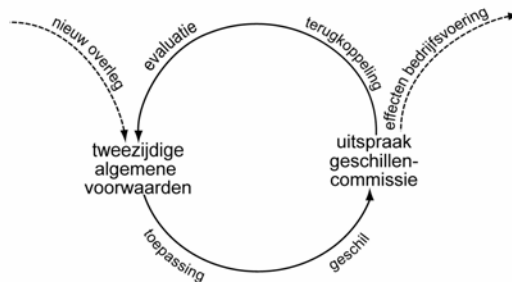
In 2002 is het aantal overleggroepen weer verder uitgebreid. Met drie erbij zijn het er nu 27. Zeventien daarvan zijn in 2002 ook actief bij elkaar geweest (tegen 13 van de 24 in 2001). Daarbij kwamen verschillende onderwerpen aan bod. Om een beeld te geven:

- In branches als de kinderopvang, de internettoegang, het taxivervoer en de verkoop in doe-het-zelf-zaken ging het om een nieuw pakket van rechten en plichten voor ondernemer en consument;
- Voor kampeerterreinen die vaste standplaatsen aanbieden werd een al bestaande set branchevoorwaarden geëvalueerd;
- De vernieuwde Algemene Voorwaarden in de textielhandel zijn nu ook op de verkoop van schoenen van toepassing.
- Verder kwamen overleggroepen in actie om slepende zaken uit het verleden alsnog tot een goed einde te brengen. Dit speelde bij de consumentenvoorwaarden van uitvaartondernemers, relatiebemiddelaars en opticiens.

Per gevoerd overleg volgt hierna een toelichting (deel II). De meeste betreffen zogenoemd formeel CZ-overleg, met ondersteuning van de onafhankelijke voorzitter en het secretariaat. In de bijlage is een en ander in een tabel samengebracht. Net als de hoofdttekst volgt de bijlage een indeling naar economische velden: infrastructuur, wonen, mobiliteit en overige onderwerpen.

Met de meer algemene werkzaamheden van de CZ sluit het jaarverslag af (deel III). Daarbij wordt o.a. aandacht besteed aan de mogelijk eerste toepassing van het instrument standaardregeling.

Zelfordening rechtsrelatie ondernemer - consument



Het zelfordenend systeem van algemene voorwaarden en geschillencommissies kan men vergelijken met de regeling van het verkeer op een druk kruispunt. 'Stoplichten plaatsen en controle via agenten' is een starre oplossing. Beter is het een rotonde te maken, waarop de verkeersdeelnemers zelf een actieve rol hebben bij de afwikkeling.

Digitalisering vergemakkelijkt een vlotte roulatie op de rotonde. Alle in CZ-kader tot stand gekomen sets algemene voorwaarden zijn vanaf april 2003 op de website van de SER beschikbaar (www.ser.nl). En in 2003 zal de Stichting Geschillencommissies voor consumentenzaken (SGC) de uitspraken van haar geschillencommissies digitaal verder ontsluiten (www.geschillencommissie.nl).

II. Ontwikkelingen in CZ-overleggroepen

Infrastructuur

Overleggroep Internet-toegang-aanbieders / Overleggroep Omroep en Telecom Netwerken

De Overleggroep Internet-toegang-aanbieders heeft in de loop van 2002 haar concept voor model-branche-AV gefinaliseerd. Discussiepunten waren vooral de beperkingen in de aansprakelijkheid in verband met de grijze lijst van het BW en het vernieuwen van de huidige interne geschillenregeling van de NLIP. De NLIP mikt op afronding van de besluitvorming hierover in haar voorjaarsvergadering in 2003.

De CZ wacht de afronding van het overleg met de NLIP af alvorens eventuele nadere actie in de sector elektronische netwerken te ondernemen. VECAI gaat voorlopig door met zijn bestaande branche-AV (indertijd geschreven voor kabel-tv en -radio) en zijn eigen geschillencommissie bij de SGC. De Overleggroep Omroep en Telecom Netwerken lag daarom stil. Er is voorts een geschillencommissie voor de aanbieders van mobiele telefonie, maar deze fungeert niet op basis van branche-AV. En voor aanbieders via de satelliet is er én geen branche-AV én geen geschillencommissie.

Overleggroep TPG Post

Medio 2002 is via informeel overleg overeenstemming bereikt over kleine wijzigingen in de AV Ontvangersservices als gevolg van gewijzigde dienstverlening. Eind dat jaar zijn langs diezelfde weg de AV voor het wettelijk opgedragen postvervoer aangepast.

Wonen

Overleggroep UNETO-VNI

Het secretariaat heeft eind februari een werkdocument verspreid voor het overleg tussen enerzijds de nieuwe vereniging per 1 januari 2002 UNETO-VNI en anderzijds de Consumentenbond en de Vereniging Eigen Huis. Op verzoek van UNETO-VNI is eerst informeel gesproken over de door deze gewenste maximering van de nakomingsgarantie voor SGC-uitspraken. Eind 2002 is daarvoor een oplossing gekomen. Omdat het informeel overleg over het punt van de nakomingsgarantie moeizaam verliep, zal het overleg in 2003 langs formele weg worden voortgezet.

Overleggroep Klussenbedrijven

Goede klussendiensten c.q. -bedrijven kunnen een maatschappelijke bijdrage leveren aan betere afstemming van zorg en arbeid (net als kinderopvang). De eerste evaluatie van de AV voor klussenbedrijven uit 1998 is dit jaar voorbereid. Begin 2003 heeft het secretariaat een werkdocument verspreid.

Overleggroep Doe-het-zelf-branche

In vervolg op informeel overleg hebben CB en de Vereniging van Winkelketens in de Doe-het-zelf-branche (VWDHZ) vanaf oktober constructief overleg gevoerd over branche-AV in deze sector. De verwachting is dat dit overleg begin 2003 succesvol kan worden afgerond met als sluitstuk een geschillenregeling bij de SGC.

Overleggroep CBW

In 2002 is de Algemene Nederlandse Vereniging van Keukenspecialisten (ANVK) opgeheven, zodat diens AV van de CZ-lijst zijn geschrapt. Circa de helft van de leden van de vaksectie keukens en badkamers van CBW was tévens lid van de ANVK. CB heeft daarop bezien of het intrekken van de ANVK-voorwaarden aanleiding vormt voor hernieuwd overleg over de AV badkamers van CBW uit 1996. Deze blijken op enkele punten te verschillen. Partijen zullen dit punt meenemen bij de algehele evaluatie van de vijf sets Algemene Voorwaarden van CBW in de loop van 2003.

Mobiliteit

Overleggroep Openbaar Vervoer

Aan de hand van een werkdocument van het secretariaat is eind 2001 een begin gemaakt met overleg over het opstellen van een geïntegreerde set AV voor het

openbaar vervoer van trein, bus, tram en metro. Maar de aansprakelijkheid bij treinvertragingen vormde al snel een struikelblok in het overleg. Partijen – enerzijds NS Reizigers en Mobis en anderzijds CB, ANWB en Rover – hebben zich daarover in 2002 tot de politiek gericht, waar de zgn. concessiewetgeving aan NS is besproken. De minister van VenW heeft het parlement daarbij een kabinetsnotitie toegezegd over het eventueel schrappen c.q. wijzigen van BW-artikel 8:108. Dit artikel sluit nu de aansprakelijkheid van openbare vervoerders voor vertragingsschade volledig uit. De notitie is begin 2003 verschenen.

Overleggroep RECRON

De evaluatie van de vijf sets RECRON-voorwaarden – aangevangen in april 2001 aan de hand van een werkdocument van het secretariaat – heeft nog het hele jaar 2002 in beslag genomen. De rechtsbescherming van langkampeerders bij herstructurering van kampeertreinen in – voor de ondernemer lucratievere – vakantieparken was lange tijd een struikelblok. Uiteindelijk zijn goede afspraken gemaakt over de voorwaarden waaronder een ‘weggestructureerde’ recreant in aanmerking komt voor schadevergoeding en de hoogte van die vergoeding. Het overleg over de overige vier sets AV is in maart 2003 afgerond.

Overleggroep BOVAG

Begin 2002 zijn de nieuwe AV voor auto's met gezamenlijke publiciteit van de overlegpartijen afgerond. In aansluiting daarop is informeel overleg gestart over het opstellen van tweezijdige branche-AV voor koop, reparatie en onderhoud van nieuwe en gebruikte caravans.

Overleggroep Taxivervoer

Geëntameerd door VenW heeft CB informeel overleg gevoerd met KNV Taxi om te komen tot tweezijdige branche-AV en een geschillenregeling voor taxivervoer. Achtergrond daarvan is de wettelijke verplichting in de Wet personenvervoer 2000 dat iedere taxionderneming is gehouden om kenbaar te maken op welke wijze klachten over het verrichten van het personenvervoer worden behandeld. Bovendien zijn alle taxibedrijven verplicht zich aan te sluiten bij een geschillencommissie. Vanaf januari 2003 zal het overleg formeel worden voortgezet.

Overleggroep HISWA

Voorjaar 2002 zijn als aanvulling op zeven andere sets HISWA-voorwaarden nu ook AV van HISWA Vereniging voor expertise tot stand gekomen. Partijen zijn er na moeizaam informeel overleg in vervolg op formele vergaderingen in 2001 uiteindelijk toch uitgekomen. Over het belangrijke punt van de beroepsaansprakelijkheidsverzekering is een oplossing bereikt. De leden van de sectie expertise zijn in principe verplicht om een standaardkeuringsrapport te hanteren.

Overige onderwerpen

Overleggroep Optiekbedrijven

Het secretariaat heeft in juli 2002 een werkdocument verspreid voor de evaluatie van de NUVO-voorwaarden van 1993. Vanwege personele problemen bij NUVO is de evaluatie zelf enige tijd uitgesteld. Begin 2003 is daadwerkelijk een start gemaakt met formeel evaluatieoverleg.

Overleggroep Relatiebemiddeling

Medio 2002 verscheen in Tijdschrift voor Consumentenrecht op persoonlijke titel een artikel van de heer Van Mierlo onder de titel *Overeenkomst van relatiebemiddeling: op zoek naar een evenwichtige relatie*, met suggesties ter verbetering van de AV Relatiebemiddeling uit 1995. De CB vond deze een goed vertrekpunt voor hervatting van het overleg. De branche heeft positief op hervatten van het overleg gereageerd. Een aantal bureaueigenaren heeft een 'overlegmandaat' gegeven aan de GRC Belangenvereniging voor Relatiebemiddeling. Begin 2003 is het overleg gestart.

Overleggroep MITEX

Eind 2002 is overeenstemming bereikt tussen de Vereniging MITEX en CB over wijziging van de AV Textielhandel 1996. Deze verkoopvoorwaarden zijn nu ook van toepassing op de verkoop van schoenen. Eerder gevoerd informeel overleg is toen formeel afgerond. De Geschillencommissie Textiel is daarbij omgevormd tot de Geschillencommissie MITEX.

Overleggroep Uitvaartbedrijven

De in 1997 begonnen evaluatie van de AV Uitvaartbedrijf is in het verslagjaar bijna afgerond. De kaarten in de branche zijn geschud.

Aan de ene kant staan de NVU en de LSUW¹. De NVU zal de tweezijdige AV blijven hanteren en blijft deel uitmaken van de geschillencommissie bij de SGC. Informeel overleg met deze organisatie over een aantal wijzigingen wordt naar verwachting begin 2003 afgerond. Verder hebben CB en LSUW afgesproken de banden te zullen aanhalen. Ze zullen elkaar over en weer informeren bij beleidsontwikkelingen en trachten tot gemeenschappelijke standpunten te komen. CB heeft begrip voor de andersoortige relatie tussen aanbieders en afnemers bij de LSUW vanwege diens verenigingsstructuur.

Aan de andere kant staan de VOU en NUVU, met een eigen ombudsman en met ook eigen AV². De NUVU heeft in verband daarmee per 2003 zijn lidmaatschap aan de Geschillencommissie Uitvaart opgezegd en aangegeven niet meer de tweezijdige AV te blijven hanteren.

¹ NVU: Nederlands Verbond van Uitvaartorganisaties. LSUW: Landelijk Samenwerkingsverband van Uitvaartinstanties zonder Winstoogmerk.

² VOU: Vereniging Ondernemingen in de Uitvaartverzorging. NUVU: Nederlandse Unie van Uitvaartverenigingen.

Overleggroep Kinderopvang

Frequent vergaderend vordert de Overleggroep Kinderopvang gestaag met het opstellen van branche-AV voor deze snelgroeiende branche.

Eind van het verslagjaar is overeenstemming bereikt over een eerste versie van concept-AV voor de rechtstreeks tussen ondernemers en consumenten gesloten contracten. Dilemma is o.a. het al dan niet doorgaan met de vaak provinciaal georganiseerde klachtencommissies in de kinderopvang in plaats van of naast een eventuele nieuwe geschillencommissie Kinderopvang bij de SGC.

In juni 2002 heeft de regering het wetsvoorstel ingediend voor de per 2004 in te voeren Wet Basisvoorziening Kinderopvang. De parlementaire behandeling daarvan is voorzien voor begin 2003. Met het oog daarop heeft de overleggroep meermalen informeel gevoerd met het Ministerie van SZW om elkaar wederzijds te informeren en open te discussiëren over de afbakening van de verantwoordelijkheden in het bouwwerk van regels voor kinderopvang: waarvoor moeten/kunnen marktpartijen zelf verantwoordelijkheid nemen en waar begint/eindigt de verantwoordelijkheid van de overheid? Het zo breed mogelijk inzetten van de nieuwe AV in de branche heeft de speciale aandacht van de overleggroep. Daarom heeft zij in mei en in september 2002 brieven geschreven over de mogelijke toepassing voor kinderopvang van het instrument standaardregeling uit het BW (zie III).

In de loop van 2003 zal met een representatieve vertegenwoordiging van de intermediairs een apart overlegtraject worden ingegaan. Voor de overleggroep staat nu al vast dat partijen niet gedwongen mogen worden een intermediair in te schakelen.

III. Standaardregeling en andere CZ-zaken

Standaardregeling

Er is tot dusver geen feitelijke toepassing gegeven aan het in 1992 in het nieuwe BW geïntroduceerde instrument van de standaardregeling, waarmee aan privaatrechtelijke afspraken een bredere werking kan worden gegeven (artikel 6:214). Voor het tot stand brengen van een standaardregeling zijn twee AMvB's nodig: de overheid moet eerst bepalen of een standaardregeling in een bepaalde branche gewenst is en daarna de standaardregeling feitelijk vaststellen. Bij beide AMvB's ligt het initiatief bij de marktpartijen. Er bestaat op dit moment interesse voor toepassing bij de Overleggroep Kinderopvang en de Overleggroep RECRON; bij die laatste is er zelfs sprake van een definitief standpunt. In de wettelijke procedure voor het opstellen van een standaardregeling speelt de minister van Justitie een centrale rol. Deze heeft laten weten het initiatief voor overleg daarover te laten bij de vakdepartementen.

Protocol en handleiding

De CZ heeft de overleggroepen in februari 2002 schriftelijk geïnformeerd over de aandachtspunten voor het CZ-overleg die zijn voortgevloeid uit de materiële evaluatie van 2001. Twee daarvan nopen tot wijziging over enige tijd van CZ-protocol en -handleiding. Verder heeft de CZ de komende nieuwe wetgeving voor

verkoop en garanties consumptiegoederen bezien op implicaties voor het voorwaardenoverleg. Op één punt noopt de nieuwe wetgeving tot wijziging van de CZ-handleiding. Enkele andere punten zullen in de handleiding worden opgenomen als aandachtspunt, in de trant van: Denk voor dit onderwerp X aan de nieuwe wettelijke bepaling Y voor verkoop en garanties consumptiegoederen.

Geen prijsafspraken

In de Overleggroep RECRON is rond prijsverhoging in de branche een compromis gesloten dat mededingingsrechtelijk geen bezwaar oplevert. Dit betreft de verhuur van vaste plaatsen voor verplaatsbare kampeermiddelen zoals caravans. De ondernemer heeft het recht eenmaal per jaar het jaargeld te verhogen. De nieuwe prijs moet hij drie maanden van tevoren schriftelijk bekend maken. Indien de prijs aanmerkelijk wordt verhoogd, geldt een aankondigingstermijn van vierentwintig maanden en dient de ondernemer de aanmerkelijke verhoging globaal te motiveren.

Mutatie

Prof. mr. A.I.M. van Mierlo heeft zijn voorzitterschappen per 2002 wegens verandering van werkkring opgezegd. Prof. mr. N.J.H. (Nick) Huls, hoogleraar rechtssociologie aan de Erasmus Universiteit Rotterdam en de Universiteit Leiden is zijn opvolger.

bijlage 1

CZ-overleggroepen in 2002 bij karakter overleg: n = nieuw overleg, w = wijzigingen e = (algehele) evaluatie	for- meel over- leg	infor- meel over- leg	karak- ter over- leg
<i>Infrastructuur</i>			
Overleggroep Banken Voorzitter: Van Dam			
Algemene Bankvoorwaarden 1995 (NVB)			
Algemene Girovoorwaarden Postbank 1996 (Postbank)			
Algemene Voorwaarden Elektronisch Betalingsverkeer 1997 (NVB)			
Overleggroep Internet-toegang-aanbieders (NLIP) Voorzitter: Franken			
<lopend overleg>	x		n
Overleggroep KPN Telecom Voorzitter: mw. Epema-Brugman			
Algemene Voorwaarden KPN Telecom voor Vaste Telefoondienst 1999			
Overleggroep Omroep en Telecom Netwerken (VECAI) Voorzitter: Franken			
<overleg afgebroken>	x		n
Overleggroep Openbare nutsbedrijven Voorzitter: mw. Epema-Brugman			
Model Algemene Voorwaarden voor Drinkwater 1994 (VEWIN)			
Model Algemene Voorwaarden voor Warmte 1994 (EnergieNed)			
Model Algemene Voorwaarden Levering v. electriciteit 2000 v. huish. verbruikers (EnergieNed)			
Model Algemene Voorwaarden Ansl. en Transp. v. electricit. 2000 v. huish. afn. (Energie Ned)			
Model Algemene Voorwaarden Levering v. gas 2001 v. huish. verbruikers (EnergieNed)			
Model Algemene Voorwaarden Aansluiting en Transport v. gas 2001 v. huish.afn. (EnergieNed)			
Overleggroep TPG Post Voorzitter: Snijders			
Algemene Voorwaarden voor Ontvangersservices 2002		x	w
Algemene Voorwaarden voor het Opgedragen Postvervoer 2002		x	w
<i>Wonen</i>			
Overleggroep CBW Voorzitter: mw. Groenman			
Algemene Voorwaarden van de Centrale Branchevereniging Wonen 1996			
Algemene Voorwaarden van de Centrale Branchevereniging Wonen voor parket etc. 1996			
Algemene Voorwaarden van de Centrale Branchevereniging Wonen voor keukens etc. 1996			
Overleggroep Doe-het-zelf-branche Voorzitter: Huls			
<lopend overleg>	x		n
Overleggroep Hoveniers en Tuincentra Voorzitter: mw. Groenman			
Algemene Voorwaarden Hoveniers- en Tuincentra 1997 (NVT-VHG)			
Overleggroep Klussenbedrijven Voorzitter: Huls			
Algemene Voorwaarden Klussenbedrijf 1998 (VLOK)			
Overleggroep Schilders- Glaszet- en Stukadoorsbedrijf Voorzitter: Huls			
Algemene Voorwaarden Schilders-, Behangers en Glaszetbedrijf 1999 (FOSAG/STAF)			
Algemene Consumentenvoorwaarden erkend Stukadoors- en Afbouwbedrijf 2000 (ESA)			
Overleggroep UNETO-VNI Voorzitter: Hondius			
Algemene Consumentenvoorwaarden UNETO 1992 (UNETO)			
Algemene Voorwaarden Onderhouds- en Service-abonnementen VNI 1992			
Algemene Voorwaarden Elektrotechnische Detailhandel 1996 (UNETO)			
Algemene Reparatievoorwaarden Consumentenelektronica 1996 (UNETO)			
Algemene Voorwaarden Consumentenwerk Installerende bedrijven 1998 (VNI)		x	w

Overleggroep Verhuizers		Voorzitter: mw. Groenman		
Algemene Voorwaarden Verhuizingen 2000 (SAVAM)				
Algemene Voorwaarden Bewaarneming Verhuisgoederen 2000 (SAVAM)				
<i>Mobiliteit</i>				
Overleggroep BOVAG		Voorzitter: Snijders		
Algemene Voorwaarden BOVAG-afdelingen NDA en ABA		x		e
Overleggroep HISWA		Voorzitter: Van Dam		
Algemene Aannemings- Verkoop- en Leveringsvoorwaarden HISWA 1999				
Algemene Voorwaarden Huur en Verhuur Pleziervaartuigen HISWA 1999				
Algemene Voorwaarden Huur en Verhuur Lig- en/of Bergplaatsen HISWA 1999				
Algemene Voorwaarden Bemiddeling Jachtmakelaars HISWA 1999				
Algemene Voorwaarden Huur en Verhuur Lig- en/of Bergplaatsen HISWA 1999				
Algemene Voorwaarden Huur en Verhuur Pleziervaartuigen HISWA 1999				
Algemene Voorwaarden voor Expertise HISWA 2002		x		n
Overleggroep RECRON		Voorzitter: Van Dam		
RECRON-Voorwaarden Vaste plaatsen 1997		x		e
RECRON-Voorwaarden Seizoenplaatsen 1997		x		e
RECRON-Voorwaarden Vakantieverblijven 1997		x		e
RECRON-Voorwaarden Toeristische Plaatsen 1997		x		e
RECRON-Voorwaarden Groepsaccomodaties 1997		x		e
Overleggroep Reizen		Voorzitter: Epema-Brugman		
Boekingsvoorwaarden van de Vereniging van ANVR Reisagenten 1997 (ANVR)				
Reisvoorwaarden van de Vereniging van ANVR-Reisorganisatoren 1995				
Overleggroep Taxivervoer		Voorzitter: Snijders		
<lopend overleg>		x	x	n
<i>Overige onderwerpen</i>				
Overleggroep Kinderopvang		Voorzitter: mw. Groenman		
<lopend overleg >		x		n
Overleggroep MITEX		Voorzitter: Huls		
Algemene Voorwaarden Textielhandel 1996 (MITEX)		x	x	w
Overleggroep Optiekbedrijven		Voorzitter: Hondius		
Algemene Voorwaarden Optiekbedrijven 1993 (NUVO/A.N.V.O./UFON)			x	e
Overleggroep Relatiebemiddeling		Voorzitter: mw. Groenman		
Algemene Voorwaarden Relatiebemiddeling 1995			x	e
Overleggroep Textielreiniging		Voorzitter: Huls		
Algemene Voorwaarden Textielreiniging 1995 (NETEX)				
Overleggroep Thuiswinkel		Voorzitter: Hondius		
Algemene Voorwaarden Thuiswinkel 2000 (NTO)				
Overleggroep Uitvaartbedrijven		Voorzitter: Hondius		
Algemene Voorwaarden Uitvaartverzorging 1993 (NUVU/NVU)			x	e