

Praktische afspraken over tweezijdige algemene voorwaarden tot 1 januari 2026



Coördinatiegroep zelfreguleringoverleg

Praktische afspraken over tweezijdige algemene voorwaarden tot 1 januari 2026

SER Coördinatiegroep Zelfreguleringoverleg

De SER Coördinatiegroep Zelfreguleringoverleg (SER CZ) heeft tot taak het bevorderen van overleg tussen consumenten- en brancheorganisaties over Algemene Voorwaarden. Dit zijn de door ondernemers gehanteerde 'kleine lettertjes' bij koop- en andere overeenkomsten. Doel van dit overleg is te komen tot Algemene Voorwaarden waarin op evenwichtige wijze rekening wordt gehouden met de belangen van de ondernemer én die van de consument.

SER CZ is als volgt samengesteld:

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

Uitgave

Sociaal-Economische Raad
Bezuidenhoutseweg 60
Postbus 90405
2509 LK Den Haag

T 070 3499 499

E communicatie@ser.nl

www.ser.nl

Tekst

SER Coördinatiegroep Zelfreguleringoverleg

Fotografie

Omslag: Adobestock/tony

Vormgeving en druk

Afdeling Communicatie

Zie voor meer informatie www.ser.nl/nl/thema/consumentenvoorwaarden. Daar zijn de Spelregels en de Handleiding beschikbaar alsook alle sets Algemene Voorwaarden die tot dusver in SER CZ - kader tot stand zijn gekomen en verdere achtergrondinformatie.



Tweezijdige voorwaarden

Praktische afspraken tussen de Consumentenbond en VNO-NCW/MKB-Nederland voor de periode van 1 januari 2024 tot 1 januari 2026, tot stand gekomen in het door SER CZ gefaciliteerd overleg tussen de Consumentenbond en VNO-NCW/MKB-Nederland.

De Consumentenbond heeft in juni 2023 brieven verstuurd waarin hij stelde de tweezijdige algemene voorwaarden op te zeggen tegen 1 januari 2024. De Consumentenbond stelt zich op het standpunt dat de Spelregels voor het voorwaardenoverleg 2015¹ de mogelijkheid bieden om deze (collectief) op te zeggen. Daarnaast heeft de Consumentenbond in juni 2023 de tripartiete samenwerkingsovereenkomsten met de Stichting Geschillencommissie voor Consumentengeschillen (SGC) en de betreffende brancheverenigingen schriftelijk opgezegd tegen 1 januari 2026.

De brancheorganisaties betwisten de opzeggingen van de tweezijdige algemene voorwaarden tegen 1 januari 2024. De Brancheorganisaties stellen zich op het juridische standpunt dat de tweezijdige algemene voorwaarden overeenkomsten en tripartiete overeenkomsten niet los van elkaar gezien kunnen worden (het ‘vervlechtingsstandpunt’).² De tweezijdige voorwaarden kunnen dus niet eerder dan de tripartiete overeenkomsten eindigen.

De Consumentenbond en VNO-NCW/MKB-Nederland zijn het erover eens dat het totstandkomingsproces van tweezijdige algemene voorwaarden zowel voor de Consumentenbond als voor de brancheorganisaties een arbeidsintensief proces is.

1 Zie Spelregels voor het voorwaardenoverleg 2015

2 Zie in dit kader het artikel van mr. dr. C.J.W. Baaij zoals verschenen in het tijdschrift voor Consumentenrecht nr. 6-2023 <Reader | Uitgeverij Paris>

Ook vinden zij beide de voortzetting van de alternatieve geschillenbeslechting, onder andere via de SGC, belangrijk. De brancheorganisaties, de SGC en andere relevante stakeholders bekijken hoe tot een alternatieve systematiek kan worden gekomen om de positieve werking van tweezijdige algemene voorwaarden te behouden. De termijn tot 1 januari 2026 zal daarvoor nodig zijn.

De Consumentenbond en VNO-NCW/MKB-Nederland hebben in de SER-CZ overlegd over praktische afspraken voor de periode tot 1 januari 2026, of zoveel eerder er een nieuw alternatief stelsel is voor het huidige tweezijdige algemene voorwaarden stelsel.

De juistheid over de juridische standpunten over de geldende opzegging(sdatum) van de tweezijdige algemene voorwaarden wordt in het midden gelaten. Door de Consumentenbond en door de brancheverenigingen wordt vastgehouden aan hun eigen juridische standpunten daarover.

Onderstaande praktische afspraken geven handelingszekerheid in de periode tot 1 januari 2026 voor brancheorganisaties die daaraan behoefte hebben, of zoveel eerder er een alternatieve systematiek voor de tweezijdige algemene voorwaarden is.

Praktische afspraken in de periode van 1 januari 2024 tot 1 januari 2026:

1. De brancheorganisaties en hun leden mogen tot uiterlijk 1 januari 2026 in hun algemene voorwaarden het tweezijdigheidslogo, de tweezijdigheidsclausule en/of de naam van de Consumentenbond blijven gebruiken zoals dat is opgenomen in de tweezijdige algemene voorwaarden die partijen samen hebben afgesproken. De Consumentenbond zal geen juridische of anderszins maatregelen tegen het gebruik daarvan treffen.

2. Als een brancheorganisatie in de periode tot uiterlijk 1 januari 2026 wijzigingen aanbrengt in de algemene voorwaarden, dan benoemt de brancheorganisatie duidelijk welke wijzigingen zijn gedaan met vermelding van het betreffende artikelnummer in bijvoorbeeld de aanhef van de algemene voorwaarden of in een bijlage. De brancheorganisatie kan dan het tweezijdigheidslogo, de tweezijdigheidsclausule en/of de naam van de Consumentenbond blijven gebruiken tot uiterlijk 1 januari 2026.
3. In het kader van verplichtingen uit de tripartiete samenwerkingsovereenkomsten met de SGC en de brancheorganisaties, geeft de Consumentenbond van 1 januari 2024 tot afloop van de specifieke tripartiete samenwerkingsovereenkomst op verzoek van de brancheorganisatie een schriftelijk akkoord op wijzigingen in de algemene voorwaarden van de betreffende brancheorganisatie. Hiervoor kan je mailen naar de Consumentenbond:
tweezijdigevoorwaarden@consumentenbond.nl
4. De brancheorganisatie stuurt de SGC een kopie van de voorwaarden met de schriftelijke bevestiging van de Consumentenbond.
5. De Consumentenbond voert geen (volledige) inhoudelijke toets uit.
6. Tot 1 januari 2026 zal de Consumentenbond geen collectieve of andere juridische actie instellen tegen de brancheorganisatie en haar leden ter zake het gebruik van de tweezijdige algemene branchevoorwaarden die partijen samen hebben afgesproken. Dit is anders in het geval van evidente strijdigheid van bepalingen in de algemene voorwaarden als gevolg van wetswijzigingen en/of onherroepelijke rechterlijke uitspraken die van latere datum zijn dan de datum dat partijen de voorwaarden of wijzigingen daarvan hebben

afgesproken. Op partijen rust in dat geval allereerst een inspanningsverplichting om te komen tot een geoorloofde bepaling.

7. Tot uiterlijk 1 januari 2026 zal de Consumentenbond bij een verschil van inzicht over de wettelijke conformiteit van gewijzigde delen van de algemene voorwaarden altijd eerst met de betreffende brancheorganisatie in overleg treden en de brancheorganisatie een redelijke termijn geven om waar nodig tot herstel over te gaan alvorens de Consumentenbond over de vermeende onwettigheid een eventuele collectieve of andere juridische actie zal instellen tegen de brancheorganisatie en/of één of meerdere van haar leden.
8. De Consumentenbond geeft op verzoek van brancheorganisaties een vrijblijvend advies over wijzigingsvoorstellen die zijn ingegeven door wettelijke wijzingen van het consumentenrecht. De Consumentenbond zal zich beperken tot de bepalingen die tot het domein van het consumentenrecht behoren.
9. De Consumentenbond geeft geen advies over sectorspecifieke juridische onderwerpen die buiten het consumentenrecht vallen. De brancheorganisatie is daarvoor aangewezen op experts.
10. Zodra een alternatief stelsel voor de huidige tweezijdige algemene voorwaarden eerder dan 1 januari 2026 in werking is (niet zijnde een eventuele pilotfase), informeren één of meerdere van de betreffende brancheorganisatie(s) de Consumentenbond hierover. Een dergelijk alternatief stelsel zal een gegronde reden vormen om met alle contractspartijen van de tripartiete samenwerkingsovereenkomsten (inclusief de SGC) in overleg te treden over het eventueel eerder beëindigen van één of meerdere van die samenwerkingsovereenkomsten.

11. Als een tripartiete samenwerkingsovereenkomst met de SGC eerder eindigt dan 1 januari 2026, dan vervallen ten aanzien van die samenwerkingsovereenkomst de praktische afspraken uit dit document.

Mochten jullie contact willen hebben met de Consumentenbond, kan je mailen aan:
tweezijdigevoorwaarden@consumentenbond.nl



SER

SOCIAAL-ECONOMISCHE RAAD

Bezuidenhoutseweg 60

Postbus 90405

2509 LK Den Haag

T 070 3499 499

E communicatie@ser.nl

www.ser.nl