

**Coördinatiegroep
Zelfreguleringsoverleg
Jaarverslag 2004**

I. Inleiding

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 Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg (CZ) van de SER aan ondernemers- en consumentenorganisaties biedt voor overleg over evenwichtige Algemene Voorwaarden ('kleine lettertjes'), die bij koop van goederen en diensten door consumenten van toepassing zijn. Sluitstuk van succesvol overleg is het instellen van een onafhankelijke geschillencommissie. De uitspraken van de geschillencommissie zijn vervolgens belangrijke informatie bij evaluatieoverleg.

In het verslagjaar zijn de mogelijkheden die dit 'zelfordenende systeem' aan marktpartijen biedt verder benut:

- Nieuw voorwaardenoverleg in de nog jonge branche van kinderopvang is succesvol afgesloten en bekroond met een geschillenregeling onder de vlag van de stichting Geschillencommissies voor consumentenzaken. Er is een gecombineerde set algemene voorwaarden voor dagopvang en buitenschoolse opvang. Aan een aparte set voor gastouderopvang wordt nog gewerkt. Nieuw voorwaardenoverleg in de makelaarsbranche is in het verslagjaar ver gevorderd.
- Verder is in 2004 de evaluatie van al bestaande voorwaarden in twee branches met succes afgerond. De voorwaarden van klussenbedrijven en van schilders, behangers en stukadoors zijn vernieuwd. Verder is evaluatieoverleg gestart over de energievoorwaarden in verband met de volledige liberalisering van de energielevering per 1 juli 2004.

Per gevoerd overleg volgt hierna een toelichting (deel II). De meeste betreffen zogenoemd formeel CZ-overleg, met ondersteuning van de onafhankelijke voorzitter en het secretariaat. In de bijlage is een en ander in een tabel samengebracht. Net als de hoofdtekst volgt de bijlage een indeling naar economische velden: infrastructuur, wonen, mobiliteit en overige onderwerpen.

Met enkele meer algemene CZ-zaken sluit het jaarverslag af (deel III). Aandacht wordt besteed aan de voorzitterswisseling, de mogelijk eerste toepassing van het instrument standaardregeling en aan de digitalisering van de CZ-AV. De meer dan 50 sets Algemene Voorwaarden die in CZ-kader tot stand zijn gekomen, zijn ook digitaal beschikbaar op de website van de SER.

II. Ontwikkelingen in CZ-overleggroepen

Infrastructuur

Overleggroep Energiebedrijven

Begin maart is in een informeel overleg een start gemaakt met de evaluatie van de algemene voorwaarden van de energiebedrijven. Vanwege de liberalisering van de energiemarkt per 1 juli zijn de algemene voorwaarden nu gesplitst in algemene

leveringsvoorwaarden en in algemene voorwaarden voor aansluiting en transport, beide voor gas en elektriciteit. Tot het eind van het verslagjaar zijn zeven vergaderingen gehouden. In de loop van het jaar kwamen er enige haperingen in het overleg, vooral door de wens van de Consumentenbond om de voorwaarden dwingend op te leggen aan alle leden van EnergieNed. Door interne procedures kon de delegatie van EnergieNed daar niet direct een antwoord opgeven. In een informeel overleg aan het eind van het jaar is hierover meer duidelijkheid ontstaan. Het overleg is dan ook begin 2005 weer met verve opgepikt.

Overleggroep Internet-toegang-aanbieders / Overleggroep Omroep en Telecom Netwerken

In het voorjaar is formeel overlegd over nieuwe AV voor NLIP en de oprichting van een geschillencommissie. Het eerder uitonderhandelde ontwerp is daarbij nog op enkele punten geactualiseerd. Draagvlak bij NLIP om deze snel in te voeren ontbrak echter. Wel heeft NLIP eind 2004 nog een nieuw voorstel gedaan in verband met de nieuwe Telecommunicatiewet per april dat jaar. Kort daarna echter besloot NLIP zich te gaan heroriënteren op nieuwe samenwerkingsvormen, ook voor het opstellen van branche brede AV. Het draagvlak voor NLIP als zelfstandige organisatie bleek afgekalfd door veranderingen in markten en marktposities. Dit laatste als gevolg van de nu snelle convergentie tussen diensten als internet, telefonie en televisie.

In het kader van de nieuwe Telecommunicatiewet zal de wettelijk verplichte aansluiting bij een geschillencommissie worden uitgebreid, aldus de EZ-begroting voor 2005. De verplichting geldt nu alleen voor telecombedrijven, niet voor internetproviders en kabelbedrijven. Hierdoor en door de kabinetsnota *Omroep via de kabel* ontstaan er ook nieuwe kansen voor het overleg over de AV van VECAI. Het kabinet heeft in die nota (van maart 2004) aangekondigd te zullen overleggen met programmaraden en -aanbieders, de kabelsector en de Consumentenbond over de verdere ontwikkeling van effectieve consumenteninvloed. Het stroomlijnen van klachten- en geschilprocedures in de telecomsector is een ander actiepoint van EZ voor 2005.

Overleggroep TPG Post

Begin 2004 culmineerden strubbelingen in de onderlinge communicatie tussen TPG Post en de Consumentenbond rond de Algemene Voorwaarden in brieven op directieniveau. Naar aanleiding daarvan heeft de CZ zich tot de overlegpartijen gewend met een voorstel ter verbetering van de planning van het overleg. In een formele vergadering van de Overleggroep in september is de lucht geklaard.

In die vergadering was tevens aan de orde de herstructurering van de verschillende sets AV van TPG per 2006. Partijen zijn het eens over een kleiner tweezijdig deel in de AV en overheveling van meer productspecifieke bepalingen naar een eenzijdig deel in de AV. Het overleg daarover wordt in 2005 voortgezet. Ook is verkennend van gedachten gewisseld over de toekomstige ontwikkeling van de Nederlandse postsector op langere termijn. Het uitgangspunt van het kabinet is dat ook in een geliberaliseerde markt (per 2007) de universele dienst voor de post in stand moet blijven. De Consumentenbond vindt dat het overleg

dan in elk geval ook open zou moeten staan voor nieuwe concurrenten op het vrije deel van de postmarkt in de consumentensfeer.

De AV voor opgedragen Postvervoer 2005 in verband met enkele aanpassingen in de dienstverlening zijn eind 2004 in goed overleg tussen TPG Post en de Consumentenbond gewijzigd.

Wonen

Bij alle op het economische veld Wonen hier genoemde Overleggroepen neemt aan consumentenkant ook de Vereniging Eigen Huis deel aan het overleg, behalve bij de Overleggroep CBW.

Overleggroep Schilders- glaszet- en stukadoorbedrijf

De vernieuwde AV van de Stichting Erkenningregeling voor het Afwerkbedrijf (STAF) zijn per 1 september ingevoerd. Belangrijke elementen zijn het uitbrengen van een schriftelijke offerte die aan bepaalde eisen moet voldoen en een garantieregeling voor gebreken die na verloop van tijd worden geconstateerd. De door STAF erkende schilders, glaszetters en stukadoors zijn te herkennen aan het AF-vignet.

Overleggroep CBW

Mede in verband met de vernieuwde regeling van de consumentenkoop is in september 2004 een start gemaakt met de evaluatie van het pakket CBW-voorwaarden voor de branche woninginrichting. Het streven is te komen tot één geïntegreerde set AV voor wonen, keukens en parket; nu zijn er drie aparte sets. Dit vergt een vrij groot aantal wijzigingen.

Belangrijk onderhandelingspunt is de regeling in de AV voor een in beginsel gefixeerde schadevergoeding bij annulering. CB is huiverig met het noemen van een percentage van de koopsom in de AV omdat blijkt dat de rechter en de Geschillencommissie Wonen daar niet snel van afwijken. Dit te meer sinds in 2002 het Gerechtshof te Den Bosch de gefixeerde schadevergoeding van 30-50% in de AV van CBW in de omstandigheden niet overmatig of onevenwichtig achtte: “De wetgever heeft ex 6:91 e.v. een gefixeerde schadevergoeding niet ongeoorloofd geacht. Daar komt bij dat de voorwaarden na overleg met Consumentenbond en SER zijn tot stand gekomen, zodat ze zijn getoetst op aanvaardbaarheid uit oogpunt van consumentenbelang”, aldus het Gerechtshof in zijn arrest. Het overleg wordt in 2005 voortgezet.

Overleggroep UNETO-VNI

Al vanaf haar start in 2002 voert de nieuwe vereniging UNETO-VNI voorwaardenoverleg in CZ-kader. Complicatie is de veelheid aan werkzaamheden van de leden. Deze variëren in de sfeer van installatie van meer traditioneel loodgieters- en elektricienswerk tot het aanleggen van moderne beveiligingsinstallaties en in de sfeer van de detailhandel van verkoop van elektrische apparaten tot reparatie als zelfstandige dienstverlening.

Startpunt was een werkdocument van het secretariaat van begin 2002, waarna eind dat jaar via informeel overleg overeenstemming is bereikt over een door UNETO-VNI gewenste maximering van de nakomingsgarantie van de Geschillencommissie. In 2003 vonden twee formele vergaderingen plaats over de evaluatie van drie sets AV: de installatie AV van oud-VNI, de installatie AV van oud-UNETO en het onderhoudsabonnement van oud-VNI. Dit aan de hand van eerder genoemd werkdocument en een actuele aanvulling daarop in verband met de nieuwe wetgeving voor aanneming van werk. Daarna is wederom besloten tot een informele fase, wat tot enkele gesprekken in 2004 heeft geleid. De verwachting is dat het overleg in 2005 formeel kan worden afgerond. Ook de nu nog eenzijdig vastgestelde AV van UNETO-VNI voor beveiligingsinstallaties zijn in het overleg betrokken. Apart aandachtspunt vormen twee sets AV van voormalig UNETO uit 1996: de AV Elektrotechnische detailhandel en de Algemene Reparatievoorwaarden Consumentenelektronica.

Overleggroep Klussenbedrijven

De AV van de Vereniging van Klussenbedrijven (VLOK) uit 1998 zijn in het verslagjaar geëvalueerd. Een belangrijke toetssteen was daarbij de nieuwe wetgeving voor aanneming van werk. Verdere verbetering van de AV kan bovendien een positieve bijdrage leveren aan de professionele uitstraling van het klussenbedrijf. Het overleg over een evenwichtige nieuwe set rechten en plichten van partijen is in het najaar met succes afgerond. Een door VLOK gewenste beperking van de nakomingsgarantie resteerde als enig struikelblok. Omdat partijen op dit punt elkaar (nog) niet hebben gevonden, en VLOK haast heeft met het aanbrengen van een beperking tot een bedrag van €20.000 per bindend advies, heeft VLOK de nieuwe AV voorlopig eenzijdig vastgesteld. De tweezijdigheid kan hopelijk in de eerste helft van 2005 worden hersteld.

Overleggroep Makelaars

Nieuw voorwaardenoverleg in de makelaarsbranche is in het verslagjaar gevorderd. In mei vond de eerste vergadering plaats van de nieuwe Overleggroep Makelaars. Deelnemer (en initiatiefnemer) aan ondernemerskant is de Vereniging Bemiddeling Onroerend Goed (VBO). Deze heeft, met ca. 850 aangesloten makelaarskantoren, een marktaandeel van circa 35%. Daarnaast bestaat er de NVM, waarbij 2000 kantoren zijn aangesloten, en de LMV met 400 kantoren. Deelnemers aan consumentenkant zijn de Consumentenbond en de Vereniging Eigen Huis.

Naar verwachting zal het overleg begin 2005 succesvol kunnen worden afgesloten. De nieuwe AV zullen bestaan uit een zo groot mogelijk algemeen deel en uit specifieke bepalingen voor bemiddeling, taxatie, beheer en zogenoemde deeldiensten.

Overige onderwerpen

Overleggroep Kinderopvang

Na wederom een jaar van intensief overleg heeft de Overleggroep Kinderopvang haar werk begin 2005 voorlopig afgerond. In augustus is overeenstemming bereikt over een gecombineerde set algemene voorwaarden voor dagopvang en buitenschoolse opvang. De MOgroep en de Branchevereniging hebben hun leden verplicht de AV toe te passen. Als sluitstuk van het overleg is per 1 januari 2005 de Geschillencommissie Kinderopvang bij de SGC van start gegaan, tegelijk met de invoering van de nieuwe Wet Kinderopvang waarover in het voorjaar van 2004 politieke overeenstemming was bereikt.

Begin 2005 is de set voor dagopvang en buitenschoolse opvang al op enkele inhoudelijke en redactionele punten aangepast op basis van eerste ervaringen van marktpartijen. Meest opvallend daarbij zijn de beperkingen die op de nakomingsgarantie zijn aangebracht vanwege de risico's voor de brancheorganisaties.

Verder is in het verslagjaar een start gemaakt met overleg over een aparte set voor gastouderopvang. Het gaat daarbij om drie actoren: de consument, de gastouder en het gastouderbureau dat bemiddelt en gastouders begeleidt. Dit compliceert het overleg. Begin 2005 zijn de ministeries van Financiën en SZW enkele *fact finding* vragen gesteld over de fiscale en arbeidsrechtelijke marges voor gastouders. Na beantwoording zal het overleg over de AV gastouderopvang worden voortgezet.

Zie over het eventueel inzetten van het instrument standaardregeling in de branche kinderopvang hierna in deel III.

Overleggroep Relatiebemiddeling

Eind 2003 hebben als nieuwe impuls voor het toen vastgelopen overleg twee onafhankelijke juristen met kennis van de branche (de heer Van Mierlo en mevrouw Penning) een Proeve voor nieuwe AV opgesteld. Aan de hand daarvan is het overleg begin 2004 hervat en werd in mei overeenstemming bereikt over de tekst van nieuwe AV Relatiebemiddeling. Deze zijn vervolgens door de leden van de brancheorganisaties goedgekeurd. Het gaat hier om de al jaren bestaande Algemene Vereniging Relatiebureaus (AVR) en het GRC dat lopende het overlegtraject besloten heeft zich om te vormen van 'genootschap' met individuele leden tot een brancheorganisatie met bureaus als lid (nu geheten: GRC, Belangenvereniging voor relatiebemiddeling).

De nieuwe AV zijn echter nog niet ingevoerd. Er is namelijk nog geen overeenstemming over de (financiële) basis voor een doorstart van de Geschillencommissie Relatiebemiddeling nu de subsidie van het ministerie van VWS eind 2004 afliep. Lukt dit, dan is er ook groen licht voor de nieuwe AV. Opvallend daarin is dat zij behalve op traditionele bureaubemiddeling, waarbij het bureau contactmogelijkheden biedt, ook toepasselijk zijn op (nieuw) zelfzorgbemiddeling. Daarbij creëert het bureau omstandigheden waarin de cliënt zelf tot contactmogelijkheden kan komen. Hierdoor kunnen ook aanbieders van

bijvoorbeeld datingsites op Internet of kennismakingsbijeenkomsten gebruik maken van AV en geschillencommissie.

III. Meer algemene CZ-zaken

Voorzitterswisseling

In oktober heeft de Coördinatiegroep afscheid genomen van zijn voorzitter sinds 1999, prof.mr. H. Franken vanwege diens benoeming tot senator. Zijn opvolger is prof.mr. N.J.H. Huls. Verder heeft prof.mr. C.C. van Dam in maart zijn voorzitterschap van een aantal CZ-Overleggroepen beëindigd vanwege vertrek voor enkele jaren naar het buitenland. Zijn opvolger in elk van deze Overleggroepen is prof.mr. J.M. Barendrecht.

Standaardregeling

De totstandkoming van de eerste standaardregeling op basis van artikel 6:214 van het BW is weer dichterbij gekomen. Het kabinet heeft in het verslagjaar positief gereageerd op het verzoek van de Overleggroep Kinderopvang van eind 2003 om dit instrument op de sector kinderopvang toe te passen. Vervolgens heeft de Overleggroep begin 2005 een voorzet gegeven voor het toepassingsgebied van de standaardregeling op basis van een analyse van de contractuele relaties in de kinderopvang. Dit in verband met de zgn. eerste AMvB waarin de overeenkomsten worden aangewezen waarvoor een standaardregeling *kan* worden opgesteld.

De Overleggroep vindt dat de standaardregeling zich zou moeten beperken tot overeenkomsten in de consumentensfeer waarop tweezijdig tot stand gekomen AV van toepassing zijn. Bij dagopvang en buitenschoolse opvang is het evident dat het daarbij alleen gaat om de al tot stand gekomen AV. Bij gastouderopvang is dit minder evident vanwege de betrokkenheid van de gastouder als ‘derde’ partij. De Overleggroep analyseert dit, maar laat het trekken van conclusies aan de overheid. Overigens heeft zij in haar ‘voorzet’ meteen ook enkele aandachtspunten genoteerd voor de zgn. tweede AMvB, waarmee in een later stadium de inhoud van de standaardregeling wordt vastgesteld.

Digitalisering CZ-AV

De vele tientallen sets AV die in CZ-kader tot stand zijn gekomen zijn digitaal beschikbaar op de website van de SER onder ‘consumentenvoorwaarden’. In het verslagjaar is hier de digitale versie van de SER-brochure *Klachtafhandeling en uw bedrijf* uit 1992 aan toegevoegd (die overigens in 2005 wordt geactualiseerd). Enkele deelnemende brancheorganisaties hebben op hun website een hyperlink aangebracht naar dit deel van de SER-site. De CZ zou er graag nog veel meer zien.

De SER-site bevat nu ook een Engelstalige tekst over het voorwaardenoverleg onder de titel *Self-regulating systems in the consumer field*. Daarin ook iets over de relatie met de geschillencommissies en over het Burgerlijk Wetboek. De tekst is vanaf de homepage als volgt te bereiken: Britse vlag > responsibilities > promoting business/consumer self-regulation > [more ...]. De CZ zou het zeer op

prijs stellen indien u geïnteresseerde buitenlandse bezoekers op dat deel van de SER-site zou willen wijzen.