

Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg

CZ/173
30 maart 2004

**Coördinatiegroep
Zelfreguleringsoverleg
Jaarverslag 2003**

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. Diens uitspraken zijn vervolgens belangrijke informatie bij evaluatieoverleg. De vele tientallen sets Algemene Voorwaarden die in CZ-kader tot stand zijn gekomen, zijn sinds 2003 ook digitaal beschikbaar op de website van de SER.

In het verslagjaar zijn de mogelijkheden van dit zelfordenende systeem weer méér benut dan al voorheen. Om een beeld te geven:

- Nieuw voorwaardenoverleg is in vier branches succesvol afgesloten en bekroond met een geschillenregeling onder de vlag van de stichting Geschillencommissies voor consumentenzaken. Dit zijn de caravanverkoop, taxi's, doe-het-zelfbranche en de handel in bouwmaterialen.
- Het nieuwe overleg in de branche kinderopvang heeft eind 2003 als eerste resultaat tweezijdige voorwaarden voor dagopvang van kinderen tot vier jaar opgeleverd. De Geschillencommissie moet nog worden ingesteld. Wanneer dat zover is, kunnen ook deze voorwaarden worden gebruikt, mogelijk zelfs als 'standaardregeling': dan zijn ook ongeorganiseerde ondernemers in kinderopvang in principe aan de voorwaarden gebonden.
- Verder is in 2003 de evaluatie van al bestaande voorwaarden in drie branches met succes afgerond. De voorwaarden in de reisbranche zijn vernieuwd terwijl slepend overleg over een aanpassing van de voorwaarden voor optiek en uitvaart tot een goed einde is gebracht.

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 digitalisering van de CZ-AV en aan de mogelijk eerste toepassing van het instrument standaardregeling.

II. Ontwikkelingen in CZ-overleggroepen

Infrastructuur

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

Eind 2003 heeft de brancheorganisatie van Internet-toegang-aanbieders NLIP besloten tot het instellen van een geschillencommissie bij de SGC. Deze nieuwe geschillencommissie zal in de loop van 2004 deelnemen aan een experiment van de SGC met digitale geschilbeslechting, in samenwerking met ECP.NL. De AV voor internettoegang voor NLIP, waarover al in 2002 praktisch overeenstemming is bereikt, zullen dan worden ingevoerd.

De CZ wacht de definitieve afronding van het overleg met de NLIP af alvorens eventuele nadere actie in de sector elektronische netwerken te ondernemen.

Overleggroep TPG Post

De AV voor opgedragen Postvervoer zijn per 2004 zijn via informeel CZ-overleg tussen TPG Post en de Consumentenbond gewijzigd. De mogelijkheden van burendelevering zijn verruimd. Verder zijn de AV gewijzigd als gevolg van enkele aanpassingen in de dienstverlening. Tegenover een verhoging van de maximale schadevergoeding bij verlies of beschadiging staat bij een bepaalde soort pakketpost een beperking van de verzendalternatieven.

Wonen

Overleggroep UNETO-VNI

Eind 2003 vonden de eerste formele vergaderingen plaats over de evaluatie van de 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 werkdocument van het secretariaat van begin 2002 en diens actuele aanvulling daarop in verband met nieuwe wetgeving. Complicatie is de veelheid aan werkzaamheden van UNETO-VNI-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. Na informeel overleg tussen overlegpartijen (behalve de Consumentenbond neemt ook Vereniging Eigen Huis deel aan het overleg) zal begin 2004 het formele overleg worden voortgezet.

Overleggroep Klussenbedrijven

Mede aan de hand van een werkdocument van het secretariaat vonden eind 2003 de eerste vergaderingen van de Overleggroep plaats ter evaluatie van de AV klussenbedrijven uit 1997. Een klussenbedrijf voert het werk zelf feitelijk uit, is kleinschalig en multifunctioneel: alle soorten werkzaamheden liggen praktisch in één hand. Hij moet zich dan ook afbakenen tegenover de specialist, ook in de

prijstelling. Verder is de omvang van een klus altijd beperkt. De afronding is voorzien voor het voorjaar van 2004.

Overleggroep Doe-het-zelf-branche

Eind 2003 zijn in CZ-kader ook nieuwe AV voor de doe-het-zelfbranche tot stand gebracht. Het overleg werd gevoerd tussen de brancheorganisatie van bouwmarkten VWDHZ enerzijds en de Consumentenbond en Vereniging Eigen Huis anderzijds. De AV regelen per 2004 de omgang met retournering van goederen en de maximale vooruitbetaling. Daarnaast besteden ze aandacht aan de wijze waarop de bouwmarkt producten in de winkel aanbiedt, het bezorgen bij de klant en het op maat bestellen van producten. Vanwege het verwachte geringe aantal klachten is de geschillenregeling bij de Algemene Geschillencommissie van de SGC ondergebracht.

Overleggroep Bouwmaterialen

Eind 2003 zijn in CZ-kader nieuwe consumentenvoorwaarden voor de koop van bouwmaterialen tot stand gekomen. Overlegpartijen waren enerzijds de brancheorganisatie van bedrijven in keukens, sanitair, tegels en andere bouwmaterialen HIBIN en anderzijds de Consumentenbond en Vereniging Eigen Huis. De AV betreffen zowel de levering van bestelde materialen als de uitvoering van werkzaamheden. Er is een schadevergoedingsregeling voor geval werkzaamheden te laat klaar zijn en bij faillissement van de leverancier wordt de opdracht uitgevoerd door een andere aangesloten ondernemer. De nieuwe SGC-Geschillencommissie Bouwmaterialen is per 2004 van start gegaan.

Mobiliteit

Overleggroep Openbaar Vervoer

De branchevereniging van ondernemingen in het collectief personenvervoer (stads- en streekvervoer plus NS Reizigers) Mobis heeft in 2003 verzocht het eind 2001 afgebroken overleg over geïntegreerde vervoersvoorwaarden te hervatten. Dit aan de hand van een door Mobis opgesteld concept voor nieuwe AV die geïntegreerd gelden voor het hele openbaar vervoer, met daarnaast extra voorwaarden van NS. Inmiddels had de politiek besloten de wettelijke uitsluiting van aansprakelijkheid voor vertragingen in het openbaar vervoer ongewijzigd te laten. De Consumentenbond, Rover en ANWB hebben afwijzend op dit verzoek gereageerd, zolang Mobis niet tot overleg over zulke aansprakelijkheid bereid is.

Sindsdien wordt binnen Mobis het overleg over geïntegreerde AV voortgezet. Bovendien oriënteert de organisatie zich nog op de gevolgen van de invoering van de chipkaart voor de AV; het is bijvoorbeeld niet eenvoudig om vast te stellen hoe er betaald is en hoe controle mogelijk is. Mobis kan met de huidige (tweezijdige) AV voorlopig nog goed uit de voeten.

Overleggroep Reizen

In september 2003 is het evaluatie-overleg in CZ-kader tussen de ANVR en de Consumentenbond over de reisvoorwaarden met succes afgesloten. Er geldt nu een prijsgarantie bij het boeken van een chartervliegreis met een Nederlandse luchtvaartmaatschappij binnen Europa en naar enkele andere landen. Verder is de aanbetalingsregeling aangepast en de klachtenprocedure aangescherpt. Reizigers moeten al tijdens hun vakantie de klacht melden. Dit versterkt de positie van de reiziger bij conflicten, maar stelt ook de reisorganisator in staat de klacht direct te verhelpen. De nieuwe reisvoorwaarden zijn van kracht vanaf 2004.

Overleggroep RECRON

Van de succesvolle afronding van het evaluatieoverleg over de RECRON-voorwaarden in maart 2003 was al in het jaarverslag over 2002 melding gemaakt. In aansluiting daarop is er contact geweest over het eventueel inzetten van het instrument standaardregeling (zie hierna pagina 7).

Overleggroep BOVAG

Kopers van een nieuwe of gebruikte caravan, vouwwagen of camper bij een bij de BOVAG aangesloten bedrijf hebben nieuwe zekerheden gekregen. Sinds mei 2003 hanteren deze bedrijven bij hun contracten branche-AV en kan men terecht bij de Geschillencommissie Voertuigen van de SGC. Dat is het resultaat van overleg tussen BOVAG, Consumentenbond en ANWB in CZ-kader. Ondernemers moeten kopers vooraf duidelijk informeren over bijvoorbeeld leeftijd en gewicht van de caravan. Verder is er een garantieregeling ingevoerd. De voorwaarden geven ook extra zekerheid bij reparaties en onderhoud van caravans, vouwwagens en campers.

Overleggroep Taxivervoer

Iedere taxiondernemer is op grond van de Wet Personenvervoer 2000 verplicht om te beschikken over een klachtenregeling en zich aan te sluiten bij een geschillencommissie. Sinds voorjaar 2003 kan men met klachten over de gang van zaken in en rond de taxi bij de nieuwe SGC-Geschillencommissie Taxivervoer. Over de AV die de basis vormen voor het werk van deze geschillencommissie is in CZ-kader overeenstemming bereikt. Overlegpartijen waren KNV Taxi en de Consumentenbond met hulp van het ministerie van VenW. Daarnaast is het Landelijk Klachtenmeldpunt Taxi opgericht (zie www.taxiwet.nl). Hier kunnen klanten terecht die hun klacht niet bij de betreffende taxionderneming willen of kunnen indienen.

Overleggroep HISWA

Eerder afgesproken kleine wijzigingen in de sets AV van HISWA Vereniging zijn in 2003 aangebracht.

Overige onderwerpen

Overleggroep Optiekbedrijven

De brancheorganisatie van optiekbedrijven NUVO heeft in CZ-kader met de Consumentenbond nieuwe AV afgesproken. Enerzijds is de klachttermijn voor de consument verruimd, anderzijds ook zijn of haar plicht om (medische) informatie aan de opticiens te verstrekken. Dit laatste is gebeurd naar aanleiding van uitspraken van de Geschillencommissie Optiek. Vaak blijken er achteraf misverstanden en conflicten te ontstaan als gevolg van onduidelijke communicatie. Vanwege interne reorganisaties in de branche was het overleg over de AV, die uit 1993 dateren, eerder enkele malen uitgesteld. De nieuwe AV Optiekbedrijven zijn per september 2003 ingegaan.

Overleggroep Uitvaartbedrijven

Per oktober 2003 zijn de in CZ-kader tot stand gekomen nieuwe leverings- en betalingsvoorwaarden van het Nederlands Verbond van Uitvaartorganisaties (NVU) in werking getreden. De AV bevatten enerzijds een aanscherping van de aansprakelijkheidsregeling voor fouten in een overlijdensbericht in krant of rouwcirculaire. Anderzijds moet de uitvaartverzorger waarschuwen als tijdige plaatsing of bezorging niet lukt. De voorwaarden zijn – als enige van de vier brancheorganisaties in de uitvaartsector – in overleg met de Consumentenbond tot stand gekomen. Ze vormen de basis voor zo nodig een bindende uitspraak van de Geschillencommissie Uitvaartwezen bij de SGC.

De Consumentenbond onderhoudt ook goede contacten met een andere brancheorganisatie en heeft er begrip voor dat diens leden vanwege de verenigingsstructuur een andersoortige relatie onderhouden met afnemers (zonder AV). Aan de andere kant staan de overige twee brancheorganisaties met een eigen ombudsman en met ook eigen AV. De uitspraken van de ombudsman zijn niet bindend. Met deze nieuwe situatie in de branche is een einde gekomen aan de in 1997 begonnen evaluatie van de AV Uitvaartbedrijven.

Overleggroep Relatiebemiddeling

Begin 2003 is het overleg gestart ter evaluatie van de AV Relatiebemiddeling uit 1995. Een tweede vergadering is echter niet doorgegaan in verband met het terugtreden uit de Overleggroep (en de Geschillencommissie) van een van de grootste relatiebemiddelingsbureaus, waardoor er geen sprake meer was van een representatieve branchevertegenwoordiging. Diverse pogingen om het overleg vlot te trekken werden bemoeilijkt omdat de ondernemersdelegatie niet op één lijn zat. Eind 2003 hebben als nieuwe impuls twee onafhankelijke juristen met kennis van de branche (de heer Van Mierlo en mevrouw Penning) een Proeve voor nieuwe AV opgesteld.

Overleggroep Kinderopvang

Het overleg tussen enerzijds de landelijke ondernemersorganisaties in de kinderopvang en anderzijds de Consumentenbond en BOinK is eind 2003 bekroond met een eerste resultaat: het definitief ontwerp voor de AV Dagopvang.

Enkele hoofdpunten daaruit: De omschrijving van wat de dienst kinderopvang precies inhoudt; kennismakingsinformatie voor de consument die zich op de markt oriënteert; eisen voor het concrete aanbod (wanneer het daartoe komt), het intakegesprek, de toegankelijkheid van de kinderopvang etc. Met een geschil over de toepassing van de AV zal men terecht kunnen bij een onafhankelijke, tweezijdig samengestelde geschillencommissie. Daaraan wordt in 2004 verder gewerkt. Dat geldt ook voor het overleg met intermediairs in kinderopvang over hoe met de AV in de praktijk om te gaan. Verder is eind 2003 een begin gemaakt met overleg over AV voor buitenschoolse opvang en gastouderopvang. Zie over het eventueel inzetten van het instrument standaardregeling in de branche kinderopvang hierna.

III. Meer algemene CZ-zaken

Digitalisering CZ-AV

In mei 2002 zijn de in CZ-kader tot stand gekomen sets AV digitaal openbaar gemaakt op de website van de SER. De CZ wil zo zijn dienstverlening aan het voorwaardenoverleg verder vergroten.

De digitale openbaarmaking vergt extra waakzaamheid voor juist gebruik van de CZ-clausule. Dit heeft twee kanten. Ten eerste, derden mogen geen misbruik maken van de clausule. Het secretariaat zal dit passief bewaken. Ten tweede, de CZ zou het op prijs stellen als bij een citaat uit de AV bronvermelding plaats vindt, concreet: de CZ-clausule vermeld wordt. Dit zal in het protocol worden opgenomen.

Bij die gelegenheid is verhelderd dat het auteursrecht op de AV bij de overlegpartijen berust. De CZ heeft hen echter in overweging gegeven dit recht niet al te nadrukkelijk te claimen. Zij claimt het auteursrecht in elk geval niet. Ten slotte, het digitale overzicht van de CZ-AV is voorzien van een voorbehoud. Behalve de plaats van de SER bevat dit de waarschuwing dat een ondernemer die zich tot verwijzing naar de AV op de SER-site beperkt een zeker risico loopt dat de rechter de bekendmaking van de AV betwist.

Standaardregeling

De interesse van de Overleggroep Kinderopvang voor toepassing van het instrument van de standaardregeling werd eind 2003 definitief. Dit instrument uit het BW (artikel 6:214) maakt het mogelijk privaatrechtelijke afspraken een bredere werking te geven. In vervolg op goed overleg tussen de Overleggroep en het ministerie van VWS had de regering van haar kant al een positieve intentie geuit: “In het geval dat de bij het SER-traject betrokken partijen overeenstemming bereiken over de nadere invulling van de rechtsrelatie tussen kinderopvang-ondernemingen en ouders, is er voor de regering aanleiding om de wettelijke regels die op deze rechtsrelatie van toepassing zijn opnieuw te bezien. De overheidsregels zouden in dat geval minder kunnen worden of mogelijk zelfs (op termijn kunnen) vervallen”.

De Overleggroep RECRON heeft de ministeries eind 2003 bericht geen interesse meer te hebben in toepassing van het instrument standaardregeling. Partijen hadden aanvankelijk belangstelling voor dit instrument vanwege problemen rond de rechtspositie van langkampeeders bij overname en herstructurering van bedrijven. Die problemen laten zich het meest voelen bij bedrijven die geen lid (meer) zijn van de RECRON. Nieuw gegeven evenwel voor partijen vormde de aankondiging van het kabinet dat bij wijze van deregulering de Wet op de Openluchtrecreatie zal worden ingetrokken. Partijen hebben dit als een aansporing gezien voor het blijven nemen van hun verantwoordelijkheden.

bijlage 1

CZ-overleggroepen in 2003		for- meel CZ- over- leg	infor- meel CZ- over- leg	karak- ter over- leg
formeel CZ-overleg: minimaal 1 x vergaderd met voorzitter en secretariaat informeel CZ-overleg: louter bilateraal overleg tussen partijen karakter overleg: n = nieuw overleg, w = wijzigingen e = (algehele) evaluatie				
<i>Infrastructuur</i>				
Overleggroep Banken		Voorzitter: Van Dam		
Algemene Bankvoorwaarden 1995 (NVB)				
Algemene Girovoorwaarden Postbank 1996 (Postbank)				
Algemene Voorwaarden Elektronisch Betalingsverkeer 1997 (NVB)				
Overleggroep Internet-toegang-aanbieders (NLIP)		Voorzitter: Franken		
<lopend overleg>			x	n
Overleggroep KPN Telecom		Voorzitter: mw. Epema-Brugman		
Algemene Voorwaarden KPN Telecom voor Vaste Telefoondienst 1999				
Overleggroep Omroep en Telecom Netwerken (VECAI)		Voorzitter: Franken		
<overleg afgebroken>				
Overleggroep Openbare nutsbedrijven		Voorzitter: mw. Epema-Brugman		
Model Algemene Voorwaarden voor Drinkwater 1994 (VEWIN)				
Model Algemene Voorwaarden voor Warmte 1994 (EnergieNed)				
Model Algemene Voorwaarden Levering v. electriciteit 2000 v. huish. verbruikers (EnergieNed)				
Model Algemene Voorwaarden Aansl. en Transp. v. electricit. 2000 v. huish. afn. (Energie Ned)				
Model Algemene Voorwaarden Levering v. gas 2001 v. huish. verbruikers (EnergieNed)				
Model Algemene Voorwaarden Aansluiting en Transport v. gas 2001 v. huish.afn. (EnergieNed)				
Overleggroep TPG Post		Voorzitter: Snijders		
Algemene Voorwaarden voor Ontvangersservices 2002				
Algemene Voorwaarden voor het Opgedragen Postvervoer 2003			x	w
<i>Wonen</i>				
Overleggroep CBW		Voorzitter: mw. Groenman		
Algemene Voorwaarden van de Centrale Branchevereniging Wonen 1996				
Algemene Voorwaarden van de Centrale Branchevereniging Wonen voor parket etc. 1996				
Algemene Voorwaarden van de Centrale Branchevereniging Wonen voor keukens etc. 1996				
Overleggroep Doe-het-zelf-branche		Voorzitter: Huls		
Algemene Voorwaarden voor de doe-het-zelfbranche 2003		x		n
Overleggroep Bouwmaterialen		Voorzitter: Van Dam		
Algemene consumentenvoorwaarden verkoop en levering bouw- en afbouwmaterialen en Uitvoering van werkzaamheden 2003				
Overleggroep Hoveniers en Tuincentra		Voorzitter: mw. Groenman		
Algemene Voorwaarden Hoveniers- en Tuincentra 1997 (NVT-VHG)				

Overleggroep Klussenbedrijven		Voorzitter: Huls	
Algemene Voorwaarden Klussenbedrijf 1998 (VLOK)	x		e
Overleggroep Schilders- Glaszet- en Stukadoorsbedrijf		Voorzitter: Huls	
Algemene Voorwaarden Schilders-, Behangers en Glaszetbedrijf 1999 (FOSAG/STAF)			
Algemene Consumentenvoorwaarden erkend Stukadoors- en Afbouwbedrijf 2000 (ESA)			
Overleggroep UNETO-VNI		Voorzitter: Hondius	
Algemene Consumentenvoorwaarden UNETO 1992 (UNETO)	x		e
Algemene Voorwaarden Onderhouds- en Service-abonnementen VNI 1992	x		e
Algemene Voorwaarden Elektrotechnische Detailhandel 1996 (UNETO)			
Algemene Reparatievoorwaarden Consumentenelektronica 1996 (UNETO)			
Algemene Voorwaarden Consumentenwerk Installerende bedrijven 1998 (VNI)	x		e
Overleggroep Verhuisbedrijven		Voorzitter: mw. Groenman	
Algemene Voorwaarden Verhuizingen 2000 (SAVAM)			
Algemene Voorwaarden Bewaarneming Verhuisgoederen 2000 (SAVAM)			
<i>Mobiliteit</i>			
Overleggroep BOVAG		Voorzitter: Snijders	
Algemene Voorwaarden BOVAG Afdelingen NDA en ABA			
Algemene Voorwaarden BOVAG Afdeling Mobiele Recreatie	x		n
Overleggroep HISWA		Voorzitter: Van Dam	
Algemene Voorwaarden voor de verkoop van gebruikte pleziervaartuigen en gebruikte Scheepsmotoren			
Algemene Voorwaarden Jachtarchitecten			
Algemene Voorwaarden Verhuur Open Boten			
Algemene Voorwaarden verhuur open zeil-/motorboten (maximaal 2 dagen) HISWA 1997			
Algemene Aannemings- Verkoop- en Leveringsvoorwaarden HISWA 1999			
Algemene Voorwaarden Bemiddeling Jachtmakelaars HISWA 1999			
Algemene Voorwaarden Huur en Verhuur Lig- en/of Bergplaatsen HISWA 1999			
Algemene Voorwaarden Huur en Verhuur Pleziervaartuigen HISWA 1999			
Algemene Voorwaarden voor Expertise HISWA 2002			
Overleggroep Openbaar Vervoer			
Algemene Voorwaarden Openbaar Stads- en Streeksvervoer 1996 (KNV)			
<afgebroken overleg over geïntegreerde vervoersvoorwaarden>			
Overleggroep RECRON		Voorzitter: Van Dam	
RECRON-Voorwaarden Vaste plaatsen voor verplaatsbare kampeermiddelen 2003	x		e
RECRON-Voorwaarden Seizoenplaatsen 2003	x		e
RECRON-Voorwaarden Vakantieverblijven 2003	x		e
RECRON-Voorwaarden Toeristische Plaatsen 2003	x		e
RECRON-Voorwaarden Groepsaccomodaties 2003	x		e
Overleggroep Reizen		Voorzitter: Epema-Brugman	
Boekingsvoorwaarden van de Vereniging van ANVR Reisagenten 1997 (ANVR)			
Reisvoorwaarden van de Vereniging van ANVR-Reisorganisatoren 1995	x		e

Overleggroep Taxivervoer	Voorzitter: Snijders		
Algemene Voorwaarden voor Taxivervoer 2003	x		n
<i>Overige onderwerpen</i>			
Overleggroep Kinderopvang	Voorzitter: mw. Groenman		
Algemene Voorwaarden Dagopvang (Definitief Ontwerp)	x		n
Overleggroep MITEX	Voorzitter: Huls		
MITEX Verkoop-, Leverings- en Betalingsvoorwaarden 2003			
Overleggroep Optiekbedrijven	Voorzitter: Hondius		
Algemene Voorwaarden Optiekbedrijven van de Nederlandse Unie van Optiekbedrijven 2003	x		e
Overleggroep Relatiebemiddeling	Voorzitter: mw. Groenman		
Algemene Voorwaarden Relatiebemiddeling 1995	x		e
Overleggroep Textielreiniging	Voorzitter: Huls		
Algemene Voorwaarden Textielreiniging 1995 (NETEX)			
Overleggroep Thuiswinkel	Voorzitter: Hondius		
Algemene Voorwaarden Thuiswinkel 2000 (NTO)			
Overleggroep Uitvaartbedrijven	Voorzitter: Hondius		
Algemene Voorwaarden Uitvaartverzorging 2003	x		e