

CZ/278
2 april 2007

**Coördinatiegroep
Zelfreguleringsoverleg
Jaarverslag 2006**

1. Inleiding

De Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg (CZ) van de SER biedt een open kader aan ondernemers- en consumentenorganisaties voor overleg over Algemene Voorwaarden (AV), die bij koop van goederen en diensten door consumenten van toepassing zijn. De tekst van de in CZ-kader totstandgekomen sets AV is te downloaden van de SER-site. Dit deel van de site kan men rechtstreeks bereiken via www.consumentenvoorwaarden.ser.nl. Er zijn nu 33 overleggroepen.

Op initiatief van de staatssecretaris van Economische Zaken en in vervolg op het CCA-advies over klachtbehandeling is in 2006 een bijzondere impuls gegeven aan het voorwaardenoverleg. Het is daarbij de bedoeling om in minstens tien relevante sectoren van het bedrijfsleven versneld tot AV en geschillencommissies te komen. De consumenten- en de brancheorganisaties kunnen daarbij gebruik maken van overheidsgeld. Er zijn verschillende nieuwe overleggroepen gestart en de werving voor deelname aan de verbredingslag loopt nog door tot april 2007. De branche van airconditioning heeft inmiddels de primeur van nieuwe AV met een geschillencommissie die operationeel is. Deze ‘verbredingslag’ was voor het secretariaat aanleiding een informatiepakket over het voorwaardenoverleg op te stellen, dat ook digitaal beschikbaar is via eerder genoemde website.

Behalve in de branche van airconditioning zijn er nog drie nieuwe sets AV inclusief nieuwe geschillencommissies bijgekomen. Dit als resultaat van het overleg in al langer bestaande overleggroepen:

- Het inhoudelijk overleg over tweezijdige AV voor aanbieden van internet is eind 2006 met succes afgesloten. Begin 2007 zijn definitieve afspraken gemaakt over het houden van een meerjarig experiment met een ‘referentiemodel’. Er komt een geschillencommissie elektronische communicatiediensten.
- Het overleg in 2006 heeft voorts geleid tot tweezijdige AV inclusief geschillencommissie voor de BOVAG-branches tweewielerbedrijven en auto- en motorrij scholen.

Verder heeft de evaluatie in de afbouwsector geresulteerd in een forse uitbreiding van de werkingssfeer van de al bestaande geschillencommissie. Stukadoren, vloeren-, terrazzo-, plafond- en wandmontagebedrijven onderschrijven de nieuwe AV inclusief geschillencommissie¹.

Wegens gebrek aan draagvlak in de branche voor tweezijdige zelfregulering is de overleggroep voor relatiebemiddeling opgeheven. Ook dat is een primeur.

¹ Alle in dit jaarverslag genoemde geschillencommissies zijn aangesloten bij De Geschillencommissie. Deze faciliteert per 2007 de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken en de Stichting Geschillencommissies voor Beroep en Bedrijf.

Leeswijzer

Per gevoerd overleg volgt hierna een toelichting (hoofdstuk 2). Met enkele meer algemene CZ-zaken sluit het jaarverslag af (hoofdstuk 3).

In bijlage 1 is het in 2006 gevoerde overleg in een tabel samengebracht. Het meeste betreft zogenoemd formeel overleg, met ondersteuning van een onafhankelijke voorzitter en het secretariaat. Net als de hoofdtekst volgt de bijlage een indeling naar economische velden: infrastructuur, wonen, mobiliteit en overige onderwerpen. De bijlage geeft verder voor alle overlegpartijen een overzicht van de afspraken over de werkingsduur. In het verleden waren in enkele overleggroepen nog geen afspraken over de werkingsduur gemaakt dan wel gemaakte afspraken niet tijdig uitgevoerd. De CZ constateert met voldoening dat in 2006 zulke afspraken alsnog zijn gemaakt c.q. de eerdere afspraken zijn geactualiseerd.

Anders dan bij het CZ-jaarverslag over 2005 bevat bijlage 1 ditmaal geen overzicht van de (eerste) in overleggroepen gemaakte planningafspraken voor het onderwerp klachtbehandeling. De CZ heeft in 2006 besloten de aanpak van het nieuwe onderwerp klachtbehandeling te temporiseren vanwege het grote beroep dat de verbredingslag doet op CZ-partijen en op het secretariaat. Wel zal de Consumentenbond van klachtbehandeling in de branches reizen en thuiswinkel de komende tijd een speciaal aandachtspunt maken, om zo een nader beeld te krijgen van wat overlegpartijen bij dit onderwerp wel en niet kunnen regelen.

2. Ontwikkelingen in CZ-overleggroepen

Infrastructuur

Overleggroep Energie en Water

Na inhoudelijke afronding van het overleg begin 2006 zijn de nieuwe energie-AV per juli 2006 geheel ingevoerd. De voorwaarden zijn vanwege de liberalisering van de energiemarkt gesplitst in voorwaarden van de leverancier (afzonderlijk voor gas en elektriciteit) en in voorwaarden van de netbeheerders (aansluiting en transport voor gas en elektriciteit). De voorwaarden zullen al in 2008 worden geëvalueerd. Voor deze relatief korte evaluatieperiode is gekozen omdat niet altijd duidelijk is hoe de voorwaarden na de overgang uit een monopoliepositie naar een geliberaliseerde energiemarkt zullen vallen.

In verband met het onderwerp klachtbehandeling bij het voorwaardenoverleg is vermeldenswaard dat EnergieNed in juni 2006 de tweezijdige gedragscode Consument en Energieleverancier heeft gepubliceerd. In de code staan gedragsregels voor werving, het onderhouden van klantencontacten en het aangaan, voortzetten en beëindigen van leveringsovereenkomsten. Op klachten over de nakoming van de code zijn de klachtenregels in of krachtens de AV van de leverancier bij de leveringsovereenkomst van overeenkomstige toepassing.

Indien de klachtafhandeling tot een geschil escaleert kan de consument behalve bij de gewone rechter terecht bij hetzij de Geschillencommissie Energie en Water hetzij de Reclame Code Commissie. Bij die eerste kan hij terecht indien het geschil betrekking heeft op de totstandkoming of uitvoering van de leveringsovereenkomst, bij die tweede indien het de nakoming betreft van de Code telemarketing, de Code e-mail of de Code voor o.a. brievenbusreclame.

De gedragscode Consument en Energieleverancier is opgesteld in overleg met DTe, de toezichthouder op de energiemarkt.

Overleggroep InternetOndernemers

Het eerder genoemde ‘referentiemodel’ is het resultaat van meerjarig overleg. Het model bestaat uit ten eerste referentievoorwaarden met minimum materiële eisen voor AV van ondernemers. En ten tweede bestaat het uit een onafhankelijke toetsingscommissie, die aan haar voorgelegde AV inhoudelijk toetst aan de wet en de referentievoorwaarden. Bij een positieve beoordeling sluit de InternetOndernemer zich aan bij de nieuwe Geschillencommissie Elektronische Communicatiediensten. Hij mag dan ook de speciale CZ-standaardclausule voeren. Opstellers van het referentiemodel zijn enerzijds een aantal internetproviders en anderzijds de Consumentenbond. Zij spreken de verwachting uit dat het model ook van toepassing zal worden verklaard op andere telecommunicatiediensten.

Overleggroep TNT Post

De AV voor opgedragen Postvervoer zijn in verband met enkele aanpassingen in de dienstverlening eind 2006 via informeel overleg tussen TNT Post en de Consumentenbond gewijzigd. Daarmee kwam een eind aan de jaarlijkse (beperkte) herziening. In 2007 start namelijk overleg over een algemene herstructurering van de postvoorwaarden met het oog op de liberalisering van de postmarkt per 2008. De vertegenwoordiging aan ondernemerszijde in de nieuwe Overleggroep ‘Postvervoer’ is dan een aandachtspunt.

Wonen

Overleggroep Airconditioning

De nieuwe tweezijdige AV van de Nederlandse Vereniging van Ondernemingen op het gebied van Koudetechniek en Luchtbehandeling (NVKL) bevatten een uitgewerkte garantieregeling. Kopers van particuliere airconditioning krijgen voortaan bij een bij de NVKL aangesloten bedrijf (minimaal) anderhalf jaar garantie op het geleverde werk. Treedt de tekortkoming aan de dag binnen achttien maanden na de oplevering van het werk, dan wordt vermoed dat het werk bij oplevering niet aan de overeenkomst heeft beantwoord. De installateur zal in dat geval kosteloos de tekortkoming verhelpen, tenzij hij aantoont dat de tekortkoming hem niet kan worden toegerekend (zoals in enkele in de AV genoemde gevallen). De installateur kan ruimere termijnen stellen en ook andere vormen van garantie bieden, mits daarbij wordt vermeld dat die niet afdoen aan de

rechten of vorderingen die de consument heeft op grond van de wet, aldus de nieuwe AV.

Overleggroep Afbouwbedrijf

Ook de nieuwe tweezijdige AV van de Nederlandse Ondernemersvereniging voor Afbouwbedrijven (NOA) bevatten een uitgebreide garantieregeling. Afnemers krijgen voortaan (minimaal) drie dan wel vijf jaar garantie op het geleverde werk. Dit afhankelijk van de verrichte werkzaamheden: stukadoorswerk buiten of binnen, terrazzowerk, kunststofvloer afwerking dan wel plafond- en wandmontage. De werkingssfeer van de geschillencommissie was tot dusver tot vooral stukadoors beperkt. Aan consumentenkant nam behalve de Consumentenbond ook de Vereniging Eigen Huis aan het (informeel gevoerde) overleg deel.

Overleggroep Verhuisbedrijven

De nieuwe verhuisvoorwaarden als onderdeel van nieuwe dienstverlening van de Organisatie van Erkende Verhuizers zijn per maart 2006 ingevoerd. Schade wordt vergoed ongeacht of deze veroorzaakt wordt door de klant of de verhuizer. Het verhuisbedrijf heeft de inboedel voor de klant tot een bepaald bedrag verzekerd tegen alle verliezen en materiële schade aan de inboedel. Het verhuisbedrijf incasseert van de consument de vergoeding voor de af te sluiten verzekering.

Mobiliteit

Overleggroep BOVAG

Twee BOVAG-branches hebben zich in 2006 gevoegd bij de BOVAG-branches die CZ-AV en een tweezijdige geschillencommissie kennen: de branche van tweewielerbedrijven en die van auto- en motorrijscholen. Dit als resultaat van geslaagd overleg waaraan aan consumentenkant naast de Consumentenbond ook de ANWB deelnam.

De AV voor bij de BOVAG aangesloten bedrijven die in fietsen, snorfietsen, bromfietsen, scooters en motorfietsen doen, zijn daarbij grondig herzien. De afspraken betreffen de rechten van de koper bij het al dan niet doorberekenen van eventuele prijswijzigingen, overschrijdingen van de leveringstermijn, recht op annulering van een koopovereenkomst en bij reparaties een prijsopgave en een termijn. En er wordt voortaan (zes maanden) BOVAG-garantie op gebruikte fietsen (mits duurder dan 250 euro) verleend. De garantievoorwaarden voor gebruikte scooters, bromfietsen en snorfietsen zijn eveneens uitgebreid.

De nieuwe tweezijdige AV voor auto- en motorrijscholen bepalen onder meer dat de rijsschool de klant duidelijk informeert als hij inschat dat de verblijfstatus, lichamelijke conditie en een eerdere ontzegging van de rijbevoegdheid van de klant het halen van het rijbewijs in de weg kunnen staan. Dat de lestijd volledig wordt gebruikt voor rijles en dat de klant een afsprakenkaart ontvangt, zodat er

geen misverstanden ontstaan over tijd en plaats. En dat de eerste rijles een vrijblijvende proefles is met de instructeur die de rijles gaat geven, tegen het geldende tarief.

Overleggroep RECRON

In vervolg op informeel overleg tussen RECRON en ANWB is eind 2006 – met ook de Consumentenbond erbij – formeel vergaderd over nieuwe AV voor vaste plaatsen van caravans etc. Dit leidde tot overeenstemming. In 2007 wordt overlegd over het aanbrengen van wijzigingen in enkele van de andere sets RECRON-AV. Het totaalresultaat van het overleg wordt per 2008 ingevoerd.

Overleggroep Reizen

De ANVR-reisvoorwaarden zijn op een aantal punten zowel voor de consument als voor de reisonderneming aangepast en aangescherpt. De prijzen worden conform de Code Reisaanbiedingen per april 2007 vermeld inclusief de onvermijdbare bijkomende kosten voor een reis. Daarbij gaat het onder andere om luchthavenbelastingen, brandstoftoeslagen, veiligheidstoeslagen of verplichte heffingen. Nieuw in de reisvoorwaarden is ook dat de reisorganisator de identiteit van de uitvoerende luchtvaartmaatschappij aan de reiziger moet melden, zodra deze bij hem bekend is: bij boeking of bij het verstrekken van de reispapieren. Verder is de bepaling geschrapt dat de dag van vertrek en de dag van terugkomst als volledige vakantiedag mogen worden meegeteld. Hierdoor is de weg vrij voor de Reclame Code Commissie om te beoordelen of een aanbieding waarin deze zijn meegeteld onder omstandigheden misleidend is en voor de Geschillencommissie Reizen of de reiziger in dat geval gekregen heeft wat hij van het aanbod mocht verwachten. Ten slotte, als de reisorganisatie draait met het behandelen van een klacht, krijgt de klagende reiziger meer tijd voor het indienen van de klacht bij de Geschillencommissie Reizen.

Na de succesvolle afsluiting van het overleg over de nieuwe reisvoorwaarden hebben partijen de ANVR-boekingsvoorwaarden daarmee in lijn gebracht.

In de genoemde Code Reisaanbiedingen is naast het hanteren van correcte en duidelijke prijzen verder onder meer afgesproken dat aanbieders zorgen voor een redelijke beschikbaarheid van aangeboden diensten. Over reclame-uitingen op de Nederlandse markt die in strijd zijn met de Code kunnen zowel consumenten² als branchegenoten een klacht indienen bij de Stichting Reclame Code. De Code wordt behalve door de ANVR onderschreven door BARIN (Board of Airline Representatives in the Netherlands), HISWA en Koninklijk Nederlands Vervoer.

² Dit ongeacht of de consument tot een boeking heeft besloten of niet. Bij boeking kan hij echter voor de hier genoemde aspecten van de prijsstelling ook gebruik maken van de klachtenregeling in de ANVR-reisvoorwaarden met zo nodig een bindende uitspraak van de Geschillencommissie Reizen. Deze aspecten maken dan immers onderdeel uit van de overeenkomst.

Overleggroep HISWA

De AV Bemiddeling Jachtmakelaars HISWA 1999 kunnen nu uitsluitend worden gebruikt door de leden van de sectie jachtmakelaars van HISWA Vereniging. In de praktijk blijkt deze beperking in de groep gebruikers verwarring te geven. Een uitbreiding van de gebruikersgroep tot alle leden van HISWA is daarom het streven. Het is HISWA en ANWB in het verslagjaar niet gelukt hierover via informeel overleg overeenstemming te bereiken. Daarom is najaar 2006 formeel overleg gestart met ook de Consumentenbond aan tafel. Consumentenbond en ANWB hebben daarbij laten weten het noodzakelijk te vinden – alvorens tot zulke verbreding te komen – eerst de bestaande AV voor bemiddeling van jachtmakelaars integraal te evalueren en aan te passen.

Overleggroep Openbaar Vervoer

In vervolg op informeel overleg hebben de overlegpartijen in de tweede helft van 2006 formeel overlegd over nieuwe AV voor internationaal personenvervoer per trein. De overlegpartijen, dat zijn NS Internationaal en Thalys Nederland enerzijds en ANWB, Rover en Consumentenbond anderzijds. Tegelijk met het in werking treden van internationale verdragsbepalingen hebben NS Internationaal en Thalys Nederland medio 2006 een nieuwe set AV geïntroduceerd. ANWB, Rover en Consumentenbond zijn er geclausuleerd mee akkoord dat deze de Geschillencommissie Openbaar Vervoer bevoegd maken tot geschilbeslechting.

Het overleg gericht op het tweezijdig maken van de AV wordt in 2007 voortgezet. Het streven is het overleg eind 2007 af te ronden. De AV zullen immers ook van toepassing zijn op de Hogesnelheidslijn die dan in Nederland gaat rijden.

Overige onderwerpen

Overleggroep Relatiebemiddeling

De Overleggroep Relatiebemiddeling is eind 2006 opgeheven. Daarmee komt een einde aan negen jaar tweezijdige zelfreguleringsafspraken tussen de branche en de Consumentenbond. Zie voor een overzicht van het aantal bureaus dat in die periode bij de geschillencommissie was aangesloten en van het aantal door haar ontvangen klachten en gedane uitspraken het schema hieronder. De omslag ontstond eind 2004, omdat toen de subsidie van het Ministerie van VWS definitief stopte.

Er bestaan nu twee brancheorganisaties, de al jaren bestaande Algemene Vereniging Relatiebureaus (AVR) en de in het verslagjaar opgerichte Branchevereniging Erkende Relatiebureaus (BER), elk met een eigen geschillencommissie bestaande uit onafhankelijke leden. De AV die de beide organisaties hanteren zijn goeddeels gelijk aan die waarin in de overleggroep overeenstemming was bereikt, maar deze mogen vanwege het ontbreken van een tweezijdige geschillenregeling niet als tweezijdig worden geafficheerd. Van de twee heeft alleen BER het reglement van haar geschillencommissie op haar website openbaar gemaakt.

jaar	bureaus	klachten	uitspraken	jaar	bureaus	klachten	uitspraken
1998	27	11	0	2003	27	38	21
1999	26	32	1	2004	2	35	12
2000	27	44	13	2005	2	25	6
2001	18	55	14	2006	1	5	5
2002	22	48	22				

Bron: SGC-jaarverslagen. Het aantal bureaus is steeds geteld per eind van het verslagjaar.

3. Meer algemene CZ-zaken

Nieuwe kandidaat voorzitter

De verbredingslag vergt de nodige capaciteit aan voorzitterschappen van nieuwe overleggroepen. Daarnaast zijn er de lopende verplichtingen c.q. voorgenomen acties bij bestaande overleggroepen. De CZ heeft daarom een nieuwe kandidaat voorzitter geworven: de heer prof. mr. W.H. (Willem) van Boom, hoogleraar burgerlijk recht aan de Erasmus Universiteit.

Standaardregeling

Minister Hirsch Ballin heeft de Tweede Kamer in november 2006 na een interventie van senator Franken meegedeeld dat de amvb voor de standaardregeling kinderopvang ‘in voorbereiding’ is. Dit zou de eerste maal zijn dat dit instrument uit het BW, waarmee aan AV een bredere werking kan worden geheven, wordt toegepast (art. 6:214 BW). De Overleggroep Kinderopvang heeft zich al geruime tijd geleden tot de betrokken ministeries (Justitie en SZW) gericht met het verzoek een standaardregeling in deze sector tot stand te brengen. “Het is de bedoeling dat de (AV) uiteindelijk zullen uitmonden in een standaardregeling” aldus de minister van SZW eind 2004 in een brief aan de Tweede Kamer over de wet kinderopvang.

De overleggroep heeft de ministers verzocht haarzelf te benoemen tot de commissie die de standaardregeling opstelt. Bestaande uit enerzijds de MOgroep en de Branchevereniging en anderzijds de Consumentenbond en BOinK onder onafhankelijk voorzitterschap voldoet de overleggroep aan de wettelijke eis voor een dergelijke commissie (in de Wet commissies standaardregeling), dat zij voor tenminste 2/3^e bestaat uit vertegenwoordigers van ondernemers en consumenten op een bepaalde markt.

Protocol en handleiding

In februari 2006 verscheen een nieuwe versie van het CZ-protocol met de bijbehorende handleiding. In het protocol is de rol van partijen en van de CZ in situaties dat er in een branche sprake is van één of meer (representatieve) organisaties verduidelijkt. Verder komt bij de afronding van het overleg voortaan aan de orde de wijze waarop de brancheorganisatie op haar website ruchtbaarheid aan de Algemene Voorwaarden zal geven. In de handleiding zijn nu enkele voorbeeldbedingen opgenomen van voor de consumenten belangrijke aspecten van klachtbehandeling.

Consumentenautoriteit

Vanaf 2007 bevordert de bij de wet ingestelde Consumentenautoriteit (CA) eerlijke handel tussen bedrijven en consumenten. De CA geeft daarbij (o.a.) speciale aandacht aan het tegengaan van onredelijk bezwarende bedingen in AV. Er bestaat een duidelijk verschil tussen enerzijds de AV die in CZ-kader tot stand zijn gekomen en anderzijds de eenzijdig vastgestelde voorwaarden, aldus de CA in haar Agenda 2007. Zij wil branches en bedrijven die zich bedienen van eenzijdig vastgestelde voorwaarden onder de loep nemen.

Bij tweezijdige AV zal de CA terughoudend zijn met optreden, aldus het kabinet in een brief aan de Tweede Kamer bij het parlementaire overleg in 2006 over de nieuwe toezichthouder. Indien echter in CZ-kader onverhoopt AV tot stand zijn gekomen die niet voldoen aan de wet, zal de CA daar volgens het kabinet niet aan voorbij kunnen gaan. Zij zal bijvoorbeeld bij een verzoek om wederzijdse bijstand van een buitenlandse autoriteit om een einde te maken aan een intracommunautaire inbreuk door onredelijk bezwarende AV optreden ongeacht hoe deze tot stand zijn gekomen. Naar verwachting zal het optreden van de CA echter slechts in sporadische gevallen betrekking hebben op tweezijdige AV die onredelijk bezwarend zijn³.

<DEZ TvM 2 april 2007>

³ Nota naar aanleiding van het verslag, 20 april 2006, Wet handhaving consumentenbescherming, TK 30 411 nr. 6 op p. 16.