

Jaarverslag 2015

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 klik aan: 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.

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 / m.van.driel@ser.nl

Omslagfoto: De algemene voorwaarden Warmtelevering zijn in 2015 gezamenlijk door Consumentenbond, Woonbond en Aedes aangepast aan de Warmtewet.

Jaarverslag SER Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg 2015

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 en diensten 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 2015 zijn diverse overleggen voor nieuwe sets algemene voorwaarden gestart. Nog niet alle nieuwe overleggen hebben in 2015 geresulteerd in concrete afspraken en zullen daarom in 2016 worden voortgezet. Gestart en afgerond in 2015 is onder andere het overleg over een geheel nieuwe set over de warmtelevering aan huurders.

Woningcorporaties zijn, op basis van de Warmtewet, wettelijk verplicht om zich aan te sluiten bij een geschillencommissie. Vanaf 1 november 2015, de datum van inwerkingtreding van de algemene voorwaarden Warmtelevering, kunnen huurders van aangesloten woningcorporaties hun geschillen over warmtelevering laten behandelen door de Geschillencommissie Warmtelevering bij de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC).

Enkele bestaande sets algemene voorwaarden zijn geëvalueerd. Behalve aanpassingen aan (nieuwe) wetgeving, hebben ook vooral de begrijpelijkheid en leesbaarheid van de algemene voorwaarden de aandacht van de overleggroepen. Behalve dat de begrijpelijkheid en leesbaarheid van algemene voorwaarden wenselijk is, is daarvoor ook een juridische noodzaak. Inmiddels zijn hierin al stappen gezet.

Naast alle goede nieuwe afspraken die gemaakt zijn in verschillende algemene voorwaarden, is er in 2015 aan de betrokkenheid van de SER CZ bij het voorwaardenoverleg over de Garantiewoningen voorlopig helaas een eind gekomen. De overleggroep Garantiewoningen is niet opgeheven, maar het overleg is voor onbepaalde tijd opgeschort. Verderop in het jaarverslag (in 2.1) wordt bij deze ontwikkeling wat uitgebreider stilgestaan.

Per juli 2015 is de Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten in werking getreden. De consument heeft nu onder meer (minimaal) een jaar de tijd voor het aanhangig maken van een geschil bij de geschillencommissie, gerekend vanaf de datum dat hij zijn klacht bij de ondernemer indient. Inmiddels zijn al veel van de sets algemene voorwaarden aan deze nieuwe wetgeving aangepast.

Het secretariaat van de SER heeft in het verslagjaar de twee ondersteuningsdocumenten voor het voorwaardenoverleg – de Handleiding en de Spelregels – geüpdatet aan de hand van onder meer nieuwe relevante wetgeving, uitspraken van de geschillencommissies en praktijkgevallen. Ook is aan de toegankelijkheid van de beide documenten gewerkt.

Er zijn ruim vijftig 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

Garantiewoningen

In juli 2015 is de tweezijdigheid van de SER modelovereenkomsten en bijbehorende Algemene Voorwaarden voor garantiewoningen beëindigd. Vereniging Eigen Huis en de Consumentenbond vonden dat de daarover gemaakte afspraken met Bouwend Nederland, NEPROM (projectontwikkelaars) en NVB-bouw (bouwondernemers) onvoldoende werken in de praktijk.

De SER kwam in beeld toen in 2010 het Garantie-instituut woningbouw werd opgeheven. Overleg buiten SER CZ-kader heeft daarnaast nadien geleid tot de oprichting van Stichting GarantieWoning (SGW), met behalve de branche ook deelname van Vereniging Eigen Huis. SGW verleent een keurmerk aan bedrijven die voldoen aan voor de consument relevante garantie- en waarborgregelingen, waaronder de tweezijdige voorwaarden.

Eerder in 2015 trad Vereniging Eigen Huis uit het bestuur van SGW uit onvrede met het functioneren van het – vrijwillige – stelsel: "Er komt in de praktijk niet genoeg terecht van beschermen en verbeteren van de positie van de consument. Dat komt ook door de grote rol die verzekeraars spelen bij het toepassen van de SER afspraken. Die wijken te vaak af van de SER afspraken en SGW treedt daar onvoldoende tegen op."

De bouwondernemers, daarentegen, vinden dat SGW juist goed heeft gefunctioneerd en aan haar doelen heeft voldaan: "Het SGW keurmerk biedt de zekerheid van een veilige garantieregeling en heeft in de vakwereld brede erkenning gekregen. Wij zijn nog steeds overtuigd van het grote belang van tweezijdige modellen en Algemene Voorwaarden voor de consument en we zijn bezig het toezicht op de verzekeraars beter te organiseren".

Wat betekent dit voor de consument? Het SGW keurmerk zal blijven bestaan, ondersteund door Bouwend Nederland, NEPROM en NVB-bouw. Wat ook blijft, is de voorwaarde voor verzekeraars dat zij de nu eenzijdig vastgestelde modelovereenkomsten en bijbehorende Algemene Voorwaarden gebruiken.

Verder blijven de afspraken over de laagdrempelige geschilbeslechting intact. Consumenten met een garantiecertificaat van verzekeraars SWK en BouwGarant kunnen terecht bij de Geschillencommissie Garantiewoningen van SGC, en consumenten met een garantiecertificaat van verzekeraar Woningborg bij de Raad van Arbitrage voor de Bouw.

Klussenbedrijven

Zowel de VLOK Uitvoeringsvoorwaarden (klussenbedrijven) als de Algemene Voorwaarden van de Vakgroep Parketvloerleggers VLOK zijn aangepast aan de Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten.

UNETO-VNI

Eind mei 2015 heeft de laatste formele vergadering over – in eerste instantie – twee nieuwe sets algemene voorwaarden plaatsgevonden. Er is daarna informeel verder

overlegd over de voorwaarden: 'Algemene Voorwaarden voor Installatiewerk voor Consumenten (AVIC)' en 'Algemene Voorwaarden voor Onderhouds- en Serviceabonnements voor technische apparaten en technische installaties in/bij woningen (O+S)'. Uiteindelijk is besloten om de O+S-set eenzijdig te laten. De AVIC-set is eind december 2015 wel door de achterbannen goedgekeurd. De ingangsdatum is 1 maart 2016.

Verbouwingen

De algemene voorwaarden zijn aangepast aan de Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten.

2.2 Elektronica en huishoudelijke apparatuur

UNETO-VNI

In mei heeft de laatste formele overlegvergadering plaatsgevonden. Er is daarna door overlegpartijen informeel verder gewerkt aan de teksten van sets twee algemene voorwaarden, te weten:

- Algemene Voorwaarden Elektrotechnische Detailhandel (AVED) en
- Algemene Reparatievoorwaarden Consumentenelektronica (ARC).

Over de eindteksten van de beide sets is eind 2015 een compromis bereikt en sindsdien liggen de concepten van de algemene voorwaarden bij UNETO-VNI gereed voor de bestuurlijke besluitvorming. In 2015 is die besluitvorming nog (net) niet afgerond.

UNETO-VNI – huur cv-ketels

In 2015 zou een start worden gemaakt met het overleg voor algemene voorwaarden voor de huur van cv-ketels. Maar eerst diende te worden uitgezocht of cv-ketels roerende of onroerende goederen betreffen. Zodra daarover duidelijkheid is – UNETO-VNI zoekt dat uit – kan het overleg mogelijk van start. In 2015 was daarover nog geen duidelijkheid.

2.3 Energie en Water

Op verzoek van de Consumentenbond heeft op 17 november 2015 een vergadering plaatsgevonden van de overleggroep Energie en Water. Aanleiding daarvoor waren twee arresten van het Hof van Justitie over (tarief)wijzigingsbedingen in algemene voorwaarden. Het gaat over het volgende.

Bij overeenkomsten voor onbepaalde tijd hanteert de verkoper/dienstverlener vaak een beding dat hem in staat stelt om eenzijdig de voorwaarden en/of de tarieven te wijzigen. In twee uitspraken over leveringsovereenkomsten voor energie heeft het Hof van Justitie van de EU meer duidelijkheid gegeven over de voorwaarden waaronder een wijzigingsbeding, en prijswijzigingen zelf, acceptabel zijn volgens de Europese regels voor consumentenbescherming¹.

De voorwaarden zijn volgens het Hof – kort samengevat – de volgende:

- Vóór het sluiten van de overeenkomst moeten de criteria voor prijswijzigingen duidelijk zijn;
- Wijzigingen moeten tijdig aangekondigd worden;
- Er moet een reële mogelijkheid tot opzeggen zijn (en een mogelijkheid om over te stappen naar een andere leverancier).

¹ HvJ 21 maart 2013, zaak C-92/11, RWE Vertrieb AG/Verbaucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V., ECLI:EU:2013:180, n.n.g. en HvJ 23 oktober 2014, gevoegde zaken C-359/11 en C-400/11, Technische Werke Schussental GmbH und Co KG/Alexandra Schulz en Josef Egbringhoff/Stadtwerke Ahaus GmbH, ECLI:EU:2014:2317, n.n.g

Het is nog van belang om te melden dat volgens het Hof een verzuim om de eerste voorwaarde na te komen *niet* kan worden opgeheven door het (later) wel voldoen aan de tweede en derde voorwaarde.

De vraag die nu in deze overleggroep voorligt, is of de artikelen uit de verschillende sets algemene voorwaarden van de overleggroep Energie en Water over (tarief)wijzigingen voldoen aan de voorwaarden die het Hof stelt in de twee hierboven genoemde arresten. Als dat niet zo is, dan kunnen de arresten mogelijk ook gevolgen hebben voor tweezijdige algemene voorwaarden in andere sectoren en branches. In 2016 wordt hierover verder overlegd.

Warmtelevering

Woningcorporaties zijn, op basis van de Warmtewet, wettelijk verplicht om zich aan te sluiten bij een geschillencommissie. Begin 2015 is één keer formeel overlegd. Vervolgens zijn de teksten voor de algemene voorwaarden informeel besproken en afgestemd. Sinds 1 november 2015 staat de nieuwe set op de website van de SER. Verder kunnen huurders van aangesloten woningcorporaties vanaf diezelfde datum hun geschillen over warmtelevering laten behandelen door de Geschillencommissie Warmtelevering bij de SGC.

2.4 Huis en Tuin

INretail

Er is in 2015 verder informeel overlegd over de algemene voorwaarden voor de woninginrichting. Eind 2015 waren overlegpartijen er nog (net) niet uit. Deelnemers zijn enerzijds INretail en anderzijds de Consumentenbond. Vereniging Eigen Huis nam tot eind 2014 deel aan het overleg. Met name wederzijdse financiële zekerheden bij consumententransacties zijn een aandachtspunt bij het overleg. Het overleg over dit aandachtspunt concentreert zich op twee knelpunten: invoeren van een bedenktijd en verbeteren van de aanbetalingsgarantie. Dat laatste knelpunt speelt bij het sluiten van een vervangende overeenkomst. Gaat de ondernemer tussen de koop en aflevering failliet, dan kan de consument bij een andere ondernemer een vervangend product uitzoeken. Eerder bedongen kortingen worden echter niet overgenomen in de nieuwe overeenkomst en een verzoek om korting op de vervangende overeenkomst wordt niet altijd gehonoreerd, omdat de ondernemer de aanbetaling ook al ten koste van zijn marge moet aftrekken.

Ondernemers in het groen

Het evaluatieoverleg is in 2015 gestart en afgerond. Naast de aanpassingen aan de Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten is er een redactieslag gemaakt.

2.5 Internet, telefonie, kabel en post

Uit dit cluster zijn geen ontwikkelingen te melden.

2.6 Kleding en textiel

Uit dit cluster zijn geen ontwikkelingen te melden.

2.7 Makelaardij

De algemene voorwaarden zijn aan de Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten aangepast. Het informele overleg tussen de drie makelaarsorganisaties over het beloningsmodel (courtage) is nog niet afgerond. Het

overleg gaat over de vraag of een makelaar wel of niet standaard van het beginsel 'no cure no pay' mag afwijken. De huidige algemene voorwaarden zijn op dit punt dan ook nog niet aangepast.

2.8 Onderwijs

BOVAG-rijscholen

Langs informele weg heeft intensief overleg plaatsgevonden over de aanpassing aan de Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten en de verbetering van de algemene voorwaarden BOVAG Afdeling Rijscholen. Onderdeel van de verbetering betreft de begrijpelijkheid en de leesbaarheid. De artikelen die betrekking hebben op de bemiddelings- en geschillenregeling zijn in dat kader ook aan de SGC voorgelegd. Het wachten is nu nog op de formele goedkeuring door CB en ANWB begin 2016.

Particuliere onderwijsinstellingen

De set is aangepast aan de Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten.

2.9 Overig

Bankzaken

In de herfst van 2015 hebben de overlegpartijen overeenstemming bereikt over de nieuwe tekst van de algemene voorwaarden. De tekst ligt nu voor bij de achterbannen. Het streven is om de nieuwe bankvoorwaarden begin 2016 in werking te laten treden.

Cadeaukaarten

In het verslagjaar is zijn de plannen voor een keurmerk, waarvan tweezijdige algemene voorwaarden inclusief een geschillenregeling deel uitmaken, concreet gemaakt. Er heeft in augustus een formeel overleg plaatsgevonden tussen Consumentenbond en diverse aanbieders van cadeaubonnen. Partijen hadden elkaar al eerder informeel gesproken en conceptteksten opgesteld. De teksten zijn na de vergadering nog verder afgekaart. Eind 2015 heeft de laatste redactionele slag plaatsgevonden. Het is nu nog wachten op een akkoord vanuit de achterban van de Consumentenbond, dat begin 2016 verwacht wordt.

Directe Verkoop

De Vereniging Directe Verkoop wilde graag dat de aangepaste set algemene voorwaarden op de achterkant van het orderformulier zou passen. Dat is gelukt. Om de set passend op de achterkant van het orderformulier te krijgen, is onder meer afgesproken dat de tekst over de nakomingsgarantie op het orderformulier wordt ingekort en dat vooral duidelijk wordt verwezen naar de websites van de Vereniging Directe Verkoop, de geschillencommissie en de SER, waar de volledige tekst van de nakomingsgarantie kan worden ingezien. Op 1 oktober 2015 zijn de nieuwe algemene voorwaarden in werking getreden.

2.10 Vakantie en Vrijtijdsbesteding

Reizen

Na informeel overleg in de zomer en het najaar zijn de nieuwe Reisvoorwaarden van de ANVR gereed. De inwerkingtreding zal op 1 april 2016 zijn. De nieuwe ANVR-Boekingsvoorwaarden zijn nog niet goedgekeurd door de algemene ledenvergadering van de ANVR. Dat gebeurt als het goed is begin 2016. Met de publicatie van de nieuwe ANVR-Reisvoorwaarden wordt gewacht totdat de nieuwe ANVR-Boekingsvoorwaarden zijn goedgekeurd.

2.11 Vervoer

BOVAG

Langs informele weg heeft intensief overleg plaatsgevonden over negen BOVAG-sets. Het gaat om vier nieuwe sets algemene voorwaarden, te weten:

- AV verhuur van caravans en campers;
- Verhuur van gemotoriseerde tweewielers;
- Verhuur van aanhangwagens;
- Verhuur van fietsen.

En daarnaast gaat het om de aanpassing aan de Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten en de verbetering van vijf bestaande sets algemene voorwaarden te weten:

- AV BOVAG Autobedrijven (naam verbeterde set blijft hetzelfde).
- AV Caravan- en Camperbedrijven (naam verbeterde set blijft hetzelfde).
- AV BOVAG Tweewielerbedrijven (naam verbeterde versie(s): AV BOVAG fietsbedrijven en BOVAG gemotoriseerde Tweewielerbedrijven).
- AV BOVAG Verhuurbedrijven (naam verbeterde versie: AV autoverhuurvoorwaarden BOVAG verhuurbedrijven).
- AV BOVAG Afdeling Rijscholen (naam verbeterde versie: AV behorende bij de lesovereenkomst van BOVAG rijscholen) → (zie paragraaf 2.8).

Onderdeel van de verbetering van de bestaande sets betreft de leesbaarheid. De artikelen die betrekking hebben op de bemiddelings- en geschillenregeling zijn ook voorgelegd aan de SGC. Het is nu wachten op de reacties vanuit de achterbannen en van de SGC. De bedoeling was om de sets per 1 december 2015 in werking te laten treden. Dat zal waarschijnlijk begin 2016 worden.

Openbaar vervoer

De algemene voorwaarden voor Stads- en streekvervoer zijn per 1 mei 2015 aangepast. De aanleiding voor de aanpassing was gelegen in een uitspraak van de Geschillencommissie Openbaar Vervoer in november 2014. In die uitspraak was bepaald dat het onder bepaalde omstandigheden is toegestaan dat een persoon waarvan de identiteit niet overeenkomt met de identiteit als vermeld op een persoonlijke OV-chipkaart, toch met deze OV-chipkaart mag reizen. In de nieuwe set is nu een nieuwe bepaling opgenomen waarin duidelijk staat omschreven dat men niet de Persoonlijke OV-chipkaart van een ander mag gebruiken. Wel is het zo dat Rover en Consumentenbond de verwachting hebben uitgesproken dat de controleurs van de OV-bedrijven in voorkomende, vergelijkbare gevallen coulant mogen en zullen optreden. Gebeurt dat niet, dan zullen Rover en Consumentenbond de betreffende consumenten wijzen op de uitspraak van de geschillencommissie.

Openbaar vervoer – internationaal

NS heeft aangegeven de concepttekst van de algemene voorwaarden van NS International niet te willen integreren in de algemene voorwaarden voor het (nationale) reizigersvervoer. Een nieuwe concepttekst voor een aparte set algemene voorwaarden van NS International zal naar verwachting in maart 2016 gereed zijn.

OV-fiets

In 2015 heeft het evaluatieoverleg van de algemene voorwaarden voor de OV-fiets plaatsgevonden. NS heeft toen meteen een voorstel gedaan voor een nieuwe set algemene voorwaarden: voor het stallen op rekening van de OV-fiets, inclusief geschilbeslechting bij de SGC. Het streven was dat beide sets per 1 juli 2015 in werking zouden treden. Helaas is het overleg vanaf de zomer van 2015 stil komen te liggen. Het streven is nu om de beide sets begin 2016 in werking te laten treden.

Privé Autolease

Begin 2015 is de Consumentenbond benaderd door de Vereniging van Nederlandse Autoleasemaatschappijen (VNA), die graag iets wilde doen met zelfregulering. Partijen hebben enkele malen informeel overlegd over de tekst van de algemene voorwaarden, inclusief de geschillenbeslechting bij de SGC. De eindtekst is per eind 2015 gereed en informeel vastgesteld. Er dient slechts nog een laatste check op taalgebruik, spelfouten en lay-out plaats te vinden. De bedoeling is om begin 2016 de algemene voorwaarden in werking te laten treden. Nog van belang om hier te vermelden, is dat de Consumentenbond alleen betrokken is geweest bij de totstandkoming van de set algemene voorwaarden en niet bij het Keurmerk voor private autolease.

Veerdiensten

Twee rederijen die veerdiensten verzorgen naar de Waddeneilanden hebben zich bij de Consumentenbond gemeld met het verzoek om voorwaardenoverleg. In ieder geval deze twee veerdiensten zijn op basis van hun concessie verplicht zich bij de Geschillencommissie Openbaar Vervoer aan te sluiten. De twee veerdiensten hanteren elk hun eigen eenzijdige algemene voorwaarden. De sets zijn wel beide gebaseerd op de Algemene Veerboot- en Beurtvaartcondities. Dit zijn voorwaarden voor veerboten die zijn gemaakt door de Stichting Vervoeradres. In augustus 2015 heeft een eerste vergadering plaatsgevonden. De overlegpartijen zouden het overleg graag breder aanpakken en meer dan deze twee veerdiensten bij het voorwaardenoverleg betrekken. Eind 2015 waren er nog niet meer geïnteresseerde veerdiensten gevonden. Het overleg krijgt begin 2016 een vervolg.

Verhuisbedrijven

In september 2014 is gestart met het evaluatieoverleg van de bestaande twee sets algemene voorwaarden en met overleg over een geheel nieuwe set algemene voorwaarden voor de diensten van *handymen* (verhuizers die ook klusjes doen). Zowel het nieuwe als het evaluatieoverleg is in 2015 succesvol afgerond. Per 1 april 2015 zijn alle drie de sets in werking getreden.

2.12 Zorg en welzijn

Algemeen

Het wetsvoorstel Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) is op 6 oktober 2015 bij stemming door de Eerste Kamer aangenomen (datum inwerkingtreding: 1 januari 2016). Dat was net op tijd om de al geplande kick-off bijeenkomst voor alle zorgoverleggroepen op 16 oktober 2015 door te laten gaan.

Het centrale thema tijdens de bijeenkomst was: "*Wat gaat goed en wat kan beter*". Van nagenoeg alle bij de zorgoverleggroepen betrokken branche-, consumenten- en patiëntenorganisaties waren vertegenwoordigers aanwezig. Voorafgaande aan de discussie, gaf Prof. Johan Legemaate een presentatie over '*Algemene voorwaarden in de zorg: gevolgen van de Wkkgz*'. Na een opsomming van wat nieuw is in de Wkkgz en ook wat eigenlijk niet zo nieuw is in de Wkkgz, stond Prof. Legemaate uitgebreid stil bij de thema's uit de Wkkgz die aandacht verdienen in de context van algemene voorwaarden. Hij noemde daarbij de volgende thema's:

- ▶ De interne procedure met betrekking tot signalen, bijvoorbeeld hoe om te gaan met meldingen van patienten;
- ▶ Het gebruik van het patientendossier voor kwaliteitsdoeleinden;
- ▶ De verhouding tussen veilig melden en recht op informatie patient;
- ▶ Het recht van de patient op keuze-informatie;
- ▶ De interne klachtenregeling (ook met betrekking tot claims);
- ▶ De procedure bij de geschillencommissie (niet alleen met betrekking tot claims).

Daarna werd besproken welke overleggen opnieuw zouden kunnen worden opgestart, welke lopende overleggen een stap verder kunnen worden gebracht nu de Wkkgz is aangenomen en welke algemene voorwaarden aan een evaluatie toe zijn. Hierover zijn concrete afspraken gemaakt tussen de overlegpartijen van elke overleggroep. Kort samengevat – er is hieronder per overleggroep aangegeven wat de stand van zaken per ultimo 2015 is – gaan alle overleggroepen weer van start; informele overlegmomenten zijn inmiddels afgesproken.

Farmacie

Voor deze sector zijn nog geen tweezijdige algemene voorwaarden afgesproken. De kick-offbijeenkomst heeft als resultaat gehad dat eind 2015 een informeel overleg plaatsvond. In 2016 wordt het overleg voortgezet.

Geestelijke zorg

Er is in 2015 informeel een begin gemaakt met het evalueren van de bestaande sets algemene voorwaarden. Er wordt ook gekeken of en in hoeverre rekening moet worden gehouden met de Wkkgz. In 2016 wordt verder overlegd.

Gehandicaptenzorg

Zoals in het jaarverslag van 2014 al is aangegeven, vergt het afronden van het overleg over tweezijdige algemene voorwaarden voor de gehandicaptenzorg een wat langere adem. Het overleg is eind 2015 nog niet afgerond. Ook bij deze overleggroep wordt bekeken in hoeverre de Wkkgz gevolgen heeft voor de al bestaande algemene voorwaarden.

Mondzorg

De afronding van nog lopend overleg over tweezijdige algemene voorwaarden laat, onder meer door het wachten op de Wkkgz, nog op zich wachten. Eind 2015 vond een informeel overleg plaats. In 2016 wordt verder overlegd.

Optiekbedrijven

In 2015 is het evaluatieoverleg tussen NUVO en de Consumentenbond succesvol afgerond. Vanaf 1 januari 2016 gelden drie sets algemene voorwaarden in plaats van één, te weten: Algemene Voorwaarden Optiekbedrijven 2016 winkel, Algemene Voorwaarden Optiekbedrijven buiten verkooppriimte, en Algemene Voorwaarden Optiekbedrijven 2016 online.

Verpleging, Verzorging en Thuiszorg

De algemene voorwaarden Kraamzorg zijn per 1 januari 2015 aangepast. De overige sets algemene voorwaarden dienen mogelijk aan de Wkkgz te worden aangepast. Daarover heeft een eerste informele bijeenkomst plaatsgevonden. In 2016 wordt verder overlegd.

Ziekenhuizen

De afronding van nog lopend overleg over tweezijdige algemene voorwaarden laat, onder meer door het wachten op de Wkkgz nog op zich wachten. Eind 2015 vond een informeel overleg plaats. In 2016 wordt verder overlegd.

3. Meer algemene punten

3.1 Afbouw overheidssubsidie SGC teruggedraaid

Op Prinsjesdag werd officieel bekend dat de overheid van plan was de subsidie, die door het Ministerie van VenJ wordt verstrekt aan de SGC, af te bouwen tot €0 in 2019. De voorgenomen maatregel maakte veel los in de maatschappij en kreeg ook veel media-

aandacht. Ook VNO-NCW/MKB Nederland en de Consumentenbond hebben ervoor gepleit om de voorgenomen maatregel terug te draaien.

Op 25 en 26 november 2015 is de begroting van VenJ in de Tweede Kamer behandeld. Alles afwegende stelde de minister vast dat er in de Kamer een brede overtuiging heerst dat het verstandig is om de geschillencommissies deels privaat en deels door de overheid te blijven financieren. De minister toonde zich bereid om binnen de begroting naar een dekking te zoeken. Verder zegde de minister toe dat hij de bezuiniging ongedaan maakt.

3.2 Agenda 2016

In 2015 is wederom intensief gewerkt aan de uitvoering van het project *Agenda 2015: een toekomstbestendig stelsel van voorwaardenoverleg*. Het betreft een project van de Consumentenbond, met steun van het ministerie van VenJ. Het doel daarvan is tweeledig:

- Het opstellen van tweezijdige Algemene Voorwaarden en het instellen 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.

Dit project zal nog worden voortgezet in 2016. Van verschillende bestaande sets is het evaluatieoverleg in 2015 gestart, maar nog niet afgerond. Dat zal naar alle waarschijnlijkheid in 2016 gebeuren. Ook zullen nog een aantal andere – al wat oudere – sets algemene voorwaarden geëvalueerd worden in 2016. Welke dat zijn, wordt in 2016 nader bepaald door de Consumentenbond.

SER CZ-overleggroepen in 2015		Datum van inwerkingtreding algemene voorwaarden
(Nieuw-)bouw		
Afbouw Voorzitter: Van der Beek		
Algemene consumentenvoorwaarden voor het afbouwbedrijf in Nederland		1 januari 2014
Bestrating Voorzitter: Van der Beek		
Algemene voorwaarden voor bestratingsbedrijven		1 april 2012
Bouw- en afbouwmaterialen Voorzitter: Van der Beek		
Algemene consumentenvoorwaarden verkoop en levering bouw- en afbouwmaterialen en uitvoering van werkzaamheden		1 januari 2004
Dakbedekking Voorzitter: Van der Beek		
Algemene consumentenvoorwaarden VEBIDAK		1 juli 2008
Garantiewoningen Voorzitter: Van der Beek		
		Overleg opgeschort
Klussenbedrijven Voorzitter: Van der Beek		
VLOK Uitvoeringsvoorwaarden		1 januari 2016
Algemene voorwaarden van de Vakgroep Parket van de VLOK Vereniging van Klussenbedrijven		1 januari 2016
Natuursteen Voorzitter: Van der Beek		
Algemene consumentenvoorwaarden Natuursteen		1 januari 2014
Schilders-, behangers- en Glaszetbedrijf Voorzitter: Van der Beek		
Algemene Consumentenvoorwaarden voor AF-erkende Schilders-, Behangers- en Glaszetbedrijf in Nederland		1 september 2004
UNETO-VNI Voorzitter: Hondius		
Algemene voorwaarden voor Installatiewerk voor Consumenten		1 januari 2006

SER CZ-overleggroepen in 2015		Datum van inwerkingtreding algemene voorwaarden
Verbouwingen Voorzitter: Van der Beek	Consumentenvoorwaarden verbouwingen van Stichting Bouwgarant (aangepast aan Irc-regels in 2015)	1 september 2010
Elektronica en huishoudelijke apparatuur		
UNETO-VNI Voorzitter: Hondius	Algemene Reparatievoorwaarden Consumenten elektronica	1 januari 1997
	Algemene Voorwaarden Elektrotechnische detailhandel	1 januari 1997
Energie en water		
Energie en Water 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 augustus 2013
	Algemene voorwaarden Warmte	1 januari 2014
Warmtelevering Voorzitter: Haak		
	Algemene voorwaarden Warmtelevering	1 november 2015
Huis en Tuin		
Airconditioning Voorzitter: Van der Beek	Algemene voorwaarden voor Airconditioninginstallatiewerk voor consumenten 2013	1 januari 2013
INretail Voorzitter: De Pauw Gerlings-Döhrn		
	Algemene voorwaarden centrale branchevereniging Wonen	1 december 2015
Doe-het-zelfbedrijven Voorzitter: Veder		
	Algemene voorwaarden voor de doe-het-zelfbranche	1 november 2013

SER CZ-overleggroepen in 2015		Datum van inwerkingtreding algemene voorwaarden
Ondernemers in het groen	Voorzitter: Veder	
Algemene Consumentenvoorwaarden Stichting Groenkeur		1 juni 2015
Algemene Consumentenvoorwaarden Branchevereniging VHG Ondernemers in het groen		1 januari 2016
Parquet	Voorzitter: Van der Beek	
Algemene voorwaarden van de Vereniging Parketvloeren Leveranciers		1 september 2010
Tuinbranche	Voorzitter: Veder	
Algemene consumentenvoorwaarden voor het tuincentrum		1 januari 2010
Zonwering	Voorzitter: Van der Beek	
Algemene consumentenvoorwaarden voor de verkoop, levering en/of montage van zonweringen, rolluiken en/of raamdecoraties		14 februari 2008
Internet, telefonie, kabel en post		
Betaalde informatiediensten	Voorzitter: Van Eijk	
Algemene voorwaarden voor levering van betaalde informatiediensten opgesteld door nvi-branchevereniging betaalde content		1 juli 2009
Postvervoer	Voorzitter: Snijders	
Algemene voorwaarden PostNL voor ontvangerservices		1 november 2013
Algemene voorwaarden PostNL voor de universele postdienst		1 januari 2014
Bruidsmode en maatwerk		
INretail	Voorzitter: De Pauw Gerlings-Döhrn	
CBW-erkende voorwaarden Bruidsmode en Maatkleeding		1 september 2013
Makelaardij		
Makelaardij	Voorzitter: Snijders	
Algemene Consumentenvoorwaarden van de makelaarsorganisaties NVM, LVM en VBO Makelaar		1 juli 2015

SER CZ-overleggroepen in 2015		Datum van inwerkingtreding algemene voorwaarden
Onderwijs		
BOVAG Voorzitter: Snijders		1 januari 2013
Algemene voorwaarden BOVAG Afdeling rijtscholen		
Particuliere Onderwijsinstellingen Voorzitter: Castermans		
Algemene voorwaarden consumenten voor Particulier Onderwijs en Opleidingen		
Overig		
Bankzaken Voorzitter: Wessels		1 november 2009
Algemene Bankvoorwaarden		
Cadeaubonnen Voorzitter: De Pauw Gerlings-Döhrn		Nog in overleg
Dating Services Voorzitter: Van der Beek		
Algemene voorwaarden datingsites		
Directe Verkoop Voorzitter: Castermans		1 januari 2014
Algemene Voorwaarden Vereniging Directe Verkoop		
Gezelschapsdieren Voorzitter: Castermans		1 oktober 2015
Algemene voorwaarden voor de Detailhandel in de Gezelschapsdierenbranche 2007		
Algemene voorwaarden voor Dierenpensioens 2007		
Luxe huishoudelijk Voorzitter: Castermans		1 november 2007
Verkoop, - leverings- en betalingsvoorwaarden van de vereniging centrale organisatie gemeente branche "vereniging gebra"		
Notariaat Voorzitter: Wessels		1 september 2009
Zelfreguleringsafspraken Notariaat		
		1 oktober 2014

SER CZ-overleggroepen in 2015		Datum van inwerkingtreding algemene voorwaarden
Sieraden en Urwerken	Voorzitter: Castermans	
Algemene voorwaarden Nederlandse Juweliers- en Urwerkenbranche en de Vereniging Goud- en Zilvermeden		1 april 2011
Thuiswinkel	Voorzitter: Castermans	
Algemene voorwaarden Thuiswinkel		1 juli 2015
Uiterlijke verzorging	Voorzitter: De Pauw Gerlings-Döhrn	
Algemene voorwaarden Uiterlijke Verzorgingsbranche		1 januari 2010
Webshop	Voorzitter: vacature	
Algemene voorwaarden Webshop Keurmerk		1 juni 2014
Vakantie en Vrijtijdsbesteding		
HISWA	Voorzitter: Veder	
Algemene voorwaarden Bemiddeling Vaartuigen HISWA		1 januari 2013
Algemene Aannemings-, Verkoop- en Leveringsvoorwaarden		1 april 2011
Algemene Voorwaarden Huur en Verhuur lig- en/of bergplaatsen		1 april 2011
Algemene Voorwaarden Huur en Verhuur vaartuigen HISWA		1 april 2011
Algemene Voorwaarden voor Expertise en Taxatie		1 januari 2013
Algemene Voorwaarden voor Vaarscholen		1 januari 2013
Algemene Voorwaarden voor E-commerce		1 januari 2013
Algemene Voorwaarden Varen met schipper		1 januari 2013
RECRON	Voorzitter: Castermans	
RECRON-Voorwaarden voor Geroepsaccommodaties		1 januari 2008
RECRON-Voorwaarden voor Seizoensplaatsen		1 maart 2003
RECRON-Voorwaarden voor Toeristische Plaatsen		1 maart 2003
RECRON-Voorwaarden voor Vakantieverblijven		1 maart 2003
RECRON-Voorwaarden voor Vaste Plaatsen		1 maart 2003

SER CZ-overleggroepen in 2015		Datum van inwerkingtreding algemene voorwaarden
Reizen Voorzitter: Arpeau		
ANVR Consumentenvoorwaarden (reis- en boekingsvoorwaarden)		1 januari 2013
Vervoer		
BOVAG Voorzitter: Snijders		
Algemene Voorwaarden BOVAG Autobedrijven		1 januari 2013
Algemene Voorwaarden BOVAG Caravan- en Campeerbedrijven		1 januari 2013
Algemene Voorwaarden BOVAG Tweewielerbedrijven		1 januari 2013
Algemene Voorwaarden BOVAG Verhuurbedrijven Particulier		1 januari 2013
Openbaar Vervoer 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		Lopend overleg
OV-Fiets Voorzitter: Hondius		
Algemene voorwaarden NS OV-Fiets		1 september 2009
Privé Autolease Voorzitter: vacature		
		Lopend overleg
Taxivervoer Voorzitter: Snijders		
Algemene voorwaarden voor Taxivervoer		1 januari 2014
Veerdiensten Voorzitter: Veder		
		Lopend overleg

SER CZ-overleggroepen in 2015		Datum van inwerkingtreding algemene voorwaarden
Verhuisbedrijven Voorzitter: Van der Beek		
Algemene Voorwaarden voor Verhuizingen		1 april 2015
Algemene Voorwaarden Bewaarneming Verhuiskoederen		1 april 2015
Algemene Voorwaarden voor uitvoering van Handyman-diensten		1 april 2015
Zorg en Welzijn		
Farmacie Voorzitter: Vliegenthart		Lopend overleg
Fitness Voorzitter: Castermans		
Algemene Leveringsvoorwaarden Fit!vak 2015		1 januari 2015
Geestelijke Zorg Voorzitter: Vliegenthart		
Algemene Voorwaarden Geestelijke Gezondheidszorg 2012		1 juli 2012
Algemene Voorwaarden Geestelijke Gezondheidszorg 2012: Ambulante zorg en verblijf Zorgverzekeringswet		1 juli 2012
Algemene Voorwaarden Geestelijke Gezondheidszorg 2012: Langdurende zorg en verblijf AWBZ en WMO		1 juli 2012
Gehandicaptenzorg Voorzitter: Vliegenthart		Lopend overleg
Kinderopvang Voorzitter: De Pauw Gerlings-Döhrn		Opschort overleg
Mondzorg Voorzitter: Vliegenthart		Lopend overleg
Optiekbedrijven Voorzitter: Hondius		
Algemene Voorwaarden Optiekbedrijven 2016: Bij verkoop buiten de verkooppriimte		1 januari 2016
Algemene Voorwaarden Optiekbedrijven 2016: Bij verkoop via internet		1 januari 2016
Algemene Voorwaarden Optiekbedrijven 2016: Bij verkoop in de winkel		1 januari 2016

SER CZ-overleggroepen in 2015		Datum van inwerkingtreding algemene voorwaarden
Verpleging, Verzorging, Thuiszorg Voorzitter: Vliegenthart		
Algemene Voorwaarden zorg zonder verblijf voor budgethouders		1 januari 2012
Algemene Voorwaarden voor Kraamzorg		1 januari 2015
Algemene Voorwaarden zorg met verblijf		1 januari 2014
Algemene Voorwaarden zorg zonder verblijf		1 januari 2014
Zelfstandige Klinieken Voorzitter: Vliegenthart		
Algemene Consumentenvoorwaarden Vereniging Zelfstandige Klinieken Nederland 2008		1 april 2008
Ziekenhuizen Voorzitter: Vliegenthart		
		Lopend overleg



SOCIAAL-ECONOMISCHE RAAD

Bezuidenhoutseweg 60

Postbus 90405

2509 LK Den Haag

T 070 3499 499

E communicatie@ser.nl

www.ser.nl