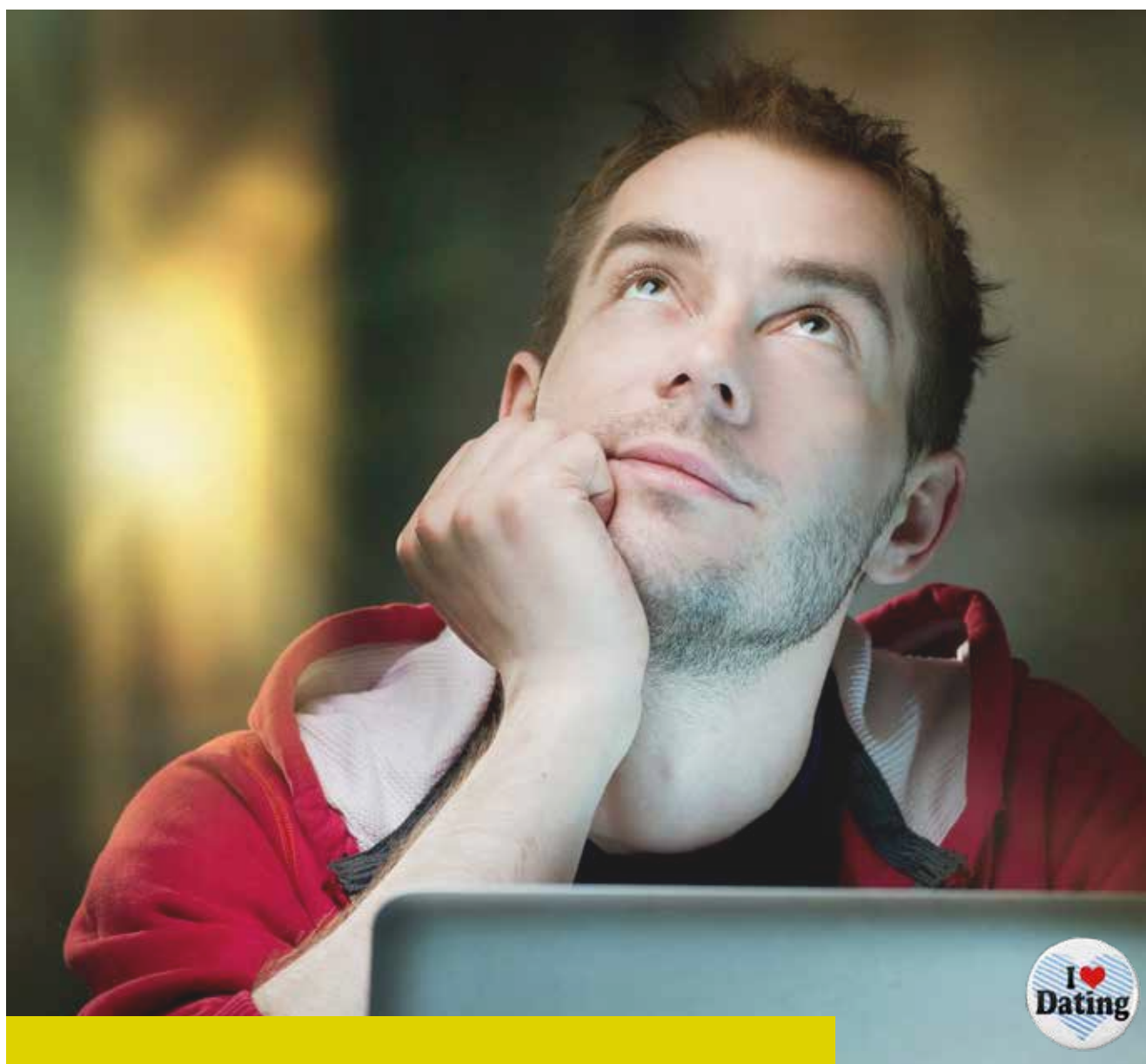


# Jaarverslag 2013

SER Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg



### **SER Coördinatiegroep Zelfreguleringoverleg**

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 SER Coördinatiegroep Zelfreguleringoverleg (SER CZ) aan ondernemers- en consumentenorganisaties biedt voor overleg over evenwichtige en tweezijdige Algemene Voorwaarden (AV), die bij koop van goederen en diensten door consumenten van toepassing zijn. Ook over de koopovereenkomst zelf kunnen in het overleg afspraken worden gemaakt.

SER CZ is als volgt samengesteld:

- één onafhankelijk lid (tevens voorzitter)
- twee leden namens de centrale ondernemersorganisaties en
- twee leden namens de Consumentenbond

Op verzoek van partijen wordt per branche een Overleggroep in het leven geroepen. Aan alle Overleggroepen wordt deelgenomen door de Consumentenbond, in een aantal gevallen bijgestaan door een categorale consumentenorganisatie (bijvoorbeeld de ANWB of de Vereniging Eigen Huis). Het secretariaat van de SER ondersteunt het voorwaardenoverleg.

Overlegpartijen bepalen zelf welke spelregels zij bij hun overleg hanteren. Het ondersteuningsdocument van SER CZ kan daarbij behulpzaam zijn (Spelregels).

Rechten en plichten van ondernemer én consument worden afgestemd op de specifieke kenmerken van de branche. Voorbeelden van in consumentenvoorwaarden op te nemen bedingen staan in het ondersteuningsdocument van SER CZ (Handleiding).

Zie voor meer informatie [www.ser.nl](http://www.ser.nl) klik aan: Consumentenvoorwaarden. Daar zijn de Spelregels en de Handleiding beschikbaar alsook alle sets tweezijdige Algemene Voorwaarden die tot dusver in SER CZ - kader tot stand zijn gekomen en verdere achtergrondinformatie.

#### **Voor inlichtingen:**

Sociaal-Economische Raad  
Coördinatiegroep Zelfreguleringoverleg  
Postbus 90405  
2509 LK Den Haag

T 070 3499 545 / 511

E [th.van.mierlo@ser.nl](mailto:th.van.mierlo@ser.nl) / [m.van.driel@ser.nl](mailto:m.van.driel@ser.nl)

*Omslagfoto: In 2013 zijn tweezijdige Algemene Voorwaarden voor de datingbranche tot stand gekomen. Bijzonder hierbij was dat het voorwaardenoverleg ook heeft bijgedragen aan organisatievorming in de branche.*

## Jaarverslag SER Coördinatiegroep Zelfreguleringoverleg 2013

---

### 1. Inleiding

De SER Coördinatiegroep Zelfreguleringoverleg (SER CZ) biedt een open kader aan ondernemers- en consumentenorganisaties voor overleg over algemene voorwaarden (AV) die bij koop van goederen en diensten van toepassing zijn. Sluitstuk is het instellen van een geschillencommissie voor de branche. De uitspraken van de geschillencommissie zijn vervolgens belangrijke informatie bij evaluatieoverleg. Het secretariaat van de SER ondersteunt het voorwaardenoverleg.

In 2013 hebben de negen grootste datingsites van Nederland met de Consumentenbond overeenstemming bereikt over klantvriendelijke leveringsvoorwaarden inclusief laagdrempelige geschilbeslechting. Verder zijn er nieuwe tweezijdige voorwaarden tot stand gekomen voor bruidsmode en maatkleding en voor natuursteen en werd er voor die laatste een nieuwe geschillencommissie ingesteld.

Ook evaluaties van bestaande sets tweezijdige algemene voorwaarden waren succesvol. De brancheorganisaties in de energiesector hebben samen met de Consumentenbond nieuwe sets voorwaarden opgesteld voor de levering, aansluiting en transport van elektriciteit en gas aan kleinverbruikers en voor de levering van warmte, beide in aanvulling op nieuwe wetgeving. En de producentenorganisaties in de bouw zijn met de Consumentenbond en Vereniging Eigen Huis wijzigingen in de voorwaarden voor garantiewoningen overeengekomen.

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

In bijlage 1 is het in 2013 gevoerde overleg in een tabel samengebracht. Het meeste betreft zogenoemd formeel overleg, met ondersteuning van een onafhankelijke voorzitter en het secretariaat. Daar staan ook bij vermeld de overleggroepen waarover dit jaar geen nieuwe ontwikkelingen zijn te melden. De bijlage geeft verder voor alle overlegpartijen een overzicht van de afspraken over de werkingsduur.

### 2. Ontwikkelingen in SER CZ - overleggroepen

#### 2.1 (Nieuw-) bouw

##### *Afbouw*

Via informeel overleg hebben brancheorganisatie NOA en de Consumentenbond de algemene consumentenvoorwaarden voor het afbouwbedrijf per april 2013 aangepast. NOA was genooddaakt vanwege economische omstandigheden zijn garantie op de

geleverde producten te flexibiliseren en zijn nakomingsgarantie op de uitspraken van de geschillencommissie tijdelijk te beperken.

### *Garantiewoningen*

Na het tot stand komen van nieuwe AV voor nieuwbouwwoningen in 2010 waren er nog twee openstaande punten. In de nieuwe versie, die per 2014 ingaat, is ook daarvoor een compromis bereikt.

Allereerst, de hoogte van het boetebeding bij te late oplevering. De boete voor de ondernemer die een woning te laat oplevert, is nu verlaagd van drie tiende pro mille naar 0.25 pro mille per dag. En er is een formule afgesproken, waarmee de organisaties periodiek zullen toetsen of het gekozen promillage nog marktconform is.

Het tweede openstaande punt betrof de aansprakelijkheid voor verborgen gebreken in de opgeleverde woning. De termijn om een procedure aan te kunnen spannen is nu verlengd. De consument heeft altijd ten minste vier maanden de tijd om een rechtsvordering in te stellen na de reactie van de ondernemer dat hij de klacht als afgehandeld beschouwt.

Verder zijn er in het overleg van de AV en van de modelovereenkomsten aparte versies gemaakt voor zogeheten transformatiewoningen. Dat zijn kantoorpanden die zijn omgebouwd tot appartementencomplexen.

De tweezijdige zelfregulering voor garantiewoningen is nu geheel in een nieuw jasje gestoken. De SER kwam in beeld toen in 2010 het Garantie-instituut woningbouw werd opgeheven. Overleg buiten SER CZ - kader heeft in 2011 geleid tot de oprichting van Stichting Garantiewoning. Deze verleent een keurmerk aan bedrijven die voldoen aan voor de consument relevante garantie- en waarborgregelingen, waaronder de tweezijdige voorwaarden.

## **2.2 Elektronica en huishoudelijke apparatuur**

### *Uneto-VNI*

In 2011 is een formele start gemaakt met het evaluatieoverleg over de diverse sets AV van brancheorganisatie UNETO-VNI. Aan consumentenkant neemt behalve de Consumentenbond ook deel Vereniging Eigen Huis. Het betreft de AV voor installatiewerk voor consumenten, de AV voor onderhoud- en serviceabonnements en de AV voor de elektrotechnische detailhandel. Er is in 2013 verder overlegd.

## **2.3 Energie en Water**

Brancheorganisaties Energie-Nederland en Netbeheer Nederland hebben samen met de Consumentenbond, in aanvulling op nieuwe wetgeving, nieuwe AV opgesteld voor de levering, aansluiting en transport van elektriciteit en gas aan kleinverbruikers

In de nieuwe voorwaarden staan diverse verbeteringen voor consumenten. Zo ontvangen alle huishoudens een gecombineerde energierekening. Dit maakt de energiekosten beter inzichtelijk en vergemakkelijkt het betalingsproces. En de bedenktijd, waarbinnen men nog van de overeenkomst af kan zien, is verlengd van zeven werkdagen naar veertien kalenderdagen. Verder heeft de consument nu recht op een kosteloze betalingsherinnering en een nieuwe betaaltermijn van minimaal veertien dagen. En het maximale bedrag is verhoogd waarvoor de energieleverancier of de netbeheerder aansprakelijk is bij fouten van zijn kant.

Verder heeft Energie-Nederland samen met de Consumentenbond nieuwe modelvoorwaarden opgesteld voor de levering van warmte aan kleinverbruikers. Het gaat daarbij om collectieve, lokale systemen voor ruimteverwarming en warm tapwater. Omdat de consument zijn warmteleverancier niet vrij kan kiezen, wordt hij extra beschermd. De nieuwe AV zijn per 2014 in werking getreden, in aanvulling op de nieuwe Warmtewet.

## **2.4 Huis en Tuin**

### *Doe-het-zelf*

In informeel overleg tussen VWDHZ, de Vereniging van winkelketens voor doe-het-zelf-bedrijven, en de Consumentenbond zijn de AV voor bouwmarkten aangepast. Bij internetverkoop zijn voortaan behalve de AV voor koop in de bouwmarkt ook aanvullende voorwaarden van toepassing.

### *INretail*

In het verslagjaar is een start gemaakt met de evaluatie van de AV woninginrichting, die dateren uit 2005. Deelnemers zijn enerzijds INretail (voorheen CBW-Mitex) en anderzijds Consumentenbond en Vereniging Eigen Huis. Wederzijdse financiële zekerheden bij consumententransacties zijn een aandachtspunt.

### *Natuursteen*

In 2013 is het overleg tussen de Algemene Branchevereniging Natuursteen (ABN) en de Consumentenbond hervat. Het – nu informele - overleg heeft geleid tot nieuwe tweezijdige voorwaarden per 2014 en de nieuwe Geschillencommissie Natuursteen bij SGC. De AV regelen onder meer een volledige, duidelijke offerte en de maximaal toegestane afwijking van het materiaal. ABN kreeg hierbij steun van HBA, het Hoofdbedrijfschap Ambachten, dat eind 2014 ophoudt te bestaan.

## **2.5 Internet, telefonie, kabel en post**

### *Elektronische Communicatiediensten*

In 2007 zijn afspraken gemaakt tussen een aantal internet service providers en de Consumentenbond over het houden van een meerjarig experiment met een zogeheten referentiemodel. Dit bestaat uit referentievoorwaarden, een Toetsingscommissie en als sluitstuk de Geschillencommissie Elektronische Communicatiediensten (ECD) bij SGC. Alle grote internet service providers hebben zich, na te zijn getoetst, in de jaren daarop bij de ECD aangesloten, ook voor hun andere diensten.

Evaluatieonderzoek naar de ervaringen met het referentiemodel is in 2012 afgerond. Het verslagjaar stond in het teken van de follow-up: hoe het stelsel van AV en geschillencommissies in de ECD-sector (de ECD is er niet de enige) toekomstbestendig te maken? De voorzitter heeft voor die discussie, in aansluiting op een gehouden expertmeeting, een aantal observaties en aanbevelingen gedaan.

### *Post*

Vooruitlopend op een grotere herziening in 2014, hebben PostNL en de Consumentenbond in het verslagjaar langs informele weg overeenstemming bereikt over technische wijzigingen in de AV voor de universele postdienst.

Verder hebben zij langs informele weg de AV voor ontvangersservices aangepast. Ontvangersservices, voor consumenten en zakelijke gebruikers, zijn geen deel van de universele postdienst. De AV zijn steviger in lijn gebracht met operationele wijzigingen die PostNL heeft doorgevoerd.

## 2.6 Kleding en Textiel

### *INretail*

In formeel overleg tussen INretail en de Consumentenbond zijn nieuwe AV voor bruidsmode en maatkleding tot stand gekomen. Met meer zekerheden en service voor de klant, bijvoorbeeld de mogelijkheid om een gekochte bruidsjurk binnen twee weken na aankoop te ruilen voor een andere jurk.

Verder is de aanbetalingsregeling verbeterd. Gaat de ondernemer nadat de betaling is gedaan, failliet dan kan de consument een vervangende overeenkomst sluiten met een andere ondernemer, waarbij in beginsel de betaling op de verschuldigde prijs in mindering wordt gebracht.

En ook van een eventueel faillissement nadat de jurk voor het eerst is gepast om deze op maat te maken, is de klant niet de dupe. De klant betaalt dan weliswaar een flink deel van het resterende bedrag na de betaling, maar de jurk wordt daarmee eigendom van de consument en valt zo buiten het faillissement.

## 2.7 Makelaardij

In 2013 is informeel overlegd tussen de drie makelaarsorganisaties, de Consumentenbond en Vereniging Eigen Huis over de uitleg van een belangrijk punt uit de tweezijdige makelaarsvoorwaarden: het beloningsmodel. De makelaar ontvangt volgens de AV alleen provisie als de (ver-)koopovereenkomst tot stand komt: *no cure no pay*. Het overleg nu gaat over de vraag is of een makelaar wel of niet standaard van dit beginsel mag afwijken.

## 2.8 Notariaat

Formeel overleg tussen de Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie (KNB) en de Consumentenbond heeft geleid tot de instelling van de nieuwe geschillencommissie Notariaat bij SGC per maart 2013. De geschillenregeling geldt voorlopig voor geschillen tot 10.000 euro.

Eind 2013 is inhoudelijk overeenstemming bereikt over de basis voor het werk van de geschillencommissie. Ten eerste komen er tekstvoorstellen / bepalingen die iedere notaris in zijn AV dient te verwerken. En ten tweede komt er een consumentenbrochure van KNB waarin de regels waaraan de notaris en de klant zich moeten houden, worden uitgelegd.

## 2.9 Onderwijs

De consumentenvoorwaarden voor particulier onderwijs en opleidingen zijn in informeel overleg tussen NRTO, de Nederlandse Raad voor Training en Onderwijs, en de Consumentenbond aangepast aan nieuwe wetgeving. Verder zijn er bij enkele verplichtingen in de AV uitzonderingen opgenomen voor instituten die uitsluitend examens afnemen. In 2014 zullen de AV meer algemeen worden geëvalueerd.

## 2.10 Overig

### *Datingsites*

2013 was een jaar van intensief overleg tussen de Consumentenbond en de nog jonge datingbranche. Met als resultaat: klantvriendelijke en betrouwbare tweezijdige AV bij de negen grootste datingsites van Nederland. Goed bereikbaar zijn bij problemen of klachten en aangesloten zijn bij een onafhankelijke geschillencommissie, zijn daar

onderdeel van. In de voorwaarden is ook opgenomen dat de datingsites consumenten waarschuwen voor fraude en tips geven om klachten te voorkomen (zoals: spreek af op neutraal terrein; maak geen geld over naar de ander).

De voorwaarden gelden op de overeenkomst met de datingsite, in aanvulling op de eveneens tweezijdige voorwaarden van Thuiswinkel.org. De negen sites zijn daar nu alle lid van, en worden jaarlijks gecontroleerd door de stichting Thuiswinkel Waarborg. Naar aanleiding van de SER-afspraken heeft de branche op eigen initiatief een keurmerk geïntroduceerd.

#### *Fitness*

Branchevereniging Fit!vak en de Consumentenbond hebben eind 2013 een informele start gemaakt met de - eerste - evaluatie van de AV fitness. De AV zijn begin 2012 in werking getreden.

#### *Thuiswinkel*

Het informele overleg tussen Thuiswinkel.org en de Consumentenbond over aanpassing van de AV Thuiswinkel is eind 2013 ver gevorderd. Veel aandacht bij dit overleg voor de komende wet Consumentenrechten. Deze ziet vooral ook op verkoop op afstand en heeft daarom nogal wat consequenties voor de AV Thuiswinkel. Dit kan voor andere branches een voorbeeld zijn van hoe in hun AV met de nieuwe wetgeving om te gaan. Aandachtspunt in het overleg: de bevoegdheid van de Geschillencommissie Thuiswinkel bij dubbellidmaatschappen.

#### *Directe Verkoop*

Het informele overleg tussen Vereniging Directe Verkoop (VDV) en de Consumentenbond over de aanpassing van de tweezijdige AV directe verkoop is al enige tijd geleden afgerond. VDV wacht echter met de invoering van de nieuwe AV op de komende wet consumentenrechten, aangezien die behalve op verkoop op afstand vooral ook ziet op verkoop buiten winkelruimten.

### **2.11 Vakantie en Vrijtijdsbesteding**

Uit dit cluster zijn geen ontwikkelingen te melden.

### **2.12 Vervoer**

#### *BOVAG*

Partijen hebben eind 2013 informeel overlegd over diverse sets verhuurvoorwaarden: die van caravans en campers, van aanhangwagens, van fietsen en van motorfietsen. Begin 2014 zal het overleg naar verwachting formeel worden afgerond.

#### *Nederlandse Spoorwegen / Stads- en Streekvervoer / Trans link bv*

Gezamenlijk vergaderend hebben de overleggroepen ook in 2013 overlegd over een pakket van drie sets voorwaarden: die van de Nederlandse Spoorwegen, die voor stads- en streekvervoer en die van Translink, het consortium dat de OV-chipkaart ontwikkelt. Aan consumentenkant nemen deel de Consumentenbond, ANWB en Rover. Het overleg met Translink heeft geleid tot tweezijdige AV die per januari 2014 in werking zijn getreden en het overleg met NS en stads- en streekvervoer is op een oor na gevild.

Als uitvloeisel van het overleg hebben partijen afgesproken dat er vóór de zomer van 2014 een blauwdruk komt voor één serviceloket voor consumenten die reizen met de OV-chipkaart. Vooral als men met meerdere vervoerders reist, is het nu niet altijd duidelijk aan wie een probleem voor te leggen.

### *Taxivervoer*

Nieuwe tweezijdige taxivoorwaarden per 2014 zijn het resultaat van informeel overleg tussen KNV Taxi en de Consumentenbond. De versie van 2006 is redactioneel verbeterd en aangepast aan de nieuwe wetgeving van de afgelopen jaren. Twee regelingen in de AV zijn inhoudelijk verduidelijkt: die voor hulphonden in de taxi en die voor gemaakte schade: de reiziger moet de vervoerder dan ook de schoonmaakkosten vergoeden. Andere verplichtingen zijn: de taxireiziger is verplicht om zijn handbagage goed te verpakken en de taxichauffeur moet de reiziger vervoeren volgens de snelste, dan wel meest economische route.

Er is voortaan voor de leden van KNV taxi een collectieve aansluiting bij de geschillencommissie. Leden hoeven zich niet meer individueel aan te melden.

## **2.12 Zorg en welzijn**

In de jaren 2010 en 2012 zijn er in de zorgsector heel wat nieuwe sets tweezijdige AV tot stand gebracht. Daar kon in 2013 geen enkele aan worden toegevoegd. Het nog lopende overleg werd gehinderd door onzekerheden in de wetgeving over klachten en geschillen in de zorg. Die onzekerheid is nu bijna voorbij. De wet Kwaliteit, klachten, geschillen in de zorg is bij de Eerste Kamer in behandeling.

### *Farmacie, mondzorg en ziekenhuizen*

Afronding van nog lopend overleg over tweezijdige AV voor farmacie, voor mondzorg en voor ziekenhuizen in het eerste halfjaar van 2014 ligt daarom in de rede.

### *Gehandicaptenzorg*

Het afronden van het overleg over tweezijdige AV voor gehandicaptenzorg vergt echter wat langere adem. Brancheorganisatie VGN wil eerst afwachten wat er met de AWBZ gaat gebeuren. De in het overleg opgestelde concept-voorwaarden zijn nu volledig op de AWBZ toegespitst. Terwijl waarschijnlijk delen er uit zullen worden overgeheveld naar de Zorgverzekeringswet en de wet Maatschappelijke ondersteuning.

### *Kinderopvang*

In 2009 is de evaluatie gestart van de AV voor dagopvang en buitenschoolse opvang. Aan consumentenkant participeren de Consumentenbond en BOinK, Belangenvereniging van Ouders in de Kinderopvang en peuterspeelzalen, en aan ondernemerskant: Brancheorganisatie Kinderopvang. In april 2013 bleek dat partijen er niet uit kwamen. Het onderhandelingsproces strandde op de lengte van de opzegtermijn, mede gezien de 'Wet van Dam'. Consumentenbond en BOinK hebben daarop hun instemming met de huidige AV ingetrokken - de geschillencommissie blijft wel in stand - en ze zijn een collectieve actie gestart op grond van artikel 6:240 BW.

### *Optiek*

Brancheorganisatie NUV0 en de Consumentenbond hebben eind 2013 informeel een start gemaakt met het evaluatieoverleg over de AV optiekbedrijven 2008. Het overleg is beperkt tot aanpassing aan nieuwe wetgeving en tekstuele verduidelijkingen.

### *Uitvaartbedrijven*

Brancheorganisatie Nardus is per 2012 gestopt met haar tweezijdige AV voor uitvaartverzorging, inclusief Geschillencommissie Uitvaart bij SGC. Ze sloot zich aan bij de nieuwe fusieorganisatie BGNU, Branchevereniging Gecertificeerde Uitvaartondernemingen, inclusief ombudsman uitvaart en eenzijdig vastgestelde AV.



Er zijn daarna pogingen gedaan om de branche voor het stelsel van voorwaardenoverleg te behouden, maar tevergeefs. Voor de Consumentenbond is het uitgangspunt dat hij alleen afspraken maakt met branches die zich bij SGC willen aansluiten of al zijn aangesloten. De uitvaartbranche heeft gevraagd voor haar een uitzondering te maken, maar de Consumentenbond heeft er voor gekozen om dit nu voor de uitvaartbranche niet te doen. De Overleggroep uitvaart is daarom per 2014 opgeheven en van de SER-site verwijderd.

### 3. Meer algemene punten

#### 3.1 Agenda 2014

Eind 2012 is een start gemaakt met het project Agenda 2014: een toekomstbestendig stelsel van voorwaardenoverleg. Het betreft een project van de Consumentenbond, met steun van het ministerie van V&J. Het doel daarvan is tweeledig:

- Het opstellen van tweezijdige Algemene Voorwaarden en oprichten van geschillencommissies in een aantal branches waarin deze op dit moment nog niet bestaan; en
- het actualiseren van een aantal van de bestaande sets voorwaarden.

Als uitvloeisel daarvan wil de Consumentenbond trachten te bereiken, samen met de betrokken branches, dat ook alle andere bestaande sets tweezijdige voorwaarden over twee jaar helemaal bij de tijd zijn.

Er was een vrij groot aantal sets tweezijdige algemene voorwaarden waarvan de werkingsduur eind 2013 afliep. In verband met de werkzaamheden bij het project Agenda 2014 is de werkingsduur van veel van die sets met één jaar verlengd, dat wil zeggen tot eind 2014.

Bij het werven van nieuwe branches voor het stelsel van voorwaardenoverleg is de Consumentenbond bij enkele (kleine) branches gestuit op het probleem van de kosten verbonden aan het hebben een geschillencommissie. Een lichte en daardoor goedkopere procedure bij SGC zou volgens de Consumentenbond voor die branches uitkomst kunnen bieden. Deze wens heeft de Consumentenbond inmiddels bij SGC aangekaart.

#### 3.2 Tweezijdigheidlogo

Sinds jaar en dag zijn tweezijdige algemene voorwaarden gesierd met de tweezijdigheidclausule van SER CZ. In aanvulling daarop heeft SER CZ in 2013 een tweezijdigheidlogo geïntroduceerd, waardoor de consument in een oogopslag kan zien dat de voorwaarden een tweezijdig karakter hebben. In het logo worden alle bij het overleg betrokken consumentenorganisaties vermeld. Er zijn inmiddels verschillende brancheorganisaties die van het tweezijdigheidlogo gebruik maken.



### **3.3 Onderzoek consumentenvoorwaarden**

Tweezijdige algemene voorwaarden zijn in steeds meer branches de centrale bron van het consumentenrecht. Niet alleen van bovenwettelijk afgesproken rechten en plichten van partijen maar ook van rechten en plichten die uit de wet voortvloeien. SER CZ ondersteunt het overleg over het opstellen van zulke consumentenvoorwaarden met diverse instrumenten, zoals de spelregels en de handleiding met voorbeeldbedingen. Daarnaast heeft de SER verschillende onderzoeken naar consumentenvoorwaarden laten uitvoeren dan wel was daar bij betrokken. Deze staan nu op de SER-site onder Onderzoek consumentenvoorwaarden.

Studenten in het consumentenrecht, universitair en hbo, kunnen daar allerlei aanknopingspunten vinden voor een scriptie op het rechtsgebied algemene voorwaarden. De SER doet niet aan scriptiebegeleiding, maar scripties op het rechtsgebied algemene voorwaarden zijn welkom. Scripties kunnen namelijk een bijdrage leveren aan het verder verbeteren van het stelsel van tweezijdige algemene voorwaarden inclusief geschillencommissies.

### **3.4 Europese Unie**

In 2013 is de Europese richtlijn alternatieve beslechting van consumentengeschillen (ADR) vastgesteld. Die verplicht lidstaten om het voor alle ondernemers in alle sectoren in de consumentenmarkt mogelijk te maken zich bij een ADR-instantie aan te sluiten. In samenhang daarmee kwam ook de Europese verordening voor online geschilbeslechting (ODR) tot stand. Er komt een Europees platform, dat klachten bij internetaankopen doorgeleidt naar bevoegde ADR-instanties in andere lidstaten.

Juli 2015 zal de ADR-richtlijn moeten zijn geïmplementeerd. Het kabinet wil de verplichtingen daaruit zo veel mogelijk inpassen in het bestaande Nederlandse ADR-systeem, dat vooral op zelfregulering gebaseerd is. Januari 2016 zal de Europese ODR-verordening in werking treden.

SER CZ - overleggroepen in 2013		Wel of niet overleg in 2013		Werksduur AV loopt tot ...
		for-meel	infor-meel karakter	
<p>formeel overleg: minimaal 1 x vergaderd met voorzitter en secretariaat                      informeel overleg: louter bilateraal overleg tussen partijen                      karakter overleg: n = nieuw overleg; w = (beperkte) wijzigingen; e = (algehele) evaluatie</p>				
<b>1. (Nieuw-) bouw</b>				
<b>Afbouw</b> Voorzitter: Van der Beek				
			<b>x</b>	<b>e</b> 1.1.2015
Algemene Consumentenvoorwaarden voor het Afbouwbedrijf in Nederland 2013 (NOA)				
<b>Bestrating</b> Voorzitter: Van der Beek				
				1.4.2015
Algemene Voorwaarden voor bestratingsbedrijven 2012 (OBN)				
<b>Bouw- en Afbouwmaterialen</b> Voorzitter: Van der Beek				
				1.1.2015
Alg. Cons.voorw. verkoop en levering bouw- en afbouwmater. en uitvoering werkzaamh. 2003 (HIBIN)				
<b>Dakbedekking</b> Voorzitter: Van der Beek				
				1.1.2015
Algemene Consumentenvoorwaarden VEBIDAK 2008				
<b>Garantiewoningen</b> Voorzitter: Van den Berg				
		<b>x</b>		<b>e</b>
Standaardmodel en Algemene Voorwaarden (nieuwbouw; transformatiewoningen), met toelichting, voor koop- /aannemingsovereenkomsten voor eengezinswoningen en appartementsrechten 2014 (Bouwend Nederland, NEPROM en NVB-Bouw)				
<b>Klussenbedrijven</b> Voorzitter: Van der Beek				
			<b>x</b>	<b>e</b> 1.1.2015
VLOK-Uitvoeringsvoorwaarden (klussenbedrijven) 2013				

<b>SER CZ - overleggroepen in 2013</b>		Werksduur AV loopt tot ...
formeel overleg: minimaal 1 x vergaderd met voorzitter en secretariaat informeel overleg: louter bilateraal overleg tussen partijen karakter overleg: n = nieuw overleg; w = (beperkte) wijzigingen; e = (algehele) evaluatie	Wel of niet overleg in 2013	
	for-meel	in-for-meel karakter
<b>Natuursteen</b> Voorzitter: Van der Beek		
Algemene Consumentenvoorwaarden Natuursteen 2014		1.1.2016
<b>Schilders- Behangers- en Glaszetbedrijf</b> Voorzitter: Van der Beek		
Alg. Cons.voorwaarden voor AF-erkende Schilders-, Behangers- en Glaszetbedrijf in Nederland 2004		1.1.2015
<b>UNETO-VNI</b> Voorzitter: Hondius		
Algemene Voorwaarden Onderhouds- en Serviceabonnementen voor woninginstallaties 1992 (VNI)	x	e onbepaald (2008)
Algemene Voorwaarden voor Installatiewerk voor Consumenten 2005 (UNETO-VNI)	x	e onbepaald (2008)
<b>Verbouwingen</b> Voorzitter: Van den Berg		
Consumentenvoorwaarden Verbouwingen van Stichting Bouwgarant (COVO 2010)		1.1.2015
<b>2. Elektronica en huishoudelijke apparatuur</b>		
<b>UNETO-VNI</b> Voorzitter: Hondius		
Algemene Reparatievoorwaarden Consumentenelektronica 1996 (UNETO)	x	e onbepaald (2008)
Algemene Voorwaarden Elektrotechnische Detailhandel 1996 (UNETO)	x	e onbepaald (2008)

<b>SER CZ - overleggroepen in 2013</b>		Werkingduur AV loopt tot ...	
	Wel of niet overleg in 2013		karakter
	for-meel	in-for-meel	
formeel overleg: minimaal 1 x vergaderd met voorzitter en secretariaat informeel overleg: louter bilateraal overleg tussen partijen karakter overleg: n = nieuw overleg; w = (beperkte) wijzigingen; e = (algehele) evaluatie			
<b>3. Energie en Water</b>			
<b>Energie en Water</b> Voorzitter: vacature			
Model Algemene Voorwaarden Drinkwater 2012 (VEWIN)		x	e
Model Algemene Voorwaarden Warmte 2014 (Energie-Ned.)		x	e
Algemene Voorwaarden voor de levering van electriciteit en gas aan kleinverbruikers 2013 (Energie-Ned.)		x	e
Algemene Voorwaarden voor aansluiting en transport v. electriciteit en gas v. kleinverbruikers 2013 (Netbeheer Ned.)		x	e
<b>4. Huis en Tuin</b>			
<b>Airconditioning</b> Voorzitter: Van der Beek			
Algemene Voorwaarden voor Airconditioninginstallatiewerk voor Consumenten 2013 (NVKL)		x	e
<b>INretail</b> Voorzitter: De Pauw Gerlings-Döhm			
Algemene Voorwaarden van de Centrale Branchevereniging Wonen 2005	x		e
<b>Doe-het-zelfbedrijven</b> Voorzitter: Veder			
Algemene Voorwaarden voor de doe-het-zelfbranche 2013 (VWDHZ)			e

<b>SER CZ - overleggroepen in 2013</b>		Werkingduur AV loopt tot ...	
formeel overleg: minimaal 1 x vergaderd met voorzitter en secretariaat informeel overleg: louter bilateraal overleg tussen partijen karakter overleg: n = nieuw overleg; w = (beperkte) wijzigingen; e = (algehele) evaluatie	Wel of niet overleg in 2013		karakter
	for-meel	in-for-meel	
<b>Tuinbranche</b> Voorzitter: Veder			
Algemene Consumentenvoorwaarden voor het Tuincentrum 2010 (Tuinbranche Ned.)			1.1.2015
<b>Ondernemers in het groen</b> Voorzitter: Veder			
Alg. Consumentenvoorwaarden Branchevereniging VHG voor Ondernemers in het groen 2011		x	1.1.2015
Algemene Consumentenvoorwaarden Stichting Groenkeur 2011		x	1.1.2015
<b>Parket</b> Voorzitter: Van der Beek			
Algemene Voorwaarden van de Vereniging Parketvloer Leveranciers 2010 (VPL)			1.1.2015
Algemene Voorwaarden van de Vereniging Parketvloerenleggersbedrijven 2010 (VPVB)			1.1.2015
<b>Zonwering</b> Voorzitter: Van der Beek			
Alg. Cons.voorw. verkoop, lev. en/of montage van zonweringen, rolluiken en/raamdec. 2008 (ROMAZO)			1.1.2015
<b>5. Internet, telefonie, kabel en post</b>			
<b>Betaalde Informatiediensten</b> Voorzitter: Van Eijk			
Algemene Voorwaarden voor levering van betaalde informatiediensten 2009 (NVI)			1.1.2013
<b>Elektronische Communicatiediensten</b> Voorzitter: Van Eijk			
Referentiemodel voor Alg. Voorw. voor internettoegang 2007 (Initiatiefgroep Zelfreguleringsoverleg)		x	e

<b>SER CZ - overleggroepen in 2013</b>		Werkingduur AV loopt tot ...	
formeel overleg: minimaal 1 x vergaderd met voorzitter en secretariaat informeel overleg: louter bilateraal overleg tussen partijen karakter overleg: n = nieuw overleg; w = (beperkte) wijzigingen; e = (algehele) evaluatie	Wel of niet overleg in 2013		karakter
	for-meel	in-for-meel	
<b>Postvervoer</b> Voorzitter: Snijders			
Algemene Voorwaarden Post NL voor Ontvangservises 2013		x	e
Algemene Voorwaarden voor het Opgedragen Postvervoer Post NL 2014		x	e
<b>6. Kleding en textiel</b>			
<b>INretail</b> Voorzitter: De Pauw Gerlings-Döhm			
CBW-erkend voorwaarden voor bruidsmode en maatkleding 2013	x		n (nog te bepalen)
<b>7. Makelaardij</b>			
<b>Makelaardij</b> Voorzitter: Snijders			
Algemene Consumentenvoorwaarden van de makelaarsorganisaties NVM, LVM en VBO Makelaar 2010/2011		x	e evaluatie 2012

<b>SER CZ - overleggroepen in 2013</b>		Wel of niet overleg in 2013		Werkingduur AV loopt tot ...
		for-meel	in-for-meel karakter	
formeel overleg: minimaal 1 x vergaderd met voorzitter en secretariaat informeel overleg: louter bilateraal overleg tussen partijen karakter overleg: n = nieuw overleg; w = (beperkte) wijzigingen; e = (algehele) evaluatie				
<b>8. Onderwijs</b>				
<b>BOVAG</b> Voorzitter: Snijders				
Algemene Voorwaarden BOVAG Afdeling Verkeersopleidingen 2013		x	e	1.1.2015
<b>Particuliere Onderwijsinstellingen</b> Voorzitter: Castermans				
Algemene Consumenten Voorwaarden voor Particulier Onderwijs en Opleidingen 2013 (NRTO)		x	e	1.1.2015
<b>9. Overig</b>				
<b>Bankzaken</b> Voorzitter: Wessels				
Algemene Bankvoorwaarden 2009 (NVB)				evaluatie 2014
<b>Dating services</b> Voorzitter: Van der Beek				
Algemene Voorwaarden Dating services 2014	x		n	1.1.2016
<b>Directe Verkoop</b> Voorzitter: Castermans				
Algemene Voorwaarden Vereniging Directe Verkoop 2008		x	e	1.1.2015
<b>Gezelschapsdieren</b> Voorzitter: Castermans				
Algemene Voorwaarden voor de Detailhandel in de Gezelschapsdierenbranche 2007				1.1.2015
Algemene Voorwaarden voor Dierenpensioens 2007				1.1.2015



<b>SER CZ - overleggroepen in 2013</b>		Wel of niet overleg in 2013		Werkingduur AV loopt tot ...
		for-meel	in-for-meel karakter	
formeel overleg: minimaal 1 x vergaderd met voorzitter en secretariaat				
informeel overleg: louter bilateraal overleg tussen partijen				
karakter overleg: n = nieuw overleg; w = (beperkte) wijzigingen; e = (algehele) evaluatie				
<b>Notariaat</b> Voorzitter: Wessels				
Lopend overleg (KNB)				
x				
n				
<b>Luxe Huishoudelijk</b> Voorzitter: Castermans				
Verkoop-, leverings- en betalingsvoorw. Ver. Centr. org. gemengde branche 'Vereniging gebra' 2009				
x				
n				
1.1.2015				
<b>Sieraden en Uurwerken</b> Voorzitter: Castermans				
Algemene Voorwaarden Ned. Juweliers- en Uurwerkenbranche en de Ver. Goud- en Zilvermeden 2011				
1.1.2015				
<b>Thuiswinkel</b> Voorzitter: Castermans				
Algemene Voorwaarden Thuiswinkel 2011 (NTO)				
1.1.2015				
<b>Uiterlijke Verzorging</b> Voorzitter: De Pauw Gerlings-Döhrn				
Algemene Voorwaarden Uiterlijke Verzorgingsbranche 2010 (Anbos, Anko en Provoet)				
1.1.2015				
<b>Webshop</b> Voorzitter: vacature				
Algemene Voorwaarden Webshop keurmerk 2012 (SWK)				
x				
n				
<b>10. Vakantie en Vrijtijdsbesteding</b>				
<b>HISWA</b> Voorzitter: Veder				
Algemene Voorwaarden Bemiddeling Vaartuigen HISWA 2013				
1.4.2015				
Algemene Aannemings- Verkoop- en Leveringsvoorwaarden HISWA 2011				
1.4.2015				

<b>SER CZ - overleggroepen in 2013</b>			Werksduur AV loopt tot ...
formeel overleg: minimaal 1 x vergaderd met voorzitter en secretariaat informeel overleg: louter bilateraal overleg tussen partijen karakter overleg: n = nieuw overleg; w = (beperkte) wijzigingen; e = (algehele) evaluatie	Wel of niet overleg in 2013		
	for- meel	infor- meel	
Algemene Voorwaarden Huur en Verhuur lig- en/of bergplaatsen HISWA 2011			1.4.2015
Algemene Voorwaarden Huur en Verhuur vaartuigen HISWA 2011			1.4.2015
Algemene Voorwaarden voor Expertise en Taxatie 2013			1.4.2015
Algemene Voorwaarden voor Vaarscholen 2013			1.4.2015
Algemene Voorwaarden voor E-commerce 2013			1.4.2015
Algemene Voorwaarden Varen met schipper 2013			1.4.2015
<b>RECRON</b> Voorzitter: Castermans			
RECRON-Voorwaarden voor Groepsaccommodaties 2008			1.1.2015
RECRON-Voorwaarden voor Seizoenplaatsen 2003			1.1.2015
RECRON-Voorwaarden voor Toeristische Plaatsen 2003			1.1.2015
RECRON-Voorwaarden voor Vakantieverblijven 2003			1.1.2015
RECRON-Voorwaarden voor Vaste Plaatsen 2012			1.1.2015
<b>Reizen</b> Voorzitter: Arpeau			
ANVR Consumentenvoorwaarden (reis- en boekingsvoorwaarden) 2013			1.1.2015
<b>11. Vervoer</b>			
<b>BOVAG</b> Voorzitter: Sniijders			
Algemene Voorwaarden BOVAG Autodealers en BOVAG Onafhankelijke Autobedrijven 2013		x	e
Algemene Voorwaarden BOVAG Afdeling Mobilele Recreatie 2013		x	e
Algemene Voorwaarden BOVAG Afdeling Tweewielerbedrijven 2013		x	e

<b>SER CZ - overleggroepen in 2013</b>		Wel of niet overleg in 2013		Werksduur AV loopt tot ...	
		for-meel	in-for-meel karakter		
formeel overleg: minimaal 1 x vergaderd met voorzitter en secretariaat informeel overleg: louter bilateraal overleg tussen partijen karakter overleg: n = nieuw overleg; w = (beperkte) wijzigingen; e = (algehele) evaluatie					
Algemene Voorwaarden BOVAG Verhuurbedrijven 2013			x	e	1.1.2015
<b>OV-Fiets</b> Voorzitter: Hondius					
Algemene Voorwaarden NS OV-fiets 2009					1.1.2015
<b>Nederlandse Spoorwegen / stads- en streekvervoer / Translink</b> Voorzitter: Hondius					
Algemene Voorwaarden OV-chipkaart (Translink)		x		n	
Algemene Voorwaarden automatisch opladen (Translink)		x		n	
Lopend overleg (NS, SVV)					
<b>Taxivervoer</b> Voorzitter: Snijders					
Algemene Voorwaarden voor Taxivervoer 2014 (KNV Taxi)			x		1.1.2016
<b>Verhuisbedrijven</b> Voorzitter: Van der Beek					
Algemene Voorwaarden Verhuizingen (AVVV) 2006					1.1.2015
Algemene Voorwaarden Bewaarming Verhuisgoederen (AVBV) 2006					1.1.2015
<b>12. Zorg en Welzijn</b>					
<b>Farmacie</b> Voorzitter: Bethlem					
Lopend overleg (KNMP)			x	n	

<b>SER CZ - overleggroepen in 2013</b>			Werkingsduur AV loopt tot ...
formeel overleg: minimaal 1 x vergaderd met voorzitter en secretariaat informeel overleg: louter bilateraal overleg tussen partijen karakter overleg: n = nieuw overleg; w = (beperkte) wijzigingen; e = (algehele) evaluatie	Wel of niet overleg in 2013		
	for-meel	in-for-meel karakter	
<b>Fitness</b> Voorzitter: Castermans			
Algemene Leveringsvoorwaarden Fiti'vak 2012			1.1.2015
<b>Geestelijke Zorg</b> Voorzitter: Bethlem			
Algemene Voorwaarden Geestelijke Gezondheidszorg 2012			1.1.2015
Algemene Voorwaarden Geestelijke Gezondheidszorg 2012: Ambulante zorg en verblijf Zorgverz.wet			1.1.2015
Algemene Voorwaarden Geestelijke Gezondheidszorg 2012: Langdurende zorg en verblijf AWBZ en WMO			1.1.2015
<b>Gehandicaptenzorg</b> Voorzitter: Bethlem			
Lopend overleg (VGN)	x	n	
<b>Kinderopvang</b> Voorzitter: De Pauw Gerlings-Dóhrn			
Lopend overleg (Branchorg. Kinderopvang)	x	e	
<b>Mondzorg</b> Voorzitter: Bethlem			
Lopend overleg (NVM, NMT, ONT, ANT)	x	n	
<b>Optiekbedrijven</b> Voorzitter: Hondius			
Algemene Voorwaarden Optiekbedrijven van de Nederlandse Unie van Optiekbedrijven 2013 (NUVO)	x		1.1.2015
<b>Verpleging, Verzorging en Thuiszorg</b> Voorzitter: Bethlem			
Algemene Voorwaarden voor Zorg met verblijf 2010 (ActiZ, BTN)			1.1.2015
Algemene Voorwaarden voor Zorg zonder verblijf 2010 (ActiZ, BTN)			1.1.2015

<b>SER CZ - overleggroepen in 2013</b>		Werksduur AV loopt tot ...	
	Wel of niet overleg in 2013		
	for-meel	in-for-meel karakter	
formeel overleg: minimaal 1 x vergaderd met voorzitter en secretariaat			
informeel overleg: louter bilateraal overleg tussen partijen			
karakter overleg: n = nieuw overleg; w = (beperkte) wijzigingen; e = (algehele) evaluatie			
Algemene Voorwaarden voor Kraamzorg 2012 (ActiZ, BTN)			1.1.2015
Algemene Voorwaarden voor Budgethouders 2012 (ActiZ, BTN)			1.1.2015
<b>Zelfstandige Klinieken</b> Voorzitter: Bethlem			
Algemene Consumentenvoorwaarden Vereniging Zelfstandige Klinieken Nederland 2008 (ZKN)			1.1.2015
<b>Ziekenhuizen</b> Voorzitter: Bethlem			
Lopend overleg (NVZ)		x	n



SOCIAAL-ECONOMISCHE RAAD

Bezuidenhoutseweg 60

Postbus 90405

2509 LK Den Haag

T 070 3499 499

E [communicatie@ser.nl](mailto:communicatie@ser.nl)

[www.ser.nl](http://www.ser.nl)