

Jaarverslag 2014

SER Coördinatiegroep Zelfreguleringoverleg



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 545 / 511

E th.van.mierlo@ser.nl / m.van.driel@ser.nl

Omslagfoto: Aanbieders van openbaar vervoer en organisaties van consumenten zijn in 2014 een breed pakket aan reizigersvoorwaarden overeengekomen.

Jaarverslag SER Coördinatiegroep Zelfreguleringoverleg 2014

1. Inleiding

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

In 2014 zijn weer diverse sets nieuwe algemene voorwaarden afgesproken en bestaande sets geëvalueerd. Zo kunnen consumenten voortaan voor alle vervoerdiensten die de openbaar vervoerders aanbieden, bij een eventueel geschil, terugvallen op tweezijdig overeengekomen algemene voorwaarden inclusief geschillenregeling. Het gaat daarbij om het reizen met NS en met het stads- en streekvervoer en om het gebruik van de OV-chipkaart. Verder heeft het overleg over de door notarissen te hanteren Algemene Voorwaarden tot zelfreguleringafspraken geleid. Maar er is ook minder gunstig nieuws. Aan de langjarige en vrij intensieve betrokkenheid van het SER CZ bij het voorwaardenoverleg in de ECD-sector is in 2014 een eind gekomen. De Overleggroep Elektronische Communicatiediensten werd opgeheven.

Vanaf 13 juni 2014 gelden er nieuwe consumentenregels op grond van de Implementatiewet richtlijn consumentenrechten (Irc). In veel overleggroepen is overleg gaande over aanpassing van de tweezijdige AV aan de Irc. Om het overleg te vergemakkelijken heeft SER CZ in juli 2014 een digitale wegwijzer gepubliceerd. Deze wegwijzer is bedoeld als een hulpmiddel voor overlegpartijen om daarbij de juiste keuzes te maken.

Nu de eerste ervaringen met de Irc zijn opgedaan, is de digitale wegwijzer onlangs met een 'groeschema' uitgebreid. Daarin wordt per Irc-bepaling verwezen naar de bedingen in tweezijdige AV die daar inmiddels aan zijn aangepast. Voor voorbeeldbedingen in de SER CZ handleiding is het nog te vroeg.

Er zijn ruim vijftig overleggroepen. 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 2014 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 een overzicht van de eventueel tussen partijen gemaakte evaluatieafspraken¹.

2. Ontwikkelingen in SER CZ - overleggroepen

2.1 (Nieuw-) bouw

Klussenbedrijven

In verband met de opheffing van het Hoofdbedrijfschap Ambachten heeft de Vereniging van Parketvloerleggers zijn aansluiting bij de Geschillencommissie Parket per 2014 opgezegd. De tweezijdige AV mochten hierdoor niet meer worden gebruikt. Maar de leden zijn per 2015 bij SGC 'heringetreden', en wel als vakgroep parket van de VLOK Branchevereniging voor Klussenbedrijven. De parketvloerleggers maken nu deel uit van de Geschillencommissie Klussenbedrijven en de tweezijdige AV zijn weer in tact.

VLOK garandeert vanaf 2015 weer de naleving van de uitspraken van de geschillencommissie tot een bedrag van € 10.000. De garantie was vanwege economische omstandigheden tijdelijk tot € 5.000 verlaagd.

2.2 Elektronica en huishoudelijke apparatuur

Uneto-VNI

In 2011 is een formele start gemaakt met het evaluatieoverleg over de diverse sets AV van brancheorganisatie UNETO-VNI. Aan consumentenkant neemt behalve de Consumentenbond ook deel Vereniging Eigen Huis. Het betreft de AV voor installatiewerk voor consumenten, de AV voor onderhoud- en serviceabbonementen en de AV voor de elektrotechnische detailhandel. Er is in 2014 verder overlegd.

2.3 Energie en Water

Uit dit cluster zijn geen ontwikkelingen te melden.

2.4 Huis en Tuin

INretail

In 2013 is een start gemaakt met de evaluatie van de AV woninginrichting. Deelnemers zijn enerzijds INretail (voorheen CBW-Mitex) en anderzijds Consumentenbond en Vereniging Eigen Huis. Wederzijdse financiële zekerheden bij consumententransacties zijn een aandachtspunt.

2.5 Internet, telefonie, kabel en post

Elektronische Communicatiediensten

In 2007 zijn afspraken gemaakt tussen een aantal internet service providers en de Consumentenbond over het houden van een meerjarig experiment met een zogeheten referentiemodel. Dit bestaat uit referentievoorwaarden, een Toetsingscommissie en als

¹ De achterste kolom "Werkingsduur tot ..." is nu vervangen door twee nieuwe kolommen: "Datum van in werking treden AV" en "Eventueel gemaakte evaluatiemomenten". De afgesproken voorwaarden gelden tot het moment dat nieuwe AV zijn overeengekomen en ingevoerd, ook al vindt de evaluatie niet plaats op het destijds voorziene moment. De term werkingsduur kan verwarring wekken.

sluitstuk de Geschillencommissie Elektronische Communicatiediensten (ECD) bij SGC. Alle grote internet service providers hebben zich, na te zijn getoetst, in de jaren daarop bij de ECD aangesloten, ook voor hun andere diensten.

In 2014 heeft het referentiemodel echter zijn tweezijdige karakter verloren. SER CZ constateert dat het momenteel bij overlegpartijen ontbreekt aan wederzijds draagvlak voor:

- a. continuering van het tweezijdige karakter van het referentiemodel voor AV internettoegang uit 2007 en
- b. voor het voeren van nieuw overleg gericht op actualisering van het referentiemodel dan wel een variant. Er wordt namelijk over het traject van tweezijdige voorwaarden verschillend gedacht. De Consumentenbond ziet hier nog steeds de meerwaarde van, maar in de ECD-sector is men daar nu geen voorstander meer van.

Daarom is de overleggroep opgeheven en heeft de SER zijn ondersteuning aan het overleg gestaakt.

2.6 Kleding en textiel

Uit dit cluster zijn geen ontwikkelingen te melden.

2.7 Makelaardij

In 2014 is informeel overlegd tussen de drie makelaarsorganisaties, de Consumentenbond en Vereniging Eigen Huis over de uitleg van een belangrijk punt uit de tweezijdige makelaarsvoorwaarden: het beloningsmodel. De makelaar ontvangt volgens de AV alleen provisie als de (ver-)koopovereenkomst tot stand komt: *no cure no pay*. Het overleg nu gaat over de vraag is of een makelaar wel of niet standaard van dit beginsel mag afwijken.

2.8 Onderwijs

Particulier onderwijs

Ook de AV van NRTO zijn via informeel overleg aan de Irc aangepast. Er is inhoudelijk volledige overeenstemming. Het wachten is nog op formele goedkeuring op de ALV van NRTO voorjaar 2015.

2.9 Overig

Bankzaken

Eind 2014 is een formele start gemaakt met het evaluatieoverleg over de Algemene Bankvoorwaarden. Partijen zijn enerzijds de Nederlandse Vereniging van Banken en anderzijds de Consumentenbond. Geschilbeslechting op basis van de bankvoorwaarden geschiedt door Kifid, klachteninstituut financiële dienstverlening.

Notariaat

Consumenten die een notaris bezoeken krijgen voortaan digitaal of op papier de tweezijdige brochure *Spelregels voor notaris en consument* uitgereikt. Een notaris moet bijvoorbeeld al bij het aangaan van een overeenkomst laten weten welke kosten hij zal rekenen voor zijn werkzaamheden en daarbij vermelden of dit een vast tarief is of afhankelijk van het aantal uur dat hij aan een zaak besteedt. Als deze kosten onvoorzien hoger uitvallen, heeft een notaris de plicht de klant hierover in te lichten. Verder moeten notarissen een duidelijke rekening sturen, zodat consumenten kunnen zien of de gemaakte afspraken ook zijn nagekomen.

De brochure is het resultaat van overleg tussen enerzijds de Koninklijke Nederlandse Beroepsorganisatie en anderzijds de Consumentenbond en Vereniging Eigen Huis. De overlegpartijen hebben verder ook afspraken gemaakt over de Algemene Voorwaarden die de notaris hanteert, bijvoorbeeld over de aansprakelijkheid. Beide - brochure en afspraken - versterken de juridische basis van de Geschillencommissie Notariaat. Bij deze al eerder ingestelde geschillencommissie kan men terecht met geschillen tot een bedrag van €10.000.

Thuiswinkel

Vooruitlopend op de invoering van de Irc zijn de AV Thuiswinkel al per 1 juni 2014 aan deze nieuwe wet aangepast. De Irc, die vooral ook ziet op verkoop op afstand, had nogal wat consequenties voor de AV.

De digitale wegwijzer Irc bevat als tip aan brancheorganisaties bij het regelen van verkoop op afstand zo veel mogelijk bij de AV Thuiswinkel aan te sluiten, ook in verband met dubbellidmaatschappen.

Webshop keurmerk

In het voetspoor van de AV Thuiswinkel zijn ook de soortgelijke AV van Stichting Webshop Keurmerk aangepast.

Fitness

De AV van Fit!vak zijn in 2014 via informeel overleg op diverse punten aangepast. Een daarvan vloeit voort uit de Irc: "Voor overeenkomsten die geheel op afstand zijn gesloten (zoals via de website van de Ondernemer) geldt een bedenktijd van veertien kalenderdagen". De nieuwe AV zijn per 1 januari 2015 in werking getreden.

Directe Verkoop

Informeel overleg tussen Vereniging Directe Verkoop en de Consumentenbond over enkele punten uit de tweezijdige AV is in 2011 inhoudelijk afgerond. Onzekerheid toen over wat is geworden 'de Irc' heeft de formele afronding vertraagd. Behalve op verkoop op afstand ziet de Irc vooral ook op verkoop buiten winkelruimten. De aanpassingen aan de Irc zijn nog steeds in discussie.

2.10 Vakantie en Vrijtijdsbesteding

Uit dit cluster zijn geen ontwikkelingen te melden.

2.11 Vervoer

BOVAG

Partijen, enerzijds BOVAG en anderzijds de Consumentenbond en ANWB, hebben in 2014 uitgebreid overlegd over vier nieuwe sets tweezijdige verhuurvoorwaarden: die van caravans en campers, van aanhangwagens, van fietsen en van motorfietsen. Met het oog op aanpassing aan de Irc zijn tevens de vijf bestaande sets BOVAG-voorwaarden onder de loep genomen. Het gaat daarbij om de AV voor verhuur van auto's, de AV voor verkoop en reparatie van auto's, idem van caravans en campers en idem van tweewielers en ten slotte om de AV van rijsscholen.

Na succesvolle afronding zal het hele scala van goederen en diensten voor consumenten van BOVAG-leden gebaseerd zijn op tweezijdige Algemene Voorwaarden, inclusief geschilbeslechting bij SGC.

Openbaar Vervoer

Aanbieders van openbaar vervoer en organisaties van consumenten zijn in 2014 een breed pakket aan reizigersvoorwaarden overeengekomen. Aan ondernemerskant zijn dit: Nederlandse Spoorwegen, de stads- en streekvervoerders en Translink, het consortium dat de OV-chipkaart ontwikkelt. Aan consumentenkant namen aan het overleg bij de SER deel: Consumentenbond, ANWB en Rover, reizigersvereniging openbaar vervoer.

Deze samenwerking van vervoerders en consumenten in de overleggroep bij de SER staat niet op zichzelf. Aanbieders in het openbaar vervoer zijn al langer op zoek naar vormen van samenwerking, om reizigers een aantrekkelijke vervoeroptie te kunnen aanbieden van deur tot deur.

Concreet gaat het om vier sets voorwaarden: die van NS voor het nationale vervoer van reizigers en handbagage, die voor het gebruik van het stads- en streekvervoer per bus, tram, lightrail, metro en regionaal vervoer per trein en om twee sets van Translink: die voor het gebruik en die voor het automatisch opladen van de OV-chipkaart.

Het overleg over de integratie van de Algemene Voorwaarden van NS internationaal in de nationale reizigersvoorwaarden van NS wordt in 2015 voortgezet.

OV-fiets

Na twee formele vergaderingen in 2014 is de afronding van het evaluatieoverleg aangehouden tot volgend voorjaar. OV-fiets bv, een dochter van NS, zit namelijk in een transitieproces, met als doel om OV-fiets vanaf voorjaar 2015 als onderdeel van het treinproduct te kunnen aanbieden. Bij het overleg is behalve de Consumentenbond en ANWB ook de Fietsersbond betrokken.

Reizen

In 2014 is het evaluatieoverleg tussen ANVR en Consumentenbond over de reisvoorwaarden van start gegaan. Er is driemaal formeel vergaderd, met tussendoor regelmatig informeel overleg. Het overleg wordt in 2015 voortgezet.

2.12 Zorg en welzijn

In de jaren 2010 en 2012 zijn er in de zorgsector heel wat nieuwe sets tweezijdige AV tot stand gebracht. Daar konden in 2013 en 2014 geen enkele aan worden toegevoegd. Het nog lopende overleg werd al die tijd gehinderd door onzekerheden in de wetgeving over klachten en geschillen in de zorg. Die onzekerheid is nu bijna voorbij. De behandeling in de Eerste Kamer van de wet Kwaliteit, klachten, geschillen zorg verkeert in een afrondende fase.

Farmacie, mondzorg en ziekenhuizen

Afronding van nog lopend overleg over tweezijdige AV voor farmacie, voor mondzorg en voor ziekenhuizen in het eerste halfjaar van 2015 ligt daarom in de rede.

Gehandicaptenzorg

Het afronden van het overleg over tweezijdige AV voor gehandicaptenzorg vergt echter wat langere adem. De in het overleg opgestelde concept-voorwaarden zijn namelijk nog volledig op de AWBZ toegespitst. De AWBZ is per 2015 vervangen door de Wet langdurige zorg, waarbij delen van de wet zijn overgeheveld naar de Zorgverzekeringswet en de wet Maatschappelijke ondersteuning. Dit levert nieuwe onzekerheid.

Verpleging Verzorging Thuiszorg

De overlegpartijen – Actiz, BTN, Consumentenbond, LOC en NPCF – hebben de Kraamzorgvoorwaarden via informeel overleg op een aantal onderdelen aangepast. Het betreft vooral een update naar aanleiding van gewijzigde regelgeving en verduidelijkingen in de tekst.

Kinderopvang

In 2009 is de evaluatie gestart van de AV voor dagopvang en buitenschoolse opvang. Aan consumentenkant participeren de Consumentenbond en BOinK, Belangenvereniging van Ouders in de Kinderopvang en peuterspeelzalen, en aan ondernemerskant: Brancheorganisatie Kinderopvang.

In 2013 bleek dat partijen er niet uit kwamen. Het onderhandelingsproces strandde op de lengte van de opzegtermijn, mede gezien de 'Wet van Dam', die uitgaat van een opzegtermijn van één maand. De Consumentenbond en BOinK hebben daarop hun instemming met de huidige AV ingetrokken en zijn een collectieve actie gestart op grond van artikel 6:240 BW. Deze actie hebben ze gestaakt nadat Brancheorganisatie Kinderopvang - eenzijdig - in nieuwe AV per april 2013 alsnog een opzegtermijn van een maand invoerde.

Partijen hebben in 2014 overlegd over het alsnog tweezijdig maken van de nieuwe AV. Tevergeefs, want er waren andere punten uit het evaluatieoverleg waarover partijen verschillend bleven denken. Ook een bemiddelingspoging van de voorzitter van SER CZ, op verzoek van partijen, bood geen soulaas. De overleggroep is nu voorlopig slapende.

Al met al opereert de Geschillencommissie Kinderopvang sinds april 2013 op basis van eenzijdig vastgestelde Algemene Voorwaarden. Inmiddels ligt er een wetsvoorstel bij de Tweede Kamer dat ondernemers in de kinderopvang verplicht tot aansluiting bij een centraal loket voor de klachten- en geschillenbehandeling, beide onder te brengen bij SGC.

Optiekbedrijven

Partijen zijn eind 2014 gestart met overleg over aanpassingen van de tweezijdige AV Optiek aan de Irc. Dit zijn enerzijds Branchevereniging NUVO en anderzijds de Consumentenbond.

3. Meer algemene punten

3.1 Voorzitterswisseling

Per 2015 is Margo Vliegenthart, oud-staatssecretaris van VWS en oud SER-kroonlid, de nieuwe voorzitter geworden van alle overleggroepen in de zorg. Zij neemt het stokje over van Charlotte Bethlem. SER CZ dankt mevrouw Bethlem hartelijk voor haar jarenlange inzet en betrokkenheid bij het zorgoverleg.

3.2 Agenda 2015

In 2014 is intensief verder 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 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 in 2015 helemaal bij de tijd zijn.

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

| SER CZ - overleggroepen in 2014 | Wel of niet overleg in 2014 | | | Datum van in werking treden AV | Evt. gemaakte evaluatie-momenten |
|---|-----------------------------|------------|----------|--------------------------------|----------------------------------|
| | 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 | | | | | |
| 1. (Nieuw-) bouw | | | | | |
| Afbouw Voorzitter: Van der Beek | | | | | |
| Algemene Consumentenvoorwaarden voor het Afbouwbedrijf in Nederland 2013 (NOA) | | | | 1.1.2014 | 1.1.2016 |
| Bestrating Voorzitter: Van der Beek | | | | | |
| Algemene Voorwaarden voor bestratingsbedrijven 2012 (OBN) | | | | 1.4.2012 | 1.4.2016 |
| Bouw- en Afbouwmaterialen Voorzitter: Van der Beek | | | | | |
| Alg. Cons.voorw. verkoop en levering bouw- en afbouwmater. en uitvoering werkzaamh. 2003 (HIBIN) | | | | 1.1.2004 | 1.1.2016 |
| Dakbedekking Voorzitter: Van der Beek | | | | | |
| Algemene Consumentenvoorwaarden VEBIDAK 2008 | | | | 1.7.2008 | 1.1.2016 |
| Garantiewoningen Voorzitter: Van der Beek | | | | | |
| Standaardmodel en Algemene Voorwaarden (nieuwbouw; transformatiewoningen), met toelichting, voor koop- /aannemingsovereenkomsten voor eengezinswoningen en appartementsrechten 2014 (Bouwend Nederland, NEPROM en NVB-Bouw) | | | | 1.1.2014 | |

| SER CZ - overleggroepen in 2014 | Wel of niet overleg in 2014 | | | Datum van in werking treden AV | Evt. gemaakte evaluatiemomenten |
|---|-----------------------------|-----------|----------|--------------------------------|---------------------------------|
| | formeel | informeel | 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 | | | | | |
| Klussenbedrijven Voorzitter: Van der Beek | | | | | |
| VLOK-Uitvoeringsvoorwaarden (klussenbedrijven) 2015 | | x | e | 1.1.2015 | |
| Algemene Voorwaarden van de Vakgroep Parket van de VLOK Vereniging van Klussenbedrijven 2015 | | x | e | 1.1.2015 | |
| Natuursteen Voorzitter: Van der Beek | | | | | |
| Algemene Consumentenvoorwaarden Natuursteen 2014 | | | | 1.1.2014 | 1.1.2016 |
| Schilders- Behangers- en Glaszetbedrijf Voorzitter: Van der Beek | | | | | |
| Alg. Cons.voorwaarden voor AF-erkende Schilders-, Behangers- en Glaszetbedrijf in Nederland 2004 | | | | 1.9.2004 | 1.1.2016 |
| UNETO-VNI Voorzitter: Hondius | | | | | |
| Algemene Voorwaarden voor Installatiewerk voor Consumenten 2005 (UNETO-VNI) | | x | e | 1.1.2006 | |
| Verbouwingen Voorzitter: Van der Beek | | | | | |
| Contract en Consumentenvoorwaarden Verbouwingen van Stichting Bouwgarant (COVO 2010) | | | | 1.1.2010 | 1.1.2015 |
| 2. Elektronica en huishoudelijke apparatuur | | | | | |
| UNETO-VNI Voorzitter: Hondius | | | | | |
| Algemene Reparatievoorwaarden Consumentenelektronica 1996 (UNETO) | | x | e | 1.1.1997 | |
| Algemene Voorwaarden Elektrotechnische Detailhandel 1996 (UNETO) | | x | e | 1.1.1997 | |

| SER CZ - overleggroepen in 2014 formeel overleg: minimaal 1 x vergaderd met voorzitter en secretariaat informeel overleg: louter bilateraal overleg tussen partijen karakter overleg: n = nieuw overleg; w = (beperkte) wijzigingen; e = (algehele) evaluatie | Wel of niet overleg in 2014 | | | Datum van in werking treden AV | Evt. gemaakte evaluatiemomenten |
|--|-----------------------------|-----------|----------|--------------------------------|---------------------------------|
| | formeel | informeel | karakter | | |
| 3. Energie en Water | | | | | |
| Energie en Water Voorzitter: Haak | | | | | |
| Model Algemene Voorwaarden Drinkwater 2012 (VEWIN) | | | | 1.3.2012 | 1.7.2017 |
| Model Algemene Voorwaarden Warmte 2014 (Energie-Ned.) | | | | 1.8.2013 | 1.1.2019 |
| Algemene Voorwaarden voor de levering van electriciteit en gas aan kleinverbruikers 2013 (Energie-Ned.) | | | | 1.8.2013 | 1.1.2019 |
| Algemene Voorwaarden voor aansluiting en transport v. electriciteit en gas v. kleinverbruikers 2013 (Netbeheer Ned.) | | | | 1.1.2014 | 1.1.2019 |
| Warmtelevering (Aedes) Voorzitter: Haak | | | | | |
| Lopend overleg | x | | n | | |
| 4. Huis en Tuin | | | | | |
| Airconditioning Voorzitter: Van der Beek | | | | | |
| Algemene Voorwaarden voor Airconditioninginstallatiewerk voor Consumenten 2013 (NVKL) | | | | 1.1.2013 | 1.1.2016 |
| Doe-het-zelfbedrijven Voorzitter: Veder | | | | | |
| Algemene Voorwaarden voor de doe-het-zelfbranche 2013 (VWDHZ) | | | | 1.1.2013 | 1.1.2016 |
| INretail Voorzitter: De Pauw Gerlings-Döhrn | | | | | |
| Algemene Voorwaarden van de Centrale Branchevereniging Wonen 2005 | x | | e | 1.12.2005 | |

| SER CZ - overleggroepen in 2014 | Wel of niet overleg in 2014 | | | Datum van in werking treden AV | Evt. gemaakte evaluatiemomenten |
|---|-----------------------------|-----------|----------|--------------------------------|---------------------------------|
| | formeel | informeel | 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 | | | | | |
| Ondernemers in groen Voorzitter: Veder | | | | | |
| Alg. Consumentenvoorwaarden Branchevereniging VHG voor Ondernemers in het groen 2011 | | | | | 1.1.2016 |
| Algemene Consumentenvoorwaarden Stichting Groenkeur 2011 | | | | 1.6.2011 | 1.1.2015 |
| Parket Voorzitter: Van der Beek | | | | | |
| Algemene Voorwaarden van de Vereniging Parketvloer Leveranciers 2010 (VPL) | | | | 1.9.2010 | 1.1.2016 |
| Tuinbranche Voorzitter: Veder | | | | | |
| Algemene Consumentenvoorwaarden voor het Tuincentrum 2010 (Tuinbranche Ned.) | | | | 1.1.2010 | 1.1.2016 |
| Zonwering Voorzitter: Van der Beek | | | | | |
| Alg. Cons.voorw. verkoop, lev. en/of montage van zonweringen, rolluiken en/raamdec. 2008 (ROMAZO) | | | | 14.2.2008 | 1.1.2016 |
| 5. Internet, telefonie, kabel en post | | | | | |
| Betaalde Informatiediensten Voorzitter: Van Eijk | | | | | |
| Algemene Voorwaarden voor levering van betaalde informatiediensten 2009 (NVI) | | | | 1.7.2009 | |
| Postvervoer Voorzitter: Snijders | | | | | |
| Algemene Voorwaarden Post NL voor Ontvangersservices 2013 | | | | 1.11.2013 | |
| Algemene Voorwaarden voor het Opgedragen Postvervoer Post NL 2014 | | | | 1.11.2014 | |

| SER CZ - overleggroepen in 2014 formeel overleg: minimaal 1 x vergaderd met voorzitter en secretariaat informeel overleg: louter bilateraal overleg tussen partijen karakter overleg: n = nieuw overleg; w = (beperkte) wijzigingen; e = (algehele) evaluatie | Wel of niet overleg in 2014 | | | Datum van in werking treden AV | Evt. gemaakte evaluatie-momenten |
|--|-----------------------------|------------|----------|--------------------------------|----------------------------------|
| | for-meel | infor-meel | karakter | | |
| 6. Kleding en textiel | | | | | |
| INretail Voorzitter: De Pauw Gerlings-Döhrn | | | | | |
| CBW-erkend voorwaarden voor bruidsmode en maatkleding 2013 | | | | 1.9.2013 | |
| 7. Makelaardij | | | | | |
| Makelaardij Voorzitter: Snijders | | | | | |
| Algemene Consumentenvoorwaarden van de makelaarsorganisaties NVM, LVM en VBO Makelaar 2010/2011 | | x | e | 1.2.2010/ 1.7.2011 | |
| 8. Onderwijs | | | | | |
| BOVAG Voorzitter: Snijders | | | | | |
| Algemene Voorwaarden BOVAG Afdeling Verkeersopleidingen 2013 | | | | 1.1.2013 | |
| Particuliere Onderwijsinstellingen Voorzitter: Castermans | | | | | |
| Algemene Consumenten Voorwaarden voor Particulier Onderwijs en Opleidingen 2013 (NRTO) | | x | e | 12.11.2013 | |

| SER CZ - overleggroepen in 2014 | Wel of niet overleg in 2014 | | | Datum van in werking treden AV | Evt. gemaakte evaluatie-momenten |
|---|-----------------------------|------------|----------|--------------------------------|----------------------------------|
| | 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 | | | | | |
| 9. Overig | | | | | |
| Bankzaken Voorzitter: Wessels | | | | | |
| Algemene Bankvoorwaarden 2009 (NVB) | x | | e | 1.11.2009 | |
| Dating services Voorzitter: Van der Beek | | | | | |
| Algemene Voorwaarden Dating services 2014 | | | | 1.1.2014 | 1.1.2016 |
| Directe Verkoop Voorzitter: Castermans | | | | | |
| Algemene Voorwaarden Vereniging Directe Verkoop 2008 | | x | e | 1.1.2008 | |
| Gezelschapsdieren Voorzitter: Castermans | | | | | |
| Algemene Voorwaarden voor de Detailhandel in de Gezelschapsdierenbranche 2007 | | | | 1.11.2007 | 1.1.2016 |
| Algemene Voorwaarden voor Dierenpensions 2007 | | | | 1.11.2007 | 1.1.2016 |
| Luxe Huishoudelijk Voorzitter: Castermans | | | | | |
| Verkoop-, leverings- en betalingsvoorw. Ver. Centr. org. gemengde branche 'Vereniging gebra' 2009 | | | | 1.9.2009 | 1.1.2016 |
| Notariaat Voorzitter: Wessels | | | | | |
| Zelfreguleringsafspraken Notariaat 2014 (KNB) | | x | n | 1.10.2014 | |
| Sieraden en Uurwerken Voorzitter: Castermans | | | | | |
| Algemene Voorwaarden Ned. Juweliers- en Uurwerkenbranche en de Ver. Goud- en Zilversmeden 2011 | | | | 1.4.2011 | 1.1.2016 |

| SER CZ - overleggroepen in 2014 | Wel of niet overleg in 2014 | | | Datum van in werking treden AV | Evt. gemaakte evaluatie-momenten |
|---|-----------------------------|------------|----------|--------------------------------|----------------------------------|
| | 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 | | | | | |
| Thuiswinkel Voorzitter: Castermans | | | | | |
| Algemene Voorwaarden Thuiswinkel 2014 (NTO) | | x | e | 1.6.2014 | 1.1.2016 |
| Uiterlijke Verzorging Voorzitter: De Pauw Gerlings-Döhm | | | | | |
| Algemene Voorwaarden Uiterlijke Verzorgingsbranche 2010 (Anbos, Anko en Provoet) | | | | 1.4.2011 | 1.1.2016 |
| Webshop Voorzitter: vacature | | | | | |
| Algemene Voorwaarden Webshop keurmerk 2014 (SWK) | | x | e | 1.6.2014 | |
| 10. Vakantie en Vrijtijdsbesteding | | | | | |
| HISWA Voorzitter: Veder | | | | | |
| Algemene Voorwaarden Bemiddeling Vaartuigen HISWA 2013 | | | | 1.1.2013 | 1.1.2016 |
| Algemene Aannemings- Verkoop- en Leveringsvoorwaarden HISWA 2011 | | | | 1.4.2011 | 1.1.2016 |
| Algemene Voorwaarden Huur en Verhuur lig- en/of bergplaatsen HISWA 2011 | | | | 1.4.2011 | 1.1.2016 |
| Algemene Voorwaarden Huur en Verhuur vaartuigen HISWA 2011 | | | | 1.4.2011 | 1.1.2016 |
| Algemene Voorwaarden voor Expertise en Taxatie 2013 | | | | 1.1.2013 | 1.1.2016 |
| Algemene Voorwaarden voor Vaarscholen 2013 | | | | 1.1.2013 | 1.1.2016 |
| Algemene Voorwaarden voor E-commerce 2013 | | | | 1.1.2013 | 1.1.2016 |
| Algemene Voorwaarden Varen met schipper 2013 | | | | 1.1.2013 | 1.1.2016 |

| SER CZ - overleggroepen in 2014 | Wel of niet overleg in 2014 | | | Datum van in werking treden AV | Evt. gemaakte evaluatie-momenten |
|---|-----------------------------|------------|----------|--------------------------------|----------------------------------|
| | 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 | | | | | |
| RECRON Voorzitter: Castermans | | | | | |
| RECRON-Voorwaarden voor Groepsaccommodaties 2008 | | | | 1.1.2008 | 1.1.2016 |
| RECRON-Voorwaarden voor Seizoenplaatsen 2003 | | | | 1.3.2003 | 1.1.2016 |
| RECRON-Voorwaarden voor Toeristische Plaatsen 2003 | | | | 1.3.2003 | 1.1.2016 |
| RECRON-Voorwaarden voor Vakantieverblijven 2003 | | | | 1.3.2003 | 1.1.2016 |
| RECRON-Voorwaarden voor Vaste Plaatsen 2012 | | | | 1.3.2003 | 1.1.2016 |
| Reizen Voorzitter: Arpeau | | | | | |
| ANVR Consumentenvoorwaarden (reis- en boekingsvoorwaarden) 2013 | x | | e | 1.1.2013 | |
| <i>11. Vervoer</i> | | | | | |
| BOVAG Voorzitter: Snijders | | | | | |
| Algemene Voorwaarden BOVAG Autodealers en BOVAG Onafhankelijke Autobedrijven 2013 | x | | e | 1.1.2013 | |
| Algemene Voorwaarden BOVAG Afdeling Mobiele Recreatie 2013 | x | | e | 1.1.2013 | |
| Algemene Voorwaarden BOVAG Afdeling Tweewielerbedrijven 2013 | x | | e | 1.1.2013 | |
| Algemene Voorwaarden BOVAG Verhuurbedrijven 2013 | x | | e | 1.1.2013 | |
| Openbaar Vervoer Voorzitter: Hondius | | | | | |
| Algemene Voorwaarden OV-chipkaart 2014 (Translink) | | | | 1.1.2014 | |
| Algemene Voorwaarden automatisch opladen 2014 (Translink) | | | | 1.1.2014 | |
| Algemene Voorwaarden Stads- en streekvervoer 2014 | x | | e | 1.9.2014 | |

| SER CZ - overleggroepen in 2014 | Wel of niet overleg in 2014 | | | Datum van in werking treden AV | Evt. gemaakte evaluatiemomenten |
|---|-----------------------------|-----------|----------|--------------------------------|---------------------------------|
| | formeel | informeel | 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 Vervoer Reizigers en Handbagage 2014 NS | x | | e | 4.8.2014 | |
| Lopend overleg (NS Internationaal) | | | | | |
| OV-Fiets Voorzitter: Hondius | | | | | |
| Algemene Voorwaarden NS OV-fiets 2009 | | | | 1.9.2009 | 1.1.2015 |
| Taxivervoer Voorzitter: Snijders | | | | | |
| Algemene Voorwaarden voor Taxivervoer 2014 (KNV Taxi) | | | | 1.1.2014 | 1.1.2016 |
| Verhuisbedrijven Voorzitter: Van der Beek | | | | | |
| Algemene Voorwaarden Verhuizingen 2015 | | x | e | 1.4.2006 | |
| Algemene Voorwaarden Bewaarneming Verhuisgoederen 2015 | | x | e | 1.4.2006 | |
| Algemene Voorwaarden Handymandiensten 2015 | | x | n | | |
| 12. Zorg en Welzijn | | | | | |
| Farmacie Voorzitter: Vliegthart | | | | | |
| Lopend overleg (KNMP) | | x | n | | |
| Fitness Voorzitter: Castermans | | | | | |
| Algemene Leveringsvoorwaarden Fit!vak 2015 | | x | e | 1.1.2015 | |
| Geestelijke Zorg Voorzitter: Vliegthart | | | | | |

| SER CZ - overleggroepen in 2014 | Wel of niet overleg in 2014 | | | Datum van in werking treden AV | Evt. gemaakte evaluatie-momenten |
|---|-----------------------------|------------|----------|--------------------------------|----------------------------------|
| | 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 Geestelijke Gezondheidszorg 2012 | | | | 1.7.2012 | |
| Algemene Voorwaarden Geestelijke Gezondheidszorg 2012: Ambulante zorg en verblijf Zorgverz.wet | | | | 1.7.2012 | |
| Algemene Voorwaarden Geestelijke Gezondheidszorg 2012: Langdurende zorg en verblijf AWBZ en WMO | | | | 1.7.2012 | |
| Gehandicaptenzorg Voorzitter: Vliegenthart | | | | | |
| Lopend overleg (VGN) | | x | n | | |
| Kinderopvang Voorzitter: De Pauw Gerlings-Döhrn | | | | | |
| Lopend overleg (Branchorg. Kinderopvang) | | x | e | | |
| Mondzorg Voorzitter: Vliegenthart | | | | | |
| Lopend overleg (NVM, NMT, ONT, ANT) | | x | n | | |
| Optiekbedrijven Voorzitter: Hondius | | | | | |
| Algemene Voorwaarden Optiekbedrijven van de Nederlandse Unie van Optiekbedrijven 2008 (NUVO) | | x | | 1.1.2009 | 1.1.2016 |
| Verpleging, Verzorging en Thuiszorg Voorzitter: Vliegenthart | | | | | |
| Algemene Voorwaarden voor Zorg met verblijf 2014 (ActiZ, BTN) | | | | 1.1.2014 | |
| Algemene Voorwaarden voor Zorg zonder verblijf 2014 (ActiZ, BTN) | | | | 1.1.2014 | |
| Algemene Voorwaarden voor Kraamzorg 2015 (ActiZ, BTN) | | x | e | 1.1.2015 | |
| Algemene Voorwaarden zorg zonder verblijf voor Budgethouders 2012 (ActiZ, BTN) | | | | 1.1.2012 | |
| Zelfstandige Klinieken Voorzitter: Vliegenthart | | | | | |
| Algemene Consumentenvoorwaarden Vereniging Zelfstandige Klinieken Nederland 2008 (ZKN) | | | | 1.4.2008 | |
| Ziekenhuizen Voorzitter: Vliegenthart | | | | | |
| Lopend overleg (NVZ) | | x | n | | |



SOCIAAL-ECONOMISCHE RAAD

Bezuidenhoutseweg 60

Postbus 90405

2509 LK Den Haag

T 070 3499 499

E communicatie@ser.nl

www.ser.nl