

# Jaarverslag 2012

SER Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg



### **SER Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg**

De SER Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg (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.

Daartoe wordt een Overleggroep in het leven geroepen waarin de betrokken brancheorganisatie(s), de Consumentenbond en eventueel ook andere consumentenorganisaties participeren. SER CZ benoemt een onafhankelijke voorzitter van de Overleggroep en bewaakt de goede voortgang in elke Overleggroep. Het SERsecretariaat verleent procedurele en technisch-inhoudelijke ondersteuning. De bij het overleg betrokken organisaties zijn zelf verantwoordelijk voor de inhoud van de Algemene Voorwaarden.

De resultaten van afgerond voorwaardenoverleg worden ter kennisgeving toegezonden aan SER CZ, de minister van Veiligheid en Justitie, de minister van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie en voor zover relevant toezichthouders van de overheid. Verder wordt het resultaat toegezonden aan de geschilbeslechtende instantie die uitspraken doet of zal gaan doen op basis van de overeengekomen Algemene Voorwaarden.

Op de procedure van het overleg is het Protocol Overleg Algemene Voorwaarden van toepassing, dat regels bevat voor onder meer de samenstelling van de Overleggroepen, de evaluatie van de Algemene Voorwaarden en conflictsituaties. Als voorbeeld voor in Algemene Voorwaarden te gebruiken bedingen is een Handleiding opgesteld.

SER CZ is als volgt samengesteld:

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

Voor inlichtingen:  
Sociaal-Economische Raad  
SER Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg  
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)

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

Omslagfoto: Er was de afgelopen jaren veel voorwaardenoverleg in de zorg. Succesvolle afronding daarvan is dichtbij.

## Jaarverslag SER Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg 2012

---

### 1. Inleiding

De SER Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg (SER CZ) biedt een open kader aan ondernemers- en consumentenorganisaties voor overleg over algemene voorwaarden 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 2012 ging – net als eerdere jaren – veel aandacht van SER CZ uit naar het voorwaardenoverleg in de zorg. Succesvolle afronding hiervan is nabij. Het advies *'Naar een kwalitatief goede, toegankelijke en betaalbare zorg'* was dus niet de enige SER-betrokkenheid bij de gezondheidszorg<sup>1</sup>. Tweezijdige algemene voorwaarden inclusief geschilbeslechting dragen bij aan goede feed-back van consumenten over geleverde kwaliteit. Het voorwaardenoverleg in de zorg is dan ook een goed voorbeeld van wat de SER bepleit, namelijk dat partijen in de zorg samen verder zouden moeten gaan met: verbeteren en implementeren van richtlijnen/zorgstandaarden; ontwikkelen en meten van kwaliteitscriteria; en transparant maken van kwaliteitsinformatie. Er zijn nu ook tweezijdige voorwaarden voor bijvoorbeeld geestelijke zorg.

Niet alleen bij het bepalen van de kwaliteit van zorg krijgen patiënten een grotere rol, maar ook bij het invullen van een begrip als zorg op maat. Een persoonsgebonden budget (PGB) stelt consumenten in staat om zelf keuzes te maken. Dat betekent ook: zelf betalen van de zorgverlener. De wijze van facturering en betalen is nu speciaal geregeld in de tweezijdige AV voor budgethouders die zelfstandig wonen. Verder zijn in de sets voorwaarden die daarvoor in aanmerking kwamen ook zorgdiensten op afstand meegeregeld. Denk aan bijvoorbeeld de informatie-uitwisseling bij het monitoren van een patiënt thuis. Ook hier spoort het voorwaardenoverleg mooi met wat de SER adviseert, namelijk: investeer in en creëer randvoorwaarden voor e-health.

Ook buiten de gezondheidszorg vond volop overleg plaats. Dit heeft geresulteerd in nieuwe tweezijdige voorwaarden voor waterleidingbedrijven en voor de watersport. En de tweezijdige voorwaarden van Thuiswinkel.org hebben een breder toepassingsgebied gekregen.

#### *Leeswijzer*

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 2012 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.

---

<sup>1</sup> Zie daarvoor <http://www.ser.nl/nl/publicaties/adviezen/2010-2019/2012/toegankelijke-betalbare-zorg.aspx>.

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

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

#### *Garantiewoningen*

In het vorige jaarverslag meldden we dat "de tweezijdige zelfregulering voor nieuwbouwwoningen nu bijna geheel in een nieuw jasje (is) gestoken." Deelnemers aan het overleg zijn Bouwend Nederland, NEPROM (projectontwikkelaars), NVB-bouw (bouwondernemers) enerzijds en VEH en de Consumentenbond anderzijds. Eind 2012 hebben deze partijen een onderhandelingsakkoord bereikt over twee nog openstaande punten: de hoogte van het boetebeding bij te late oplevering en het eventueel verlengen van de termijn voor verborgen gebreken. Dit ligt nu voor bij de achterbannen.

### **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. Er wordt in 2013 verder overlegd.

### **2.3 Energie en Water**

In 2009 is het evaluatieoverleg gestart over de AV gas en elektriciteit en de AV warmte en water. Deelnemers aan ondernemerskant zijn bij gas en elektriciteit: voor de leveringsvoorwaarden Energie-Nederland en VME en voor de aansluit- en transportvoorwaarden Netbeheer Nederland. Bij warmte en drinkwater zijn dat Energie-Nederland en VEWIN. VME, de Nederlandse Vereniging voor Marktwerking in Energie, verenigt de van oorsprong buitenlandse energiebedrijven. Deelnemer aan consumentenkant is de Consumentenbond.

Eerste vrucht van het overleg is de invoering in juli 2012 van nieuwe modelvoorwaarden van VEWIN, met onder meer een nieuwe aansprakelijkheidsregeling. De leden van VEWIN volgen in het algemeen de opgestelde modelvoorwaarden.

Er wordt in 2013 verder overlegd over de overige onderwerpen. De nieuwe AV zullen in werking treden tegelijk met het nieuwe wettelijke regime voor de slimme meter en, wat de warmtevoorwaarden betreft, van de Warmtewet.

### **2.4 Huis en Tuin**

#### *Airconditioning*

Partijen hebben via informeel overleg overeenstemming bereikt over een beperkte wijziging in de AV airconditioning per 1 januari jl. Aanleiding was de nieuwe wettelijke regeling voor buitengerechtelijke incassokosten.

#### *CBW-Mitex*

Zie over de AV woninginrichting hierna bij 2.6.

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

#### *Elektronische Communicatiediensten*

In 2007 zijn afspraken gemaakt tussen enerzijds een aantal internet service providers en anderzijds de Consumentenbond over het houden van een meerjarig experiment met een zogeheten referentiemodel, bestaande uit referentievoorwaarden en een Toetsingscommissie. Met als sluitstuk het instellen van de nieuwe Geschillencommissie

Elektronische Communicatiediensten (ECD) bij SGC. Naast nog drie geschillencommissies bij SGC in de ECD-sector elk een eigen juridische basis: de Geschillencommissie Betaalde informatiediensten, die werkt op basis van tweezijdige branchevoorwaarden; de Geschillencommissie Telecommunicatie op basis van individuele, niet getoetste sets AV. Dat laatste geldt ook voor de Geschillencommissie Centrale Antenne Inrichtingen, die open staat voor bij NLkabel aangesloten bedrijven.

Het evaluatieonderzoek naar de ervaringen met het referentiemodel, waarvan we in het vorige jaarverslag melding maakten, is in 2012 afgerond. Nu is de Overleggroep ECD weer aan zet. Hoe willen overlegpartijen het stelsel van AV en ADR in de ECD-sector toekomstbestendig maken? Er zijn volgens de Consumentenbond verschillende oplossingsrichtingen. Elk met eenzelfde uitgangspunt: samenvoegen van de vier geschillencommissies in de ECD-sector. Het evaluatieonderzoek laat immers zien dat daar consensus over bestaat.

## **2.6 Kleding en Textiel**

### *CBW-Mitex*

Overlegpartijen zijn hier CBW-Mitex enerzijds en de Consumentenbond en Vereniging Eigen Huis (VEH) anderzijds. Er zijn twee sets tweezijdige algemene voorwaarden in de maak. De AV woninginrichting (van oud-CBW) worden geëvalueerd en nieuw overleg is begonnen – zonder VEH - over het tweezijdig maken van de AV voor bruidsmode en maatkleding (oud-Mitex). Er wordt in 2013 verder overlegd.

### *Textielreiniging*

De Geschillencommissie Textielreiniging is per 2013 opgeheven. Brancheorganisatie NETEX heeft de overeenkomst met SGC beëindigd. Daarmee is ook een einde gekomen aan het tweezijdige karakter van de Algemene Voorwaarden van NETEX, die de basis vormden voor het werk van de geschillencommissie, en aan de overleggroep bij SER CZ.

## **2.7 Makelaardij**

Uit dit cluster zijn geen ontwikkelingen te melden.

## **2.8 Onderwijs**

Uit dit cluster zijn geen ontwikkelingen te melden.

## **2.9 Overig**

### *Directe Verkoop*

Het bilaterale overleg tussen de Vereniging Directe Verkoop (VDV) en de Consumentenbond over de aanpassing van de tweezijdige AV directe verkoop is al enige tijd afgerond. VDV wacht echter met de invoering van de nieuwe AV op de implementatie van de Europese richtlijn consumentenrechten (bedragen, termijnen). Deze ziet namelijk vooral ook op verkoop buiten winkels.

### *Webshop*

Als resultaat van overleg in de Overleggroep Webshop is per juli 2012 bij SGC de Geschillencommissie Webshop van start gegaan. Aan de overleggroep nemen deel de Stichting Webshop Keurmerk (SWK) en de Consumentenbond. Bij SWK zijn zo'n 1300 vaak kleinere internetwinkels aangesloten, zonder certificatietraject. De ondernemers die bij SWK zijn aangesloten hanteren vanaf juli 2012 een soortgelijke set tweezijdige AV als die van Thuiswinkel.org.

### *Thuiswinkel*

Het aantal ondernemers aangesloten bij Thuiswinkel.org is in 2012 weer met enkele honderden gestegen, tot nu zo'n 1700. Elk lid wordt jaarlijks getoetst door de Stichting Certificering Thuiswinkel Waarborg.

Er zijn nu twee geschillencommissies in de branche: de Geschillencommissie Thuiswinkel, van Thuiswinkel.org, en de Geschillencommissie Webshop.

## **2.10 Vakantie en Vrijtijdsbesteding**

### *Hiswa*

Nadat in 2011 al drie nieuwe sets tweezijdige HISWA-voorwaarden tot stand waren gekomen, is in 2012 het overleg over vier andere sets in de watersport succesvol afgerond: de AV voor expertise en taxatie van vaartuigen, voor vaarscholen, voor e-commerce en voor 'varen met schipper'. Invoering daarvan per 1 januari 2013. Er zijn nu geen HISWA-voorwaarden meer uit de jaren negentig. Het hele pakket aan HISWA-voorwaarden is gemoderniseerd en geïntegreerd.

### *Reizen*

In informeel overleg tussen ANVR en de Consumentenbond is de 2013 versie van de ANVR-consumentenvoorwaarden (Reis- en boekingsvoorwaarden) tot stand gekomen. Veel wijzigingen zijn redactioneel van aard dan wel aanpassing aan nieuwe wetgeving.

## **2.11 Vervoer**

### *BOVAG*

Partijen hebben via informeel overleg overeenstemming bereikt over een beperkte wijziging in de diverse sets tweezijdige AV van BOVAG per 1 januari jl. Aanleiding was de nieuwe wettelijke regeling voor buitengerechtelijke incassokosten (zie hierna).

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

Gezamenlijk vergaderend hebben de overleggroepen ook in 2012 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. Er wordt in 2013 verder overlegd.

## **2.12 Zorg en welzijn**

### *Geestelijke Zorg*

Het overleg over tweezijdige algemene voorwaarden voor geestelijke gezondheid- en verslavingzorg is succesvol afgerond. Deelnemers aan consumentenkant zijn naast de Consumentenbond en NPCF ook het Landelijk Platform GGZ. Aan ondernemerskant participeert GGZ Nederland. De voorwaarden, die vanaf juli 2012 op facultatieve basis zijn toegepast, zijn vanaf 2013 bindend voor alle leden van GGZ Nederland. Inclusief aansluiting bij de Geschillencommissie Zorginstellingen bij SGC.

Centraal in de nieuwe voorwaarden staat de verantwoordelijkheid van de zorginstelling om afspraken te maken met de patiënt over hoe met elkaar om te gaan en wat van elkaar te verwachten. En ook een verbetering van de (rechts)positie van de patiënt. Bij ketenzorg moet voor de patiënt bijvoorbeeld duidelijk zijn wie het eerste aanspreekpunt is bij de behandeling en wie de coördinatie heeft. Verder is de informatievoorziening verbeterd, onder ander door deze te faseren, zodat de patiënt de informatie krijgt op het moment dat hij of zij dit nodig heeft. Voorop staat ook de kwaliteit van de zorg, afgestemd op de reële behoefte van de patiënt. En de veiligheid, bijvoorbeeld van de medicatie.

De zorginstelling maakt afspraken met de familie- en/of naastbetrokkenen over de mate waarin zij betrokken worden bij de zorg. Ook hebben ze recht op informatie over het zorgtraject en wordt vastgelegd welke ondersteuning de familie/naastbetrokkenen zelf nodig hebben bijvoorbeeld in de thuissituatie.

Nieuwe trend in de geestelijke zorg is het verlenen van zorg op afstand, zoals therapie via internet. De voorwaarden regelen dat er dan duidelijke afspraken gemaakt worden met de patiënt over het contact tussen zorgverlener en patiënt, over informatie-uitwisseling en over medicijngebruik.

#### *Verpleging Verzorging en Thuiszorg*

In 2010 en 2011 meldden we het tot stand komen van tweezijdige basis sets AV in de zgn. VVT-sector en van meer specifieke voorwaarden voor kraamzorg. Daar zijn in 2012 bijgekomen: nieuwe AV zorg zonder verblijf voor houders van een persoonsgebonden budget (in het kort: AV PGB). Deze hebben een bijzondere status. De besturen van Actiz en BTN hebben namelijk een pas op de plaats gemaakt met betrekking tot de nadere uitwerking van deze set. Dit gezien de ontwikkelingen rond het dossier PGB en de daarmee samenhangende onduidelijkheid over de uiteindelijke doelgroep van de AV. Het staat de leden van Actiz vrij om met de tekst van de AV aan de slag te gaan. En BTN stimuleert haar leden mee te werken aan de pilot op basis van de tekst zoals die op de SER-site staat.

Er nemen vijf organisaties aan deze overleggroep deel. Aan ondernemerskant zijn dat ActiZ Organisatie voor zorgondernemers en Branchebelang Thuiszorg Nederland (BTN) en aan consumentenkant naast de Consumentenbond en NPCF ook LOC Zeggenschap in zorg.

#### *Farmacie*

In 2011 is het overleg gestart tussen enerzijds de Koninklijke Nederlandse Maatschappij ter Bevordering der Pharmacie (KNMP) en anderzijds de Consumentenbond en de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie (NPCF) over Algemene Voorwaarden voor apothekers. In 2012 is ook ASKA bij het overleg aangehaakt, de koepel van 7 ketenapotheken, die samen 500 apotheken exploiteren. Er wordt in 2013 verder overlegd.

#### *Gehandicaptenzorg*

In 2012 is een start gemaakt met voorwaardenoverleg voor de gehandicaptenzorg. Terwijl de Consumentenbond, NPCF en Platform VG de deelnemers zijn aan consumentenkant, participeert aan ondernemerskant de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN). Er wordt in 2013 verder overlegd.

#### *Mondzorg*

In 2011 ging voorwaardenoverleg van start in de mondzorg. Deelnemers aan ondernemerskant zijn: Nederlandse Maatschappij tot bevordering van de Tandheelkunde (NMT), de Associatie Nederlandse Tandartsen (ANT), de Organisatie van Nederlandse Tandprothetici (ONT) en de Nederlandse Vereniging van Mondhygiënisten (NVM). Aan consumentenkant zijn het wederom de Consumentenbond en NPCF die deelnemen. Er wordt in 2013 verder overlegd.

#### *Ziekenhuizen*

In 2008 ging het overleg van start over het opstellen van tweezijdige AV voor ziekenhuizen. Aan de overleggroep nemen vanaf het begin deel de Consumentenbond en NPCF en de Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen (de brancheorganisatie van de algemene ziekenhuizen). Sinds 2009 zijn ook de Orde van Medisch Specialisten en de KNMG bij het overleg betrokken. Er wordt in 2013 verder overlegd. Onzekerheid ten aanzien van de wetgeving over klachten en geschillen in de zorg heeft de afronding van het overleg vertraagd.

Dat laatste geldt ook voor het overleg in enkele andere overleggroepen in de zorg.

### *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. De twee deelnemers aan ondernemerskant zijn in 2011 samengegaan tot: Brancheorganisatie Kinderopvang. Afhankelijk van de al niet succesvolle afronding van het overleg, zal daarna een start kunnen worden gemaakt met het opstellen van tweezijdige AV voor gastouderopvang, die op de nieuwe set zullen voortbouwen.

## **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 2012 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 2013.

### **3.2 Ondersteuningsdocument voorwaardenoverleg**

SER CZ heeft in juli 2012 een document vastgesteld ter ondersteuning van het voorwaardenoverleg. Het document bestaat uit een procedureel Deel I, *Spelregels voorwaardenoverleg* en een inhoudelijk Deel II, *Handleiding voorwaardenoverleg*<sup>2</sup>.

#### *Spelregels voorwaardenoverleg*

Overlegpartijen bepalen zelf welke spelregels zij bij hun overleg hanteren. Tegelijkertijd geldt dat deelname aan het overleg vrijwillig is maar niet vrijblijvend. De nieuwe Spelregels kunnen daarbij behulpzaam zijn. Verder staat voorop de vrijheid van overlegpartijen om gezamenlijk tweezijdige bedingen te formuleren.

De spelregels verschillen in meerdere opzichten van hun voorganger, het nu ingetrokken protocol. Het belangrijkste verschil betreft de status: minder sturend, meer uitnodigend. Inhoudelijk nieuw zijn teksten over rijp zijn voor voorwaardenoverleg; het uitwisselen van informatie over andere kwaliteitsinstrumenten waarmee een branche(organisatie) zich onderscheidt; en het opstellen van een tweezijdige modelovereenkomst, waarin de Algemene Voorwaarden van toepassing worden verklaard, en van een tweezijdige

<sup>2</sup> Zie Spelregels en Handleiding op <http://www.ser.nl/~media/Files/Internet/Consumentenvoorwaarden/AV/spelregels.ashx> en <http://www.ser.nl/~media/Files/Internet/Consumentenvoorwaarden/AV/handleiding.ashx>



toelichting op de voorwaarden. Om het systeem te vereenvoudigen zijn ook enkele spelregels geschrapt. SER CZ verwacht dat de spelregels hiermee toekomstbestendig zijn.

#### *Handleiding voorwaardenoverleg*

Er zijn in de handleiding inmiddels vele voorbeelden verzameld van bedingen in Algemene Voorwaarden. Niet alleen van goede bedingen maar ook van bedingen die mogelijk in strijd zijn met het BW. Bij een aantal van die eerste treft men nu ook een alternatieve redactie aan in vereenvoudigde vorm. De voorbeelden worden desgevraagd aan partijen ter beschikking gesteld.

Er zijn diverse nieuwe teksten, bijvoorbeeld over de relatie met de Mededingingswet, bemiddelingsregelingen en buitengerechtelijke incassokosten. En enkele al bestaande teksten sluiten nu (nog) beter aan bij de wet: die over aansprakelijkheid en klachten & klachtbehandeling. Verder is de tekst uit 2011 over de nieuwe nakomingsgarantieregeling bij SGC nu in de handleiding verankerd. Ten slotte, in het vorige jaarverslag maakte we melding van SER CZ onderzoek naar de juridische vorm voor de uitspraken van geschillencommissies bij SGC voor de consument: arbitrage of bindend advies. De handleiding laat deze keuze nu in het midden, in plaats van zoals eerder alleen te spreken over 'bindend advies'.

### **3.3 Erkenningsregeling geschillencommissies**

Sinds oktober 2012 is er een nieuwe *Erkenningsregeling geschillencommissies consumentenklachten* van het ministerie van V&J van kracht. Als nieuwe voorwaarde is opgenomen dat de geschillencommissie die voor erkenning in aanmerking wil komen, zich bij SGC aansluit. De minister is zo in staat controle uit te oefenen op de kwaliteit van de geschilbeslechting, in verband met de bestaande subsidierelatie tussen het ministerie en SGC. Daarnaast is de regeling geactualiseerd en op diverse punten op de praktijk van de geschilbeslechting aangepast.

### **3.4 CCA-advies**

In juni 2012 heeft de Commissie voor Consumentenaangelegenheden (CCA) advies uitgebracht over Alternatieve geschilbeslechting in de EU. Het advies heeft betrekking op de ontwerpverordening voor online-beslechting van consumentengeschillen (ODR). De behandeling van de voorstellen voor ADR en ODR bevinden zich in Brussel inmiddels in een afrondende fase.

Het kabinet is blij met het advies, dat op twee punten na unaniem is: "Het proces waarin het advies tot stand is gekomen is van grote waarde geweest voor de Nederlandse inbreng tijdens de raadsonderhandelingen. Die onderhandelingen werden in hoog tempo gevoerd en noodzaakten tot Nederlandse inbreng, gevoed door de input van de CCA, al ruim vóór de publicatie van het advies." Centraal staat dat Nederland een uitstekend systeem heeft van ADR in consumentenzaken op basis van vooral zelfregulering. Er is zowel CCA als kabinet veel aan gelegen dat dit zonder veel aanpassing behouden kan blijven. Er moet in Europa ruimte zijn voor diversiteit via minimumharmonisatie. Beide punten zijn in Brussel gehonoreerd.

SER CZ - overleggroepen in 2012	Wel of niet overleg in 2012			Werkingsduur AV loopt tot ...
	for-meel	infor-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>1. (Nieuw-) bouw</b>				
<b>Afbouw</b> Voorzitter: Van der Beek				
Algemene Consumentenvoorwaarden voor het Afbouwbedrijf in Nederland 2007 (NOA)		x	e	1.1.2014
<b>Bestrating</b> Voorzitter: Van der Beek				
Algemene Voorwaarden voor bestratingsbedrijven 2012 (OBN)				1.4.2014
<b>Bouw- en Afbouwmaterialen</b> Voorzitter: Van der Beek				
Alg. Cons.voorw. verkoop en levering bouw- en afbouwmater. en uitvoering werkzaamh. 2003 (HIBIN)				1.1.2014
<b>Dakbedekking</b> Voorzitter: Van der Beek				
Algemene Consumentenvoorwaarden VEBIDAK 2008				1.1.2014
<b>Garantiewoningen</b> Voorzitter: Van den Berg				
Standaardmodel en Algemene Voorwaarden, met toelichting, voor koop- /aannemingsovereenkomsten voor eengezinshuizen en appartementsrechten 2009 (Bouwend Nederland, NEPROM en NVB-Bouw)	x		e	1.1.2013
<b>Klussenbedrijven</b> Voorzitter: Van der Beek				
VLOK-Uitvoeringsvoorwaarden (klussenbedrijven) 2013		x	e	1.1.2014

<b>SER CZ - overleggroepen in 2012</b>	Wel of niet overleg in 2012			Werkingsduur AV loopt tot ...
	for-meel	infor-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>Natuursteen</b> Voorzitter: Van der Beek				
Lopend overleg (ABN)				
<b>Schilders- Behangers- en Glaszetbedrijf</b> Voorzitter: Van der Beek				
Alg. Cons.voorwaarden voor AF-erkende Schilders-, Behangers- en Glaszetbedrijf in Nederland 2004				1.1.2014
<b>UNETO-VNI</b> Voorzitter: Hondius				
Algemene Voorwaarden Onderhouds- en Serviceabonnements 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)				1.1.2014
<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)

SER CZ - overleggroepen in 2012	Wel of niet overleg in 2012			Werkingsduur AV loopt tot ...
	for-meel	infor-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>3. Energie en Water</b>				
<b>Energie en Water</b> Voorzitter: vacature				
Model Algemene Voorwaarden Drinkwater 2012 (VEWIN)		x	e	1.7.2017
Model Algemene Voorwaarden Warmte 1998 (EnergieNed)		x	e	1.1.2013
Algemene Voorwaarden 2006 voor de levering van electriciteit aan kleinverbruikers (EnergieNed)		x	e	1.1.2013
Algemene Voorwaarden 2006 voor aansluiting en transport v. electriciteit v. kleinverbruikers (EnergieNed)		x	e	1.1.2013
Algemene Voorwaarden 2006 voor de levering van gas aan kleinverbruikers (Netbeheer Nederland)		x	e	1.1.2013
Algemene Voorwaarden 2006 voor aansluiting en transport van gas kleinverbruikers (Netbeheer Ned)		x	e	1.1.2013
<b>4. Huis en Tuin</b>				
<b>Airconditioning</b> Voorzitter: Van der Beek				
Algemene Voorwaarden voor Airconditioninginstallatiewerk voor Consumenten 2013 (NVKL)		x	e	1.1.2014
<b>CBW-Mitex</b> Voorzitter: De Pauw Gerlings-Döhrn				
Algemene Voorwaarden van de Centrale Branchevereniging Wonen 2005 (CBW)	x		e	1.1.2013
<b>Doe-het-zelfbedrijven</b> Voorzitter: Veder				
Algemene Voorwaarden voor de doe-het-zelfbranche 2003 (VWDHZ)				1.1.2013

<b>SER CZ - overleggroepen in 2012</b>	Wel of niet overleg in 2012			Werkingsduur AV loopt tot ...
	for-meel	infor-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>Tuinbranche</b> Voorzitter: Veder				
Algemene Consumentenvoorwaarden voor het Tuincentrum 2010 (Tuinbranche Ned.)				1.1.2014
<b>Ondernemers in het groen</b> Voorzitter: Veder				
Alg. Consumentenvoorwaarden Branchevereniging VHG voor Ondernemers in het groen 2011		x		1.6.2013
Algemene Consumentenvoorwaarden Stichting Groenkeur 2011		x		1.6.2013
<b>Parket</b> Voorzitter: Van der Beek				
Algemene Voorwaarden van de Vereniging Parketvloer Leveranciers 2010 (VPL)				1.1.2014
Algemene Voorwaarden van de Vereniging Parketvloerenleggersbedrijven 2010 (VPVB)				1.1.2014
<b>Zonwering</b> Voorzitter: Van der Beek				
Alg. Cons.voorw. verkoop, lev. en/of montage van zonweringen, rolluiken en/raamdec. 2008 (ROMAZO)				1.1.2014
<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 2012</b>	Wel of niet overleg in 2012			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	for-meel	infor-meel	karakter	
<b>Postvervoer</b> Voorzitter: Sijnders				
Algemene Voorwaarden TNT Post voor Ontvangersservices 2009				
Algemene Voorwaarden voor het Opgedragen Postvervoer TNT Post 2012		x	e	
<b>6. Kleding en textiel</b>				
<b>CBW-Mitex</b> Voorzitter: De Pauw Gerlings-Döhrn				
Lopend overleg	x		n	1.1.2013
<b>7. Makelaardij</b>				
<b>Makelaardij</b> Voorzitter: Sijnders				
Algemene Consumentenvoorwaarden van de makelaarsorganisaties NVM, LVM en VBO Makelaar 2010/2011				evaluatie 2012

<b>SER CZ - overleggroepen in 2012</b>	Wel of niet overleg in 2012			Werkingsduur AV loopt tot ...
	for-meel	infor-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 Voorwaarden voor Particulier Onderwijs en Opleidingen 2008 (NRTO)				1.1.2014
<b>9. Overig</b>				
<b>Bankzaken</b> Voorzitter: Wessels				
Algemene Bankvoorwaarden 2009 (NVB)				evaluatie 2014
<b>Dating Services</b> Voorzitter: Van der Beek				
Lopend overleg (initiatiefgroep Zelfreguleringsoverleg)	x		n	
<b>Directe Verkoop</b> Voorzitter: Castermans				
Algemene Voorwaarden Vereniging Directe Verkoop 2008		x	e	1.1.2014
<b>Gezelschapsdieren</b> Voorzitter: Castermans				
Algemene Voorwaarden voor de Detailhandel in de Gezelschapsdierenbranche 2007				1.1.2014
Algemene Voorwaarden voor Dierenpensions 2007				1.1.2014

<b>SER CZ - overleggroepen in 2012</b>	Wel of niet overleg in 2012			Werkingsduur AV loopt tot ...
	for-meel	infor-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	1.1.2014
<b>Sieraden en Uurwerken</b> Voorzitter: Castermans				
Algemene Voorwaarden Ned. Juweliers- en Uurwerkenbranche en de Ver. Goud- en Zilversmeden 2011				1.1.2014
<b>Thuiswinkel</b> Voorzitter: Castermans				
Algemene Voorwaarden Thuiswinkel 2011 (NTO)				1.1.2014
<b>Uiterlijke Verzorging</b> Voorzitter: De Pauw Gerlings-Döhrn				
Algemene Voorwaarden Uiterlijke Verzorgingsbranche 2010 (Anbos, Anko en Provoet)				1.1.2014
<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	x		e	1.4.2015
Algemene Aannemings- Verkoop- en Leveringsvoorwaarden HISWA 2011				1.4.2015
Algemene Voorwaarden Huur en Verhuur lig- en/of bergplaatsen HISWA 2011				1.4.2015



<b>SER CZ - overleggroepen in 2012</b>	Wel of niet overleg in 2012			Werkingsduur AV loopt tot ...
	for-meel	infor-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 Huur en Verhuur vaartuigen HISWA 2011				1.4.2015
Algemene Voorwaarden voor Expertise en Taxatie 2013	x		e	1.4.2015
Algemene Voorwaarden voor Vaarscholen 2013	x		e	1.4.2015
Algemene Voorwaarden voor E-commerce 2013	x		e	1.4.2015
Algemene Voorwaarden Varen met schipper 2013	x		e	1.4.2015
<b>RECRON</b> Voorzitter: Castermans				
RECRON-Voorwaarden voor Groepsaccommodaties 2008				1.1.2014
RECRON-Voorwaarden voor Seizoenplaatsen 2003				1.1.2014
RECRON-Voorwaarden voor Toeristische Plaatsen 2003				1.1.2014
RECRON-Voorwaarden voor Vakantieverblijven 2003				1.1.2014
RECRON-Voorwaarden voor Vaste Plaatsen 2012				1.1.2015
<b>Reizen</b> Voorzitter: Arpeau				
ANVR Consumentenvoorwaarden (reis- en boekingsvoorwaarden) 2013		x	e	1.1.2015
<b>11. Vervoer</b>				
<b>BOVAG</b> Voorzitter: Snijders				
Algemene Voorwaarden BOVAG Autodealers en BOVAG Onafhankelijke Autobedrijven 2013		x	e	1.1.2015
Algemene Voorwaarden BOVAG Afdeling Mobiele Recreatie 2013		x	e	1.1.2015
Algemene Voorwaarden BOVAG Afdeling Tweewielerbedrijven 2013		x	e	1.1.2015
Algemene Voorwaarden BOVAG Verhuurbedrijven 2013		x	e	1.1.2015

<b>SER CZ - overleggroepen in 2012</b>	Wel of niet overleg in 2012			Werkingsduur AV loopt tot ...
	for-meel	infor-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>OV-Fiets</b> Voorzitter: Hondius				
Algemene Voorwaarden NS OV-fiets 2009				1.1.2013
<b>Nederlandse Spoorwegen / Stads- en streekvervoer / Translink (chipkaarten)</b> Voorzitter: Hondius				
Lopend overleg	x		n	
<b>Taxivervoer</b> Voorzitter: Snijders				
Algemene Voorwaarden voor Taxivervoer 2003				1.1.2013
<b>Verhuisbedrijven</b> Voorzitter: Van der Beek				
Algemene Voorwaarden Verhuizingen (AVVV) 2006				1.1.2013
Algemene Voorwaarden Bewaarneming Verhuisgoederen (AVBV) 2006				1.1.2013
<b>12. Zorg en Welzijn</b>				
<b>Farmacie</b> Voorzitter: Bethlem				
Lopend overleg	x		n	
<b>Fitness</b> Voorzitter: Castermans				
Algemene Leveringsvoorwaarden Fit!vak 2012				1.1.2014

SER CZ - overleggroepen in 2012	Wel of niet overleg in 2012			Werkingduur AV loopt tot ...
	for-meel	infor-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>Geestelijke Zorg</b> Voorzitter: Bethlem				
Algemene Voorwaarden Geestelijke Gezondheidszorg 2012	x		n	1.1.2015
Algemene Voorwaarden Geestelijke Gezondheidszorg 2012: kortdurende ambulante zorg en verblijf Zorgverzekeringswet	x		n	1.1.2015
Algemene Voorwaarden Geestelijke Gezondheidszorg 2012: Langdurende zorg en verblijf AWBZ en WMO	x		n	1.1.2015
<b>Gehandicaptenzorg</b> Voorzitter: Bethlem				
Lopend overleg (VGN)	x		n	
<b>Kinderopvang</b> Voorzitter: De Pauw Gerlings-Döhrn				
Algemene Voorwaarden voor Kinderopvang - Dagopvang en BSO 2005 (BK)	x		e	1.1.2013
<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 2008 (NUVO)				1.1.2013
<b>Uitvaartbedrijven</b> Voorzitter: Hondius				
Lopend overleg		x	n	
<b>Verpleging, Verzorging en Thuiszorg</b> Voorzitter: Bethlem				
Algemene Voorwaarden voor Zorg met verblijf 2010 (ActiZ, BTN)				1.1.2013

<b>SER CZ - overleggroepen in 2012</b>	Wel of niet overleg in 2012			Werkingsduur AV loopt tot ...
	for-meel	infor-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 Zorg zonder verblijf 2010 (ActiZ, BTN)				1.1.2013
Algemene Voorwaarden voor Kraamzorg 2012 (ActiZ, BTN)		x	n	
Algemene Voorwaarden voor Budgethouders 2012 (ActiZ, BTN)		x	n	
<b>Zelfstandige Klinieken</b> Voorzitter: Bethlem				
Algemene Consumentenvoorwaarden Vereniging Zelfstandige Klinieken Nederland 2008 (ZKN)				1.1.2013
<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)