

CZ/245
9 maart 2006

**Coördinatiegroep
Zelfreguleringsoverleg
Jaarverslag 2005**

1. 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. De uitspraken van de geschillencommissie zijn vervolgens belangrijke informatie bij evaluatieoverleg.

In het verslagjaar zijn de mogelijkheden die dit 'zelfregulerende systeem' aan marktpartijen biedt verder benut. Nieuw overleg in de makelaarsbranche is succesvol afgesloten met tweezijdige voorwaarden inclusief een branchebrede geschillenregeling per 2006 onder de vlag van de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC). Nieuw voorwaardenoverleg in de branche van internet service providers is in het verslagjaar ver gevorderd. Verder zijn in 2005 diverse evaluaties van al bestaande voorwaarden met succes afgerond. Dit betreft de branches woninginrichting, verhuizingen en kinderopvang en de groenbranche. De evaluatie van de voorwaarden voor gas en elektriciteit (levering en aansluiting & transport) is begin 2006 met succes bekroond. Deze voorwaarden zijn nu gesplitst in verband met de liberalisering van de energiemarkt.

Per gevoerd overleg volgt hierna een toelichting (hoofdstuk 2). Met enkele meer algemene CZ-zaken sluit het jaarverslag af (hoofdstuk 3).

In bijlage 1 is het in 2005 gevoerde overleg in een tabel samengebracht. Het meeste betreft zogenoemd formeel overleg, met ondersteuning van de onafhankelijke voorzitter en het secretariaat. Net als de hoofdtekst volgt de bijlage een indeling naar economische velden: infrastructuur, wonen, mobiliteit en overige onderwerpen.

De bijlage geeft verder voor alle overlegpartijen een overzicht van de afspraken over de werkingsduur en over klachtbehandeling. In het verleden zijn in enkele overleggroepen nog geen afspraken over de werkingsduur gemaakt dan wel gemaakte afspraken niet tijdig uitgevoerd. De CZ hoopt in haar volgende jaarverslag te kunnen melden dat zulke afspraken alsnog zijn gemaakt c.q. de eerdere afspraken zijn geactualiseerd.

De Commissie voor Consumentenaangelegenheden (CCA) van de SER heeft in augustus 2005 een briefadvies en een brochure over klachtbehandeling uitgebracht¹. Het méér betrekken van voor de consument belangrijke aspecten van klachtbehandeling bij het voorwaardenoverleg is een kansrijke mogelijkheid om

¹ De (gratis) brochure met de titel *Klachten = Kennis. Doe er meer mee!* is schriftelijk en digitaal (zie www.consumentenvoorwaarden.ser.nl) beschikbaar.

tot een betere klachtbehandeling te komen. “Als partijen reeds in CZ-kader bij elkaar zitten, kunnen zij ook proberen een stapje te zetten met klachtbehandeling”. aldus de CCA in het briefadvies. De CZ heeft vervolgens hiervoor de aandacht van alle overleggroepen gevraagd² en het onderwerp wordt sindsdien systematisch geagendeerd bij elke overleggroep die aan vergaderen toe is. De bijlage geeft in de laatste kolom een overzicht van de (eerste) in overleggroepen gemaakte planningafspraken.

2. Ontwikkelingen in CZ-overleggroepen

Infrastructuur

Overleggroep Energie en Water

Het overleg over de vernieuwing van de algemene voorwaarden voor gas en elektriciteit vergde vanaf het voorjaar van 2004 tot februari 2006 zo'n 17 vergaderingen. De nieuwe voorwaarden zijn op verzoek van de Consumentenbond dwingend voor alle leden van EnergieNed (de oude hadden een zgn. modelkarakter). De voorwaarden zijn vanwege de liberalisering van de energiemarkt gesplitst in voorwaarden van de leverancier (afzonderlijk voor gas en elektriciteit) en in voorwaarden van de netbeheerders (aansluiting en transport voor gas en elektriciteit).

De Consumentenbond stemde uiteindelijk in met alle artikelen uitgezonderd het artikel over de aansprakelijkheid voor de leveringsvoorwaarden. Dit artikel bevat een drempelbedrag van €55,- waar beneden geen schade wordt vergoed en een totaal schadevergoedingsbedrag per gebeurtenis van €1.250.000 voor alle contracten tezamen. Voor de Consumentenbond blijft namelijk onduidelijk welke bedrijfsrisico's leveranciers van energie nog lopen sinds zij per juli 2005 van de netwerkbeheerders zijn gesplitst. Dit ook nadat twee experts en vervolgens NMA/DTe hun advies hierover aan de overleggroep hadden uitgebracht. DTe gaf beide partijen een beetje gelijk en deed een viertal aanbevelingen die door de overleggroep zijn overgenomen. DTe zal met EZ overleggen over de vraag of vanuit beleidsmatig oogpunt een beperking van de aansprakelijkheid gewenst is en of dit in een eventuele regeling (lees: AMvB) moet worden vastgesteld.

Overleggroep Internetaanbieders

Na informeel vooroverleg is na de zomer formeel overleg gestart met als doel te komen tot tweezijdige AV inclusief geschillencommissie. Deelnemers aan ondernemerskant zijn behalve de kabelproviders verenigd in VECAl ook diverse individuele aanbieders van internetdiensten. In een straf tempo vergaderend zijn partijen eind 2005 overeengekomen om een meerjarig experiment te houden met een zogenoemd referentiemodel voor AV voor internettoegang. Het model bestaat uit referentievoorwaarden met minimum materiële eisen voor AV van

² Zie de brief van de CZ aan de overleggroepen over klachtbehandeling op de site aan het slot van de tekst *Voorwaardenoverleg: meer weten?*

ondernemers en uit een instructie voor een onafhankelijke toetsingscommissie. Deze toetst aan haar voorgelegde AV inhoudelijk aan de wet en de referentievoorwaarden. Bij een positieve beoordeling sluit de ondernemer zich aan bij de nieuwe geschillencommissie en worden zijn AV voorzien van een aangepaste standaardclausule. De opstellers van het referentiemodel spreken de verwachting uit dat het model ook van toepassing zal worden verklaard op andere telecommunicatiediensten.

Telecommunicatiewet

Per april 2005 is in het kader van de nieuwe Telecommunicatiewet de wettelijk verplichte aansluiting bij een geschillencommissie uitgebreid. De verplichting gold tot dan alleen voor telecombedrijven, maar geldt nu ook voor internetaanbieders en kabelbedrijven. Het stroomlijnen van klachten- en geschilprocedures in de telecommunicatiesector is een van de actiepunten van het Ministerie van Economische Zaken in de nota *Een slimme consument in een snelle markt* van juli 2005.

Overleggroep TPG Post

De AV voor opgedragen Postvervoer 2006 in verband met enkele aanpassingen in de dienstverlening zijn eind 2005 in informeel overleg tussen TPG Post en de Consumentenbond gewijzigd. Hun voornemen om in 2005 verder te overleggen over een algemene herstructurering van de verschillende sets AV van TPG, is niet tot uitvoering gekomen. Het initiatief tot zulk 'verder overleg' ligt bij TPG post, maar de Consumentenbond kan zich voorstellen dat deze hiermee wacht totdat de Postwet is herzien. Als sluitstuk van de liberalisering van de postmarkt per 2007 wordt namelijk in 2006 gestreefd naar de behandeling van de nieuwe postwet. Dit moet leiden tot meer keuzemogelijkheden, lagere prijzen en meer kwaliteit van postdiensten. Aldus de EZ-begroting voor 2006.

Wonen

Overleggroep CBW

In september 2005 is het een jaar eerder gestarte overleg over een geïntegreerde set leveringsvoorwaarden van de Centrale Branchevereniging Wonen, ter vervanging van de afzonderlijke sets voor wonen, keukens en pakket, met succes bekroond.

De nieuwe AV bevatten onder andere verbeterde informatiebepalingen, aanpassingen aan de wet Koop op afstand en de wet Koop en garantie en een verruiming van de mogelijkheden voor de consument om te annuleren. Vooral dit laatste was een belangrijk onderhandelingspunt. Consumenten krijgen nog wel eens spijt van een te snelle aankoop, bijvoorbeeld van een nieuwe keuken op een Tweede Paasdagshow, en ondernemers worden nog wel eens geconfronteerd met consumenten die na aankoop nog bij een andere ondernemer verder 'shoppen'. Afgesproken is dat de annuleringsregeling van CBW (van 30 procent) in tact

blijft, “tenzij partijen bij het sluiten van de overeenkomst anders zijn overeenkomen”. Hier ligt een voorlichtende taak voor de Consumentenbond.

Opvallend is dat bewindslieden zich voor de eerste maal over de inhoud van lopend voorwaardenoverleg hebben uitgelaten. Een Kamervraag betrof de eventuele inbreuk van de CBW-voorwaarden op één punt op de wettelijke rechten van de koper. De staatssecretaris van EZ en de minister van Justitie suggereerden de nieuwe AV dat punt wat te verduidelijken, hetgeen overlegpartijen vervolgens hebben gedaan. Het antwoord van de bewindslieden op de vraag of hen bekend is of “ook” in andere CZ-AV “bepalingen zijn opgenomen die in strijd met de consumentenwetgeving zijn” was kort: “nee”.

Overleggroep Klussen- en Vloerenbedrijven

In 2004 werd het overleg tussen enerzijds de brancheorganisatie van klussenbedrijven VLOK en anderzijds de Consumentenbond en Vereniging Eigen Huis over een nieuwe set AV inhoudelijk afgerond. Begin 2006 is de nakomingsgarantie tot een bedrag van €20.000 per bindend advies beperkt.

In navolging van VLOK en met instemming van de consumentenorganisaties heeft de Vereniging van Parketvloerenleggersbedrijven (VPBV) een inhoudelijk overeenkomstige set AV vastgesteld. Vanwege de aard van de werkzaamheden is alleen hier de nakomingsgarantie niet beperkt.

Overleggroep NVT-Groen- en Tuincentra / Overleggroep VHG-Hoveniers

De Vereniging van Hoveniers en Groenvoorzieners (VHG) heeft begin 2005 de Stichting Groenkeur opgericht; zo'n 95 % van de deelnemers aan het Groenkeur zijn ook lid van de VHG. Vanwege deze oprichting is VHG eigen nieuwe AV gaan hanteren, los van de Nederlandse Vereniging van Tuincentra (NVT), die met de oude gemeenschappelijke AV alleen verder is gegaan.

Het informele overleg over de nieuwe VHG-voorwaarden heeft in het voorjaar tot een positief resultaat geleid. Een opvallende wijziging is dat de AV een ‘bezitloos pandrecht’ introduceren voor de ondernemer op nog niet betaalde geleverde materialen. Het wortelen van planten belet namelijk het uitoefenen van een normaal pandrecht door de ondernemer. Het bezitloos pandrecht voorkomt dat planten simpelweg eigendom geworden van de grondeigenaar. Dit is de eerste maal dat het bezitloos pandrecht (sinds 1992 in het BW; daarvoor bekend als fiduciaire eigendomsoverdracht) in CZ-AV voorkomt.

Overleggroep UNETO-VNI

Medio 2005 zijn nieuwe Algemene Voorwaarden voor Installatiewerk voor Consumenten tot stand gekomen. Deze vervangen de afzonderlijke sets installatie AV van de in 2002 gefuseerde brancheorganisaties VNI en UNETO. Ook hier nam naast de Consumentenbond de Vereniging Eigen Huis deel aan het overleg.

De nieuwe voorwaarden zijn (nog) beter op de praktijk van het installatiewerk afgestemd. Zo is meer- en minderwerk, dat niet vooraf is afgesproken, nu

uitgebreid geregeld. En de consument hoeft een grotere opdracht niet meer altijd schriftelijk te verlenen; in een noodsituatie kan dit ook mondeling. Maar de consument die een installateur wil wijzen op een tekortkoming, moet dit in beginsel juist wel schriftelijk doen.

De nieuwe voorwaarden versterken ook de positie van de consument. Het maximaal vooruit te betalen bedrag is met 5 % verlaagd tot 25 %. En de garantie op elektrische installaties is met een jaar verlengd tot anderhalf jaar en is nu gelijk aan de garantietermijn op ander installatiewerk. De geschillencommissie bij de SGC is voortaan ook bevoegd voor geschillen over elektrische installaties.

Overleggroep VBO-makelaars / Overleggroep NVM- en LMV-makelaars

Nieuw overleg in de makelaarsbranche is succesvol afgesloten en bekroond met een branchebrede geschillenregeling per 2006 onder de vlag van de SGC. Aan consumentenkant nam naast de Consumentenbond ook de Vereniging Eigen Huis deel aan het overleg. In juni van het verslagjaar werd met de Vereniging Bemiddeling Onroerend Goed 'VBO' overeenstemming bereikt over algemene voorwaarden, gevolgd in december door overeenstemming met de Nederlandse Vereniging van Makelaars in Onroerende goederen en taxateurs NVM en de Landelijke Makelaarsvereniging (LMV).

Veel onderwerpen zijn in alle drie sets AV inhoudelijk identiek geregeld. Zo kan de consument een opdracht altijd opzeggen zonder dat hij de makelaar een schadevergoeding verschuldigd is. Alleen vooraf overeengekomen kosten, bijvoorbeeld voor advertenties, hoeven aan de makelaar te worden vergoed. Ook op een ander punt zijn de nieuwe voorwaarden een verbetering voor de consument. Wie na intrekking van een opdracht zelf zijn huis verkoopt, hoeft de makelaar niet alsnog courtage te betalen, behalve als de makelaar bewijst dat de verkoop daadwerkelijk het gevolg is van zijn inspanningen. Op enkele onderwerpen zijn de AV van enerzijds VBO en anderzijds NVM en LMV echter iets verschillend. Dit betreft de bewijslast voor eventuele wanprestatie door de makelaar en de hoogte van de nakomingsgarantie door de brancheorganisatie.

Overleggroep Verhuisbedrijven

De verhuisvoorwaarden zijn gemoderniseerd als onderdeel van nieuwe dienstverlening van de Organisatie van Erkende Verhuizers (voorheen: SAVAM). Schade wordt vergoed ongeacht of deze komt door de klant of de verhuizer. De Erkende Verhuizer heeft de inboedel voor de klant tijdens de verhuizing binnen Nederland verzekerd tot een bedrag van ten minste €100.000 tegen alle verliezen en materiële schade aan de inboedel.

Ook de voorwaarden voor bewaarneming van verhuisgoederen van dezelfde organisatie zijn geactualiseerd. Ze zijn meer in lijn gebracht met de verhuisvoorwaarden. Bij bewaarneming van een inboedel als onderdeel van een verhuizing zijn overigens de eerste 30 dagen al verzekerd als bij de verhuizing.

Mobiliteit

Overleggroep BOVAG

Het bestuur van BOVAG heeft besloten in principe alle geschillencommissies extern onder te brengen bij de SGC en de AV bij het CZ-overleg. Dit geldt nu nog niet voor de afdelingen tweewielerbedrijven, rijsscholen en autoverhuurbedrijven. In het najaar vond een formele vergadering plaats over de AV voor tweewielerbedrijven en de AV voor rijsscholen, nadat informeel overleg tussen BOVAG en ANWB niet tot overeenstemming had geleid. Het overleg over de AV voor autoverhuurbedrijven was na enig informeel overleg voorlopig in de koeling gezet. Het overleg met de drie BOVAG-afdelingen wordt in 2006 voortgezet.

Overleggroep HISWA

De AV Bemiddeling Jachtmakelaars HISWA 1999 kunnen nu uitsluitend worden gebruikt door de leden van de sectie jachtmakelaars van HISWA Vereniging. In de praktijk blijkt deze beperking in de groep gebruikers verwarring te geven. Een uitbreiding van de gebruikersgroep tot alle leden van HISWA is daarom het streven. Het is HISWA en ANWB in het verslagjaar niet gelukt hierover via informeel overleg overeenstemming te bereiken. Daarom zal het overleg in 2006 op formeel niveau worden voortgezet.

Overige onderwerpen

Overleggroep Kinderopvang

De in 2004 tot stand gekomen algemene voorwaarden voor kinderopvang zijn geëvalueerd. De kinderziektes zijn eruit gehaald, waarna de nieuwe geschillencommissie kinderopvang per september 2005 operationeel werd. Meest opvallende wijziging zijn de beperkingen die nu op de nakomingsgarantie zijn aangebracht vanwege de risico's voor de brancheorganisaties.

In 2004 is een start gemaakt met overleg over een aparte set voor gastouderopvang. Begin 2005 zijn de ministeries van Financiën en SZW enkele *fact finding* vragen gesteld over de fiscale en arbeidsrechtelijke marges voor gastouders. Daarop is nog steeds geen antwoord ontvangen. Na de beantwoording zal het overleg over de AV gastouderopvang worden voortgezet.

Zie over het eventueel inzetten van het instrument standaardregeling in de branche kinderopvang hieronder bij hoofdstuk 3.

Overleggroep Relatiebemiddeling

Er is een informeel overlegproces gaande om voldoende draagvlak te krijgen voor de nieuwe AV relatiebemiddeling, waarover in 2004 inhoudelijk overeenstemming was bereikt, zodat ook de geschillencommissie een doorstart kan maken. Dit heeft nog niet tot afronding geleid.

3. Meer algemene CZ-zaken

Voorzitterswisseling

De heer prof. mr. J.M. Barendrecht heeft in het verslagjaar zijn voorzitterschappen neergelegd wegens een niet voorziene uitbreiding van zijn andere werkzaamheden. Mevrouw prof. mr. C.H. Sieburgh, hoogleraar burgerlijk recht aan de Radboud Universiteit Nijmegen, is voor hem in de plaats gekomen.

Standaardregeling

De Overleggroep Kinderopvang heeft zich in 2005 tweemaal per brief tot de betrokken ministeries (Justitie en SZW) gericht over het tot stand brengen van een standaardregeling in deze sector op basis van artikel 6:214 van het BW. In februari gaf zij een voorzet voor het toepassingsgebied van de standaardregeling op basis van een analyse van de contractuele relaties in de kinderopvang. In november deed de overleggroep aanvullend unanieme suggesties voor een eventueel vormvereiste voor afwijking van de standaardregeling. De ministeries hebben echter tot op heden niet gereageerd.

Protocol en handleiding

In maart 2005 verscheen een nieuwe versie van het CZ-protocol met strakkere regels voor het voorwaardenoverleg. Een ondernemer die lid is van een organisatie die aan het overleg deelneemt, mag niet in de Algemene Voorwaarden gaan winkelen. Om de standaardclausule te mogen voeren, moet hij ze onverkort toepassen. De strakkere spelregels hebben ook gevolgen voor niet-georganiseerden. Om gemakkelijk meeliften te voorkomen, mogen zij de branchevoorwaarden alleen gebruiken indien zij aan bepaalde vereisten voldoen zoals het voeren van een speciale clausule.

Ook de bij het protocol behorende handleiding met voorbeelden van in algemene voorwaarden op te nemen evenwichtige bedingen is aangepast, onder meer in verband met nieuwe consumentenwetgeving. Meest relevant daarvan is de in 2003 ingevoerde Wet verkoop en garanties consumptiegoederen.

Verbreidingslag

“De overheid zou graag zien dat er op korte termijn een fors aantal nieuwe geschillencommissies bijkomen. De CCA verwacht dat er op het terrein van voorwaardenoverleg (eventueel met inbegrip van overleg over klachtbehandeling) en geschillencommissies nog heel wat te winnen valt, zeker wanneer ondernemers en consumenten (nog) beter bekend zijn met ‘het stelsel’. Wel tekent zij aan dat het merendeel van de consumentenklachten zich voordoet op een beperkt aantal terreinen, namelijk: wonen, reizen, nutsbedrijven, openbaar vervoer en telecombedrijven, en dat op deze terreinen al grotendeels geschillencommissies functioneren bij de SGC op basis van tweezijdige CZ-AV.” Aldus het briefadvies van de CCA genoemd aan het slot van hoofdstuk 1.

In vervolg hierop zal er op initiatief van de staatssecretaris van Economische Zaken in 2006 een bijzondere impuls aan het voorwaardenoverleg worden

gegeven. Het is daarbij de bedoeling om in minstens tien relevante sectoren van het bedrijfsleven versneld tot algemene voorwaarden en geschillencommissies te komen.