

Jaarverslag 2018

# 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 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. 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 alle sets Algemene Voorwaarden die tot dusver in SER CZ - kader tot stand zijn gekomen en verdere achtergrondinformatie vinden.

#### **Voor inlichtingen:**

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

T 070 3499 526 / 511

E [a.vanden.bosch@ser.nl](mailto:a.vanden.bosch@ser.nl) / [c.ramjiawan@ser.nl](mailto:c.ramjiawan@ser.nl)

*Omslagfoto: Algemene voorwaarden Makelaardij die in 2018 zijn vastgesteld en per 1 september 2018 van kracht zijn.*

## Jaarverslag SER Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg 2018

---

### 1. Inleiding

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

In 2018 hebben overleggen voor nieuwe sets algemene voorwaarden of voor aanpassingen in al bestaande sets algemene voorwaarden plaatsgevonden. Sommige overleggen hebben geresulteerd in nieuwe of aangepaste voorwaarden. Ook al eerder gestarte overleggen zijn in 2018 voortgezet. Nog niet alle nieuwe overleggen hebben in het verslagjaar geleid tot concrete afspraken en zullen daarom in 2019 worden voortgezet.

In het overzicht hieronder zijn de in 2018 in werking getreden tweezijdige algemene voorwaarden te vinden.

<b>Algemene voorwaarden</b>	<b>Datum inwerkingtreding</b>
Algemene leveringsvoorwaarden NL Actief (voorheen: Fitness)	1 januari 2018
Algemene voorwaarden Geboortezorg	1 januari 2018
Algemene Voorwaarden PostNL voor ontvangersservice	1 februari 2018
Algemene Voorwaarden PostNL voor universele postdienst	1 februari 2018
Algemene voorwaarden Zelfstandige Klinieken	15 maart 2018
Algemene voorwaarden BOVAG autobedrijven koop, reparatie en onderhoud	1 april 2018
Algemene voorwaarden BOVAG gemotoriseerde tweewielerbedrijven	1 april 2018
Algemene voorwaarden BOVAG Tweewielerbedrijven koop, reparatie en onderhoud	1 mei 2018
Algemene voorwaarden optiekbedrijven verkoop buiten verkooppriimte	1 mei 2018
Algemene voorwaarden optiekbedrijven verkoop via internet	1 mei 2018
Algemene voorwaarden optiekbedrijven verkoop in de winkel	1 mei 2018
ANVR Reizigersvoorwaarden	1 juli 2018
Algemene voorwaarden Uiterlijke Verzorging	1 juli 2018
HISWA Algemene voorwaarden bemiddeling vaartuigen	1 juli 2018
HISWA Algemene voorwaarden aannemings-, verkoop- en leveringsvoorwaarden	1 juli 2018
HISWA Algemene voorwaarden verhuur lig- en bergplaats	1 juli 2018
HISWA Algemene voorwaarden huur en verhuur vaartuigen	1 juli 2018
HISWA Algemene voorwaarden voor vaarscholen	1 juli 2018
HISWA Algemene voorwaarden voor e-commerce	1 juli 2018

HISWA Algemene voorwaarden voor chartervaart	1 juli 2018
Algemene voorwaarden Makelaardij	1 september 2018
Algemene voorwaarden ActiZ en BTN	1 oktober 2018
Algemene voorwaarden Verpleging, Verzorging en Thuiszorg	1 oktober 2018
Aanvullende voorwaarden Module Eerstelijnsverblijf	1 oktober 2018
Aanvullende voorwaarden Geriatrische Revalidatie	1 oktober 2018
Aanvullende voorwaarden Modulair Pakket Thuis en Volledig Pakket Thuis	1 oktober 2018
Aanvullende voorwaarden Module Wijkverpleging	1 oktober 2018
Aanvullende voorwaarden Module Zorg met verblijf	1 oktober 2018
Algemene voorwaarden BOVAG Caravan- en Camperbedrijven koop, reparatie en onderhoud	1 november 2018

Er zijn momenteel zestig overleggroepen. Per overleggroep volgt hierna een toelichting, voor zover er ontwikkelingen te melden zijn (hoofdstuk 2). Daarna komen nog enkele algemene punten aan de orde (hoofdstuk 3). Het jaarverslag sluit af met een overzicht van alle overleggroepen (Bijlage 1).

## **2. Ontwikkelingen in SER CZ-overleggroepen**

### **2.1 (Nieuw-)bouw**

#### *Tegelwerken (Bovatin)*

De brancheorganisatie voor tegelzetbedrijven (Bovatin) is nauw verbonden aan de Nederlandse Ondernemersvereniging voor Afbouwbedrijven (NOA) en wil zich aansluiten bij dezelfde geschillencommissie voor Afbouw. Daarvoor zijn tweezijdige algemene voorwaarden voor de tegelbranche nodig. Consumentenbond en Bovatin hebben in het derde kwartaal van 2018 overeenstemming over de tekst bereikt. Er vindt nog afstemming met de Stichting Geschillencommissie plaats. Begin 2019 zullen de nieuwe voorwaarden in werking treden.

### **2.2 Elektronica en huishoudelijke apparatuur**

#### *UNETO-VNI*

In 2018 heeft UNETO-VNI een eerste concept nieuwe algemene voorwaarden voor de huur van cv-ketels opgesteld. Daarover is nog niet met de Consumentenbond overlegd. Dat zal in 2019 gebeuren.

### **2.3 Energie en Water**

Uit dit cluster zijn geen ontwikkelingen te melden.

### **2.4 Huis en Tuin**

#### *Ondernemers in het groen*

Met het oog op het hergebruik van vrijkomende restmaterialen zoals groenafval, snoeihout en maaisel is artikel 10 van de Algemene consumentenvoorwaarden voor leden van VHG – in afstemming en met goedvinden van de Consumentenbond – uitgebreid met enkele bepalingen. De nieuwe tweezijdige voorwaarden treden per 1 januari 2019 in werking.

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

### *Postvervoer*

Zowel de algemene voorwaarden PostNL voor ontvangersservice als voor universele postdienst zijn in 2018 geüpdatet en meer compliant gemaakt met de nieuwe AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming).

## **2.6 Kleding en textiel**

Uit dit cluster zijn geen ontwikkelingen te melden.

## **2.7 Makelaardij**

De overleggen zijn in 2018 met succes voortgezet. Het bemiddelingstraject is door de voorzitter van de CZ (Willem van Boom) goed begeleid. Het overleg over de inhoudelijke vraagstukken kon vervolgens met een uitstekend resultaat worden afgerond door de voorzitter van de overleggroep (Henk Snijders). De achterbanraadplegingen verliepen ook soepel, zodat de nieuwe makelaarsvoorwaarden per 1 september 2018 zijn ingegaan.

## **2.8 Onderwijs**

### *Particuliere Onderwijsinstellingen*

In 2018 zijn nieuwe voorwaarden tot stand gekomen. Er is een apart artikel in de voorwaarden opgenomen over auteursrecht. In de nieuwe voorwaarden is ook een leesbaarheidsslag gedaan. Zo spreken de voorwaarden de consument rechtstreeks aan met 'u'. De voorwaarden zijn per 1 januari 2019 in werking getreden.

## **2.9 Overige dienstverlening**

### *Qshops Keurmerk*

Qshops heeft op 1 juni 2018 de overeenkomst met de Stichting Geschillencommissie per direct opgezegd. De Consumentenbond liet daardoor de tweezijdigheid van de voorwaarden vervallen. De tweezijdige voorwaarden zijn van de SER-website verwijderd.

### *Uiterlijke verzorging*

De brancheorganisaties hebben samen met de Consumentenbond bekeken welke bepalingen van de algemene voorwaarden inhoudelijk moesten worden aangepast. De nieuwe voorwaarden zijn per 1 juli 2018 in werking getreden.

## **2.10 Vakantie en Vrijtijdsbesteding**

### *HISWA*

De leesbaarheidsslag is in 2018 afgerond. Er zijn zeven nieuwe tweezijdige voorwaarden per 1 juli 2018 in werking getreden. De enige set die nog niet is aangepast is 'Expertise en taxatie'.

### *Reizen*

Op 1 juli 2018 zijn de nieuwe ANVR Reizigersvoorwaarden in werking getreden. In deze voorwaarden zijn onder meer de nieuwe bepalingen over pakketreizen opgenomen. Dat betekent dat een vakantie of een zakenreis boeken bij een ANVR-reisondernemer vanaf 1 juli reizigers nog meer bescherming biedt dan tot dan toe het geval was. Nieuw in deze voorwaarden is dus onder meer dat reizigers die zelf een reis samenstellen, en soms zelfs zakenreizigers, hier óók van profiteren. De ANVR heeft haar leden op tijd

goed voorbereid op deze nieuwe voorwaarden door workshops te organiseren. Op de website van de ANVR zijn bovendien handige uitlegfilmpjes voor consumenten te vinden over de nieuwe voorwaarden.

## **2.11 Vervoer**

### *BOVAG*

Langs zowel formele als informele weg heeft ook in 2017 intensief overleg plaatsgevonden over diverse BOVAG-sets. In 2018 zijn de volgende algemene voorwaarden in werking getreden:

- Voor autobedrijven koop, reparatie & onderhoud
- Voor caravan- en camperbedrijven koop, reparatie & onderhoud
- Voor tweewielerbedrijven koop, reparatie & onderhoud
- Voor gemotoriseerde tweewielerbedrijven

### *Veerdiensten*

Ook in 2018 is geprobeerd om één basisset algemene voorwaarden op te stellen met modules/keuzepakketten. Dat is nog niet gelukt. In 2019 doen we in een formele vergadering nog een allerlaatste poging. Het SER-secretariaat zal de verschillen tussen de twee sets inzichtelijk maken en een poging tot samenvoeging doen.

## **2.12 Zorg en welzijn**

### *Farmacie*

Het overleg in deze overleggroep staat voorlopig nog even stil.

### *Fitness*

Naast enkele inhoudelijke wijzigingen, hebben de voorwaarden ook een nieuwe naam gekregen: Algemene leveringsvoorwaarden NL Actief. Ze zijn per 1 januari 2018 in werking getreden.

### *Gehandicaptenzorg*

Het overleg over algemene voorwaarden voor de Gehandicaptenzorg is helaas in 2018 nog niet afgerond. In 2019 wordt verder informeel overlegd.

### *Mondzorg*

Helaas is het niet gelukt om deze voorwaarden in 2018 in werking te laten treden. De pijlen zijn nu gericht op 2019.

### *Verpleging, Verzorging en Geboortezorg*

Per 1 januari 2018 gelden de volgende tweezijdige voorwaarden:

- Algemene voorwaarden ActiZ en BTN;
- Algemene Voorwaarden Verpleging, Verzorging en Thuiszorg;
- Aanvullende voorwaarden Module Eerstelijnsverblijf;
- Aanvullende voorwaarden Module Geriatrische revalidatie;
- Aanvullende voorwaarden Module Wijkverpleging;
- Aanvullende voorwaarden Module Zorg met Verblijf;
- Aanvullende voorwaarden Modulair Pakket Thuis en Volledig Pakket Thuis.

### *Zelfstandige klinieken*

In 2018 zijn de voorwaarden afgerond en per 15 maart 2018 in werking getreden.

### *Ziekenhuizen*

De concept voorwaarden zijn in 2018 besproken in de achterbannen, maar dat heeft nog niet tot vaststelling van de voorwaarden geleid. Als het goed is, gebeurt dat in 2019.

## **3. Meer algemene punten**

### **3.1 Meerjarige overheidssubsidie aan Stichting Geschillencommissie (SGC) toegekend**

Op 11 juli 2018 heeft minister Dekker van Rechtsbescherming de SGC een meerjarige subsidie toegekend die in lijn ligt met het meerjarig begrotingsvoorstel voor de jaren 2018 tot en met 2022 dat de SGC indiende. De overheid erkent daarmee het belang van alternatieve geschillenbeslechting en onderschrijft bovendien het *WODC-rapport*, waarin positief werd geoordeeld over het functioneren van de SGC, procedures en producten. In dat rapport staat ook dat een overheidsbijdrage nodig is om consumenten een relatief snel, goedkoop en gebruiksvriendelijk alternatief voor rechtspraak te kunnen bieden, vooral bij geschillen met een relatief lage financiële waarde. De minister heeft gevolg gegeven aan die aanbeveling.

### **3.2 Tweezijdige algemene voorwaarden en de Algemene Privacy Verordening (AVG)**

Het SER-secretariaat is nagegaan of de tweezijdige algemene voorwaardensets AVG-proof zijn. Dat bleken ze niet allemaal te zijn. De betrokken brancheorganisaties bij de tweezijdige algemene voorwaarden die nog niet AVG-proof waren, zijn daarop geattendeerd. Inmiddels voldoen nagenoeg alle voorwaarden aan de AVG. De voorwaarden voor Private Autolease zullen binnenkort (in 2019) geëvalueerd worden; het voldoen aan de AVG wordt dan meteen meegenomen.

### **3.3 Agenda 2019**

Het staat nog niet vast welke algemene voorwaarden – naast die voor Private Autolease – geëvalueerd zullen worden. Veel hangt af van de menskracht bij de Consumentenbond.

<b>SER CZ-overleggroepen in 2018</b>	<b>Datum van inwerkingtreding algemene voorwaarden</b>
<b>(Nieuw-)bouw</b>	
<b>Afbouw</b> Voorzitter: Van der Beek	
Algemene consumentenvoorwaarden voor het afbouwbedrijf in Nederland	1 januari 2014
<b>Bestrating</b> Voorzitter: Van der Beek	
Algemene voorwaarden voor bestratingsbedrijven (aangepast aan geldende wetgeving in 2016)	1 april 2012
<b>Bouw- en afbouwmaterialen</b> Voorzitter: Van der Beek	
Algemene consumentenvoorwaarden verkoop en levering bouw- en afbouwmaterialen en uitvoering van werkzaamheden	1 januari 2004
<b>Dakbedekking</b> Voorzitter: Van der Beek	
Algemene consumentenvoorwaarden VEBIDAK	1 juli 2008
<b>Garantiewoningen</b> Voorzitter: Van der Beek	
	Overleg opgeschort
<b>Klussenbedrijven</b> Voorzitter: Van der Beek	
VLOK Uitvoeringsvoorwaarden	1 mei 2016
Algemene voorwaarden van de Vakgroep Parket van de VLOK Vereniging van Klussenbedrijven	1 mei 2016
Algemene voorwaarden van de Vakgroep Interieurbouw VLOK	1 mei 2016
<b>Natuursteen</b> Voorzitter: Van der Beek	
Algemene consumentenvoorwaarden Natuursteen	1 januari 2014
<b>Schilders-, behangers- en Glaszetbedrijf</b> Voorzitter: Van der Beek	
Algemene Consumentenvoorwaarden voor AF-erkende Schilders-, Behangers- en Glaszetbedrijf in Nederland	1 september 2004
<b>UNETO-VNI</b> Voorzitter: Hondius	
Algemene voorwaarden voor Installatiewerk voor Consumenten	1 maart 2016



<b>SER CZ-overleggroepen in 2018</b>	<b>Datum van inwerkingtreding algemene voorwaarden</b>
<b>Verbouwingen</b> Voorzitter: Van der Beek	
Consumentenvoorwaarden verbouwingen van Stichting Bouwgarant (aangepast aan Irc-regels in 2015)	1 september 2010
<b>Elektronica en huishoudelijke apparatuur</b>	
<b>UNETO-VNI</b> Voorzitter: Hondius	
Algemene Reparatievoorwaarden Consumenten elektronica	1 september 2017
Algemene Voorwaarden Elektrotechnische detailhandel	1 september 2017
<b>Energie en water</b>	
<b>Energie en Water</b> Voorzitter: Haak	
Model algemene voorwaarden Drinkwater	1 april 2012
Algemene voorwaarden voor de levering van elektriciteit en gas aan kleinverbruikers	1 augustus 2013
Algemene voorwaarden voor aansluiting en transport van elektriciteit en gas van kleinverbruikers	1 april 2017
Algemene voorwaarden Warmte	1 januari 2014
<b>Warmtelevering</b> Voorzitter: Haak	
Algemene voorwaarden Warmtelevering	1 november 2015
<b>Huis en Tuin</b>	
<b>Airconditioning</b> Voorzitter: Van der Beek	
Algemene voorwaarden voor Airconditioninginstallatiewerk voor consumenten 2013 (aangepast aan geldende wetgeving in 2016)	1 januari 2013
<b>INretail</b> Voorzitter: De Pauw Gerlings-Döhrn	Overleg opgeschort
<b>Doe-het-zelfbedrijven</b> Voorzitter: Veder	
Algemene voorwaarden voor de doe-het-zelfbranche	1 november 2013

<b>SER CZ-overleggroepen in 2018</b>	<b>Datum van inwerkingtreding algemene voorwaarden</b>
<b>Ondernemers in het groen</b> Voorzitter: Veder	
Algemene Consumentenvoorwaarden Branchevereniging VHG Ondernemers in het groen	1 januari 2016
<b>Parket</b> Voorzitter: Van der Beek	
Algemene voorwaarden van de Vereniging Parketvloeren Leveranciers	1 september 2010
<b>Tuinbranche</b> Voorzitter: Veder	
Algemene consumentenvoorwaarden voor het tuincentrum	1 januari 2010
<b>Zonwering</b> Voorzitter: Van der Beek	
Algemene consumentenvoorwaarden voor de verkoop, levering en/of montage van zonweringen, rolluiken en/of raamdecoraties	6 november 2017
<b>Internet, telefonie, kabel en post</b>	
<b>Betaalde informatiediensten</b> Voorzitter: Van Eijk	
Algemene voorwaarden voor levering van betaalde informatiediensten opgesteld door nvi-branchevereniging betaalde content	1 juli 2009
<b>Postvervoer</b> Voorzitter: Sniijders	
Algemene voorwaarden PostNL voor ontvangersservices (aangepast aan geldende wetgeving in 2016)	1 februari 2018
Algemene voorwaarden PostNL voor de universele postdienst (aangepast aan geldende wetgeving in 2016)	1 februari 2018
<b>Bruidsmode en maatwerk</b>	
<b>INretail</b> Voorzitter: De Pauw Gerlings-Döhrn	
CBW-erkende voorwaarden Bruidsmode en Maatkleding	1 maart 2017
<b>Makelaardij</b>	
<b>Makelaardij</b> Voorzitter: Sniijders	
Algemene Consumentenvoorwaarden van de makelaarsorganisaties NVM, LVM en VBO Makelaar	1 september 2018

<b>SER CZ-overleggroepen in 2018</b>	<b>Datum van inwerkingtreding algemene voorwaarden</b>
<b>Onderwijs</b>	
<b>BOVAG</b> Voorzitter: Snijders	
Algemene voorwaarden BOVAG Afdeling rijsscholen	1 januari 2013
<b>Particuliere Onderwijsinstellingen</b> Voorzitter: Castermans	
Algemene voorwaarden consumenten voor Particulier Onderwijs en Opleidingen	1 juli 2015
<b>Overig</b>	
<b>Bankzaken</b> Voorzitter: Wessels	
Algemene Bankvoorwaarden	1 maart 2017
<b>Cadeaubonnen</b> Voorzitter: De Pauw Gerlings-Döhrn	
Algemene voorwaarden Cadeaukaarten 2016	15 februari 2016
<b>Dating Services</b> Voorzitter: Van der Beek	
Algemene voorwaarden datingsites	1 januari 2014
<b>Directe Verkoop</b> Voorzitter: Castermans	
Algemene Voorwaarden Vereniging Directe Verkoop	1 oktober 2015
<b>Gezelschapsdieren</b> Voorzitter: Castermans	
Algemene voorwaarden voor de Detailhandel	1 november 2016
Algemene voorwaarden voor Dierenpensions	1 november 2016
Algemene voorwaarden voor Trimsalons	1 november 2016
Algemene voorwaarden voor Hondenuitlaatservices	1 november 2016
<b>Luxe huishoudelijk</b> Voorzitter: Castermans	
Algemene voorwaarden van de Vereniging Gebra Fysieke winkel	1 december 2016
Algemene voorwaarden van de Vereniging Gebra Webwinkel	1 december 2016

<b>SER CZ-overleggroepen in 2018</b>	<b>Datum van inwerkingtreding algemene voorwaarden</b>
<b>Notariaat</b> Voorzitter: Wessels	
Zelfreguleringsafspraken Notariaat	1 oktober 2014
<b>Qshops Keurmerk</b> Voorzitter: vacature	
Niet langer tweezijdig	
<b>Sieraden en Uurwerken</b> Voorzitter: Castermans	
Algemene voorwaarden Nederlandse Juweliers- en Uurwerkenbranche en de Vereniging Goud- en Zilvermeden	1 april 2011
<b>Thuiswinkel</b> Voorzitter: Castermans	
Algemene voorwaarden Thuiswinkel	1 juli 2015
<b>Uiterlijke verzorging</b> Voorzitter: De Pauw Gerlings-Döhrn	
Algemene voorwaarden Uiterlijke Verzorgingsbranche	1 juli 2018
<b>Webshop</b> Voorzitter: vacature	
Algemene voorwaarden Webshop Keurmerk	1 juni 2014
<b>Vakantie en Vrijtijdsbesteding</b>	
<b>HISWA</b> Voorzitter: Veder	
Algemene voorwaarden Bemiddeling Vaartuigen HISWA	1 juli 2018
Algemene Aannemings-, Verkoop- en Leveringsvoorwaarden	1 juli 2018
Algemene Voorwaarden Huur en Verhuur lig- en/of bergplaatsen	1 juli 2018
Algemene Voorwaarden Huur en Verhuur vaartuigen HISWA	1 juli 2018
Algemene Voorwaarden voor Expertise en Taxatie	1 januari 2013
Algemene Voorwaarden voor Vaarscholen	1 juli 2018
Algemene Voorwaarden voor E-commerce	1 juli 2018
Algemene Voorwaarden Varen met schipper	1 juli 2018

<b>SER CZ-overleggroepen in 2018</b>	<b>Datum van inwerkingtreding algemene voorwaarden</b>
<b>RECRON</b> Voorzitter: Castermans	
RECRON-Voorwaarden voor Groepsaccomodaties	1 juli 2016
RECRON-Voorwaarden voor Seizoensplaatsen	1 juli 2016
RECRON-Voorwaarden voor Toeristische Plaatsen	1 juli 2016
RECRON-Voorwaarden voor Vakantieverblijven	1 juli 2016
RECRON-Voorwaarden voor Vaste Plaatsen	1 juli 2016
<b>Reizen</b> Voorzitter: Arpeau	
ANVR Consumentenvoorwaarden (reis- en boekingsvoorwaarden)	1 juli 2018
<b>Vervoer</b>	
<b>BOVAG</b> Voorzitter: Snijders	
Algemene Voorwaarden BOVAG Autobedrijven koop, reparatie en onderhoud	1 april 2018
Algemene Voorwaarden BOVAG Caravan- en Camperbedrijven koop, reparatie en onderhoud	1 november 2018
Algemene Voorwaarden BOVAG Tweewielerbedrijven koop, reparatie en onderhoud	1 mei 2018
Algemene Voorwaarden BOVAG Verhuurbedrijven Particulier	1 januari 2013
Algemene Verhuurvoorwaarden BOVAG Caravan- en Camperbedrijven	1 mei 2016
Algemene Verhuurvoorwaarden BOVAG Fietsbedrijven	1 mei 2016
Algemene Verhuurvoorwaarden BOVAG Aanhangwagenbedrijven	1 juli 2016
Algemene voorwaarden Gemotoriseerde tweewielerbedrijven	1 april 2018
<b>Openbaar Vervoer</b> Voorzitter: Hondius	
Algemene Voorwaarden OV-Chipkaart	1 januari 2014
Algemene Voorwaarden automatisch opladen	1 januari 2014
Algemene Voorwaarden Stads- en streekvervoer	1 mei 2015
Algemene Voorwaarden Reizigers en Handbagage	4 augustus 2014
NS Internationaal	Opgeschort
<b>OV-Fiets</b> Voorzitter: Hondius	
Algemene voorwaarden NS OV-Fiets	1 augustus 2015
Algemene voorwaarden NS OV-Fiets-Stallen op rekening	1 augustus 2015

<b>SER CZ-overleggroepen in 2018</b>	<b>Datum van inwerkingtreding algemene voorwaarden</b>
<b>Privé Autolease</b> Voorzitter: vacature	
Algemene voorwaarden keurmerk Private Lease (aangepast aan geldende wetgeving in 2016)	1 december 2015
<b>Taxivervoer</b> Voorzitter: Snijders	
Algemene voorwaarden voor Taxivervoer (aangepast aan geldende wetgeving in 2016)	1 januari 2014
<b>Veerdiensten</b> Voorzitter: Veder	
	Lopend overleg
<b>Verhuisbedrijven</b> Voorzitter: Van der Beek	
Algemene Voorwaarden voor Verhuizingen	1 april 2015
Algemene Voorwaarden Bewaarneming Verhuisgoederen	1 april 2015
Algemene Voorwaarden voor uitvoering van Handyman-diensten	1 april 2015
<b>Zorg en Welzijn</b>	
<b>Ambulancezorg</b> Voorzitter: Vliegenthart	
Algemene Leveringsvoorwaarden Ambulancezorg 2017	1 januari 2017
<b>Farmacie</b> Voorzitter: Vliegenthart	
	Lopend overleg
<b>Fitness</b> Voorzitter: Castermans	
Algemene Leveringsvoorwaarden NL Actief (Fitness)	1 januari 2018
<b>Geestelijke Zorg</b> Voorzitter: Vliegenthart	
Algemene Voorwaarden Geestelijke Gezondheidszorg	1 januari 2017
<b>Gehandicaptenzorg</b> Voorzitter: Vliegenthart	
	Lopend overleg

<b>SER CZ-overleggroepen in 2018</b>	<b>Datum van inwerkingtreding algemene voorwaarden</b>
<b>Kinderopvang</b> Voorzitter: De Pauw Gerlings-Döhrn	Opgeschort overleg
<b>Mondzorg</b> Voorzitter: Vliegenthart	Lopend overleg
<b>Optiekbedrijven</b> Voorzitter: Hondius	
Algemene Voorwaarden Optiekbedrijven 2016: Bij verkoop buiten de verkooppriimte	1 mei 2018
Algemene Voorwaarden Optiekbedrijven 2016: Bij verkoop via internet	1 mei 2018
Algemene Voorwaarden Optiekbedrijven 2016: Bij verkoop in de winkel	1 mei 2018
<b>Osteopathie</b> Voorzitter: Vliegenthart	
Algemene voorwaarden Osteopathie	1 januari 2017
<b>Verpleging, Verzorging, Geboortezorg</b> Voorzitter: Vliegenthart	
Algemene voorwaarden ActiZ en BTN	1 oktober 2018
Algemene voorwaarden Verpleging, Verzorging en Thuiszorg	1 oktober 2018
Aanvullende voorwaarden Module Eerstelijnsverblijf	1 oktober 2018
Aanvullende voorwaarden Geriatrische Revalidatie	1 oktober 2018
Aanvullende voorwaarden Modulair Pakket Thuis en Volledig Pakket Thuis	1 oktober 2018
Aanvullende voorwaarden Module Wijkverpleging	1 oktober 2018
Aanvullende voorwaarden Module Zorg met verblijf	1 oktober 2018
Algemene voorwaarden voor de kraamzorg van BO Geboortezorg 2016	1 januari 2018
<b>Zelfstandige Klinieken</b> Voorzitter: Vliegenthart	
Algemene Consumentenvoorwaarden Vereniging Zelfstandige Klinieken Nederland 2008	15 maart 2018
<b>Ziekenhuizen</b> Voorzitter: Vliegenthart	Lopend overleg



SOCIAAL-ECONOMISCHE RAAD

Bezuidenhoutseweg 60

Postbus 90405

2509 LK Den Haag

T 070 3499 525

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

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