

Jaarverslag 2010

SER Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg



SER Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg

De SER Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg (SER CZ) heeft tot taak het bevorderen van overleg tussen consumenten- en brancheorganisaties over Algemene Voorwaarden. Dit zijn de door ondernemers gehanteerde 'kleine lettertjes' bij koop- en andere overeenkomsten. Doel van dit overleg is te komen tot Algemene Voorwaarden waarin op evenwichtige wijze rekening wordt gehouden met de belangen van de ondernemer én die van de consument.

Daartoe wordt een Overleggroep in het leven geroepen waarin de betrokken brancheorganisatie(s), de Consumentenbond en eventueel ook andere consumentenorganisaties participeren. SER CZ benoemt een onafhankelijke voorzitter van de Overleggroep en bewaakt de goede voortgang in elke Overleggroep. Het SER-secretariaat verleent procedurele en technisch-inhoudelijke ondersteuning. De bij het overleg betrokken organisaties zijn zelf verantwoordelijk voor de inhoud van de Algemene Voorwaarden.

De resultaten van afgerond voorwaardenoverleg worden ter kennisgeving toegezonden aan SER CZ, de minister van Veiligheid en Justitie, de minister van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie en voor zover relevant toezichthouders van de overheid. Verder wordt het resultaat toegezonden aan de geschilbeslechtende instantie die uitspraken doet of zal gaan doen op basis van de overeengekomen Algemene Voorwaarden.

Op de procedure van het overleg is het Protocol Overleg Algemene Voorwaarden van toepassing, dat regels bevat voor onder meer de samenstelling van de Overleggroepen, de evaluatie van de Algemene Voorwaarden en conflictsituaties. Als voorbeeld voor in Algemene Voorwaarden te gebruiken bedingen is een Handleiding opgesteld.

SER CZ is als volgt samengesteld:

- één onafhankelijk lid (tevens voorzitter)
- twee leden namens de centrale ondernemersorganisaties en
- twee leden namens de Consumentenbond

Voor inlichtingen:

Sociaal-Economische Raad

SER Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg

Postbus 90405

2509 LK Den Haag

Telefoon: 070 – 3 499 545 / 511

Telefax: 070 – 3 832 535

E-mail: th.van.mierlo@ser.nl / m.van.driel@ser.nl

Zie voor meer informatie www.ser.nl, klik aan: Consumentenvoorwaarden. Daar zijn het Protocol en de Handleiding beschikbaar alsook alle sets Algemene Voorwaarden die tot dusver in SER CZ-kader tot stand zijn gekomen en verdere achtergrondinformatie.

Omslagfoto: De tweezijdige Algemene Voorwaarden voor optiekbedrijven zijn ook van toepassing op oogmetingen.

Jaarverslag SER Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg 2010

1. Inleiding

De SER Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg (SER CZ) biedt een open kader aan ondernemers- en consumentenorganisaties voor overleg over algemene voorwaarden, die bij koop van goederen en diensten door consumenten van toepassing zijn. Sluitstuk is het instellen van een geschillencommissie voor de branche.

Het aantal overleggroepen is in het verslagjaar weer verder uitgebreid. Er zijn er inmiddels meer dan vijftig, onder voorzitterschap van in totaal dertien onafhankelijke voorzitters, voor een breed scala aan consumentenonderwerpen.

Patiënten in de gezondheidszorg zijn steeds meer ook consumenten. Als eerste sector in de zorg gaan verpleeg-, verzorgingshuizen en thuiszorgorganisaties tweezijdige algemene leveringsvoorwaarden hanteren.

Verder zijn in 2010 tweezijdige algemene voorwaarden tot stand gekomen voor verbouwingen. Gunstig nieuws voor de bouwconsument is ook dat de algemene voorwaarden in de parketbranche na jaren weer tweezijdig zijn vastgesteld en dat de voorwaarden van parketvloerenleggers- en die van klussenbedrijven zijn vernieuwd.

Leeswijzer

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 2010 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: zorg, netwerken, wonen, mobiliteit en overige onderwerpen. De bijlage geeft verder voor alle overlegpartijen een overzicht van de afspraken over de werkingsduur.

2. Ontwikkelingen in SER CZ-overleggroepen

Zorg

Overleggroep Geestelijke Zorg

In 2009 is het overleg over tweezijdige AV voor geestelijke gezondheid- en verslavingzorg formeel gestart. Overlegdeelnemers aan consumentenkant zijn naast de Consumentenbond (CB) de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie (NPCF) en het Landelijk Platform GGz. Aan ondernemerskant participeert GGZ Nederland. Het overleg zal naar verwachting in de eerste helft van 2011 worden afgerond.

Overleggroep Kinderopvang

In 2009 is de evaluatie gestart van de AV voor dagopvang en buitenschoolse opvang. Deze zal naar verwachting in de eerste helft van 2011 worden afgerond. Daarna zal de overleggroep zich concentreren op het opstellen van tweezijdige AV voor gastouderopvang, die op die nieuwe set zullen voortbouwen. In 2010 is het wettelijke stelsel voor gastouderopvang vernieuwd: er gelden nu kwalificatie-eisen voor gastouders en de begeleidende rol van gastouderbureaus is aangescherpt.

Overleggroep Verpleging Verzorging Thuiszorg

Het overleg over het opstellen van tweezijdige AV voor verpleging, verzorging en thuiszorg (VVT) heeft in april 2010 geresulteerd in tweezijdige AV voor zorg met verblijf en voor zorg zonder verblijf. De rechten en plichten van zorgaanbieders en cliënten zijn in deze 'basis sets' evenwichtig verdeeld. Zo weet de cliënt enerzijds altijd wie inhoudelijk verantwoordelijk is voor zijn zorg en wie hij kan aanspreken, maar is hij anderzijds zelf meer verantwoordelijk voor het verkrijgen van een tijdige en passende indicatie.

Aan ondernemerskant participeren ActiZ Organisatie voor zorgondernemers en Branchebelang Thuiszorg Nederland (BTN) en aan consumentenkant naast CB en NPCF de Landelijke Organisatie Cliëntenraden. De leden van ActiZ en BTN zijn vanaf 2011 verplicht de voorwaarden toe te passen inclusief de geschillenregeling die daar onderdeel van uitmaakt.

De overlegpartijen hebben het eerste exemplaar van de nieuwe voorwaarden aangeboden aan toenmalig minister Klink van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Zelf heeft de minister in april 2010 een wetsvoorstel over de cliëntenrechten in de hele zorgsector aan de Tweede Kamer gestuurd. Enkele hoofdpunten daaruit zijn dat cliënten recht krijgen op informatie, waardoor zij makkelijker kunnen kiezen voor een zorgaanbieder, en dat het eenvoudiger wordt om een klacht in te dienen.

Na het tot stand komen van de basis sets AV ging de overleggroep door met het opstellen van AV voor kraamzorg. De afronding daarvan wordt in de eerste helft van 2011 verwacht. Moeilijker ligt het voor de overleggroep bij het opstellen van AV voor Wmo-zorg (Wet Maatschappelijke Ondersteuning). Gemeenten en de VNG staan erg terughoudend tegenover dat laatste; zij zien de uitvoering van de Wmo als hun (publiekrechtelijke) verantwoordelijkheid. De overleggroep wil proberen hen op andere, meer privaatrechtelijke gedachten te brengen.

Overleggroep Ziekenhuizen

Najaar 2008 ging het overleg van start over het opstellen van tweezijdige AV voor ziekenhuizen. Aan de overleggroep nemen vanaf het begin deel CB en NPCF en de Vereniging van Ziekenhuizen Nederland. Sinds 2009 is ook de Orde van Medisch Specialisten bij het overleg betrokken. Het overleg zal naar verwachting in de eerste helft van 2011 worden afgerond.

Netwerken

Overleggroep Elektronische Communicatiediensten

In 2007 zijn afspraken gemaakt tussen enerzijds een aantal internet service providers en anderzijds CB over het houden van een meerjarig experiment met een zogeheten referentiemodel. Het model bestaat uit ten eerste referentievoorwaarden met minimummateriële 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 internet service provider zich aan bij de toen nieuwe Geschillencommissie Elektronische Communicatiediensten. Dit is inmiddels in ruime mate gebeurd en ook veel andere aanbieders van telecommunicatiediensten hebben zich, na aan het referentiemodel te zijn getoetst, bij de geschillencommissie aangesloten.

In 2010 is de overleggroep – in verbrede samenstelling – gestart met evaluatieoverleg. Zij heeft besloten om de wensen met betrekking tot het referentiemodel eerst intern op een rij te zetten, alvorens derden daar bij te betrekken. Er loopt nu een beperkt evaluatieonderzoek, gefinancierd door de SER.

Overleggroep Energie en Water

In 2009 is het evaluatieoverleg gestart over de AV gas en elektriciteit uit 2006 en de AV warmte en water uit 1994. Deelnemers zijn bij gas, elektriciteit voor de leveringsvoorwaarden EnergieNed en VME en voor de aansluit- en transportvoorwaarden Netbeheer Nederland. Bij warmte en drinkwater zijn dat EnergieNed en VEWIN. VME, de Nederlandse Vereniging voor Marktwerking in Energie, verenigt de van oorsprong buitenlandse energiebedrijven. Doel is het invoeren van de nieuwe AV voor gas en elektriciteit per 2013, tegelijk met het invoeren van het wettelijke regime van de slimme meter. De nieuwe AV voor drinkwater zullen naar verwachting al in de eerste helft van 2011 worden ingevoerd en die voor warmte na in werking treden van de Warmtewet.

Overleggroep Postvervoer

Najaar 2010 heeft de Overleggroep Postvervoer nieuwe stijl een informele kennismakingsbijeenkomst gehouden over de verschillende overlegmogelijkheden. Aan ondernemerskant nemen deel TNT en WPN (Werkgeversvereniging voor Postverspreiders in Nederland) en CB aan consumentenkant. Ook VGP (Vereniging Grootverbruikers Postdiensten) is bij het overleg betrokken. Voorjaar 2011 volgt een tweede kennismakingsbijeenkomst.

Het overleg tussen TNT en CB over de nieuwe AV voor de universele dienstverlening is eind 2010 met succes afgerond. De AV zijn beknopter geworden.

Wonen

Overleggroep Garantiewoningen

De nieuwe ordening voor nieuwbouwwoningen in verband met het opheffen van het Garantie Instituut Woningbouw kreeg per 2010 zijn beslag. Dit in vervolg op de afspraken over tweezijdige koopcontracten en algemene voorwaarden, met als onderdeel laagdrempelige geschillenbeslechting voor consumenten, en over een minimumkader voor consumentengaranties. Die beschermen de consument tegen de gevolgen van een faillissement en niet nakomen van een arbitrale uitspraak. Deelnemers aan het overleg zijn Bouwend Nederland, NEPROM (projectontwikkelaars), NVB (bouwondernemers) enerzijds en Vereniging Eigen Huis (VEH) en CB anderzijds.

In 2010 heeft de overleggroep twee nog openstaande fundamentele punten doorgesproken, waarbij het nog niet gelukt is overeenstemming te bereiken: de hoogte van het boetebeding bij te late oplevering en het eventueel verlengen van de termijn voor verborgen gebreken.

Overleggroep Makelaardij

In 2009 is constructief overlegd tussen de makelaarsorganisaties NVM, LMV en VBO enerzijds en CB en VEH anderzijds om te komen tot één gelijklopende set AV. Sommige bedingen in de AV van NVM/LMV en VBO waren verschillend. NVM en LMV hebben de nieuwe branchebrede set makelaars AV per februari 2010 ingevoerd, VBO zal ditzelfde naar verwachting doen per juli 2011.

Overleggroep Verbouwingen

Per september 2010 is bij SGC de Geschillencommissie Verbouwingen van start gegaan. Dit als sluitstuk van overeengekomen consumentenvoorwaarden, die allerlei zekerheden bieden bij het uitvoeren van bijvoorbeeld onderhoud, verbouwingen of restauraties. Dragende partijen zijn de Stichting BouwGarant, CB en VEH. Er was in de praktijk bijvoorbeeld behoefte aan een bevredigende regeling voor het afrekenen van meer- en minderwerk en voor afwijkingen van de overeenkomst die kort na de oplevering worden geconstateerd. De Stichting BouwGarant heeft bovendien een bemiddelingsregeling in het leven geroepen.

Overleggroep Parket / Overleggroep Klussenbedrijven

Het overleg tussen de Vereniging van Parketleveranciers (VPL) enerzijds en CB en VEH anderzijds over het tweezijdig maken van de AV voor parket is in 2010 met succes bekroond. Verder hanteren de parketvloerenleggersbedrijven (VPVB) nu een grotendeels gemeenschappelijke set parketspecifieke voorwaarden als VPL, met als enig verschil dat de AV van VPL bovendien een garantieregeling voor aanbetalingen bevatten. Het parketspecifieke karakter van de voorwaarden van VPL en VPVB komt tot uitdrukking in bepalingen over advisering, begeleiding, levering, vakkennis, vakmanschap, garantievoorzwaarden (minimaal één jaar) en nazorg. VPL en VPVB vormen nu samen de nieuwe Overleggroep Parket. Mogelijk zal in een later stadium ook CBW-Mitex besluiten aan de nieuwe overleggroep deel te nemen, met het oog op haar parket- en keukenleden.

De AV van VLOK (klussenbedrijven) zijn geëvalueerd en op enkele punten verbeterd. De nieuwe AV zijn medio 2010 ingevoerd. De VPVB-voorwaarden waren tot dusver inhoudelijk gelijk aan de meer algemene set AV van VLOK.

Mobiliteit

Overleggroep Banden- en Wielenbranche

In 2009 is overleg gestart tussen enerzijds branchevereniging VACO en anderzijds CB over het opstellen van tweezijdige AV inclusief geschillenregeling voor bandenservicebedrijven. De afronding van het overleg is in overleg enige tijd uitgesteld.

Overleggroep HI SWA

In vervolg op het in 2009 afgeronde evaluatieoverleg over de AV voor bemiddeling bij vaartuigen, is de overleggroep druk doende de andere sets HISWA-AV te moderniseren en te integreren. Aan consumentenkant neemt naast CB ook ANWB deel aan het overleg. De eerste resultaten zijn te verwachten in de eerste helft van 2011, een jaar later zal de evaluatie naar verwachting zijn voltooid.

Overleggroep Nederlandse Spoorwegen / Overleggroep Stads- en Streekvervoer

Na een kennismakingsbijeenkomst vond in 2010 constituerend overleg plaats over de vraag welke partijen betrokken zullen worden bij welke delen van het komende overleg. Besloten werd de Overleggroep Openbaar Vervoer formeel op te splitsen in twee nieuwe overleggroepen, een voor de Nederlandse Spoorwegen en een voor stads- en streekvervoer, met wederzijdse toehoorders. Het consortium dat de OV-chipkaart ontwikkelt, Trans Link, is bij beide overleggroepen betrokken. Aan consumentenkant nemen deel CB, ANWB en Rover.

De nieuwe Overleggroep NS heeft in het najaar vergaderd over nieuwe reizigersvoorwaarden. De afronding daarvan wordt in de eerste helft van 2011 verwacht. De nieuwe Overleggroep stads- en streekvervoer zal de NS-voorwaarden vervolgens als basis gebruiken voor haar overleg.

Overleggroep Reizen

Eind 2010 heeft de overleggroep een start gemaakt met de evaluatie van de reis- en de boekingsvoorwaarden, tevens ter samenvoeging van de twee in één set ANVR-consumentenvoorwaarden. Het overleg wordt in 2011 voortgezet.

Overige onderwerpen

Overleggroep Fitness

Het overleg over het opstellen van tweezijdige AV voor de fitnessbranche is in 2010 succesvol afgerond. Deelnemers aan het overleg zijn enerzijds de branchevereniging Fit!vak en anderzijds CB. De afronding werd vertraagd door het parallelle parlementaire traject

over de wet stilzwijgende verlenging van overeenkomsten. Nadat deze wet najaar 2010 was vastgesteld, werd ook het onderhandelingsresultaat definitief. De nieuwe AV van Fit!vak inclusief de geschillencommissie treden in werking op 1 januari 2012, tegelijk met de invoering van de nieuwe wet.

Overleggroep Sieraden en Uurwerken

In 2007 ging het overleg van start over het opstellen van tweezijdige AV voor de sieraden- en uurwerkenbranche. Deelnemers aan het overleg zijn enerzijds de Nederlandse Juweliers- en Uurwerkenbranche en de Vereniging Goud- en Zilvermeden en anderzijds CB. Het overleg is in 2010 succesvol afgerond. De AV inclusief de geschillencommissie zullen per april 2011 in werking treden.

Overleggroep Textielreiniging

Nu ook de AV voor parket tweezijdig zijn vastgesteld, resteert er nog één SGC branche die zonder goede reden eenzijdig vastgestelde AV hanteert. Dit betreft de Geschillencommissie Textielreiniging en wel voor het onderdeel wasserijen. Voor het onderdeel chemisch reinigen hanteert brancheorganisatie Netex tweezijdige AV uit 1995. In 2010 is informeel overleg gevoerd over het tweezijdig maken respectievelijk actualiseren van de AV, met nu als vertrekpunt het nieuwe branche concept FashionCare.

Overleggroep Thuiswinkel

Eind 2010 is ter afronding van informeel overleg eenmaal formeel vergaderd over vernieuwing van de AV thuiswinkel op enkele punten. Deelnemers zijn Thuiswinkel.org en CB. De vernieuwde AV zullen naar verwachting in de eerste helft van 2011 in werking treden. De AV van Thuiswinkel.org vormen al sinds 2009 samen met een gedragscode het toetsingskader voor de Stichting Certificering Thuiswinkel Waarborg. Elk lid wordt jaarlijks getoetst. Er zijn inmiddels zo'n 1200 leden gecertificeerd. Thuiswinkel.org is momenteel de enige SER CZ-branche die het naleven van de afspraken uit het voorwaardenoverleg op deze -intensieve- wijze monitort.

Stichting Webshop Keurmerk (SWK) overweegt zich bij het verplichte gebruik van de tweezijdige AV en deelname aan de Geschillencommissie Thuiswinkel aan te sluiten, maar zonder certificatie-traject. Bij SWK zijn zo'n 1300 vaak kleinere internetwinkels aangesloten.

3. Meer algemene punten

Mutaties voorzitterschappen

De *pool* van voorzitters van de overleggroepen is in 2010 uitgegroeid tot dertien personen. Na vele jaren heeft oud-SER-Kroonlid Louise Groenman haar voorzitterschappen van diverse overleggroepen neergelegd. Om die reden en vanwege de aanhoudende groei van het aantal overleggroepen hebben we breed geworven naar nieuwe voorzitters. Dit heeft geresulteerd in uitbreiding van de *pool* met vijf personen: de hoogleraren Nico van Eijk van Universiteit Amsterdam, Michael Veder van Universiteit Utrecht en Alex Geert Castermans van Universiteit Leiden; en met Han van der Beek, raadsheer bij het Gerechtshof Arnhem, en Sonja de Pauw Gerlings-Dóhrn, rechter bij de Rechtbank Rotterdam. In verband met deze mutaties heeft SER CZ de voorzitterschappen van een vrij groot aantal overleggroepen herschikt.

Onderzoek naar alternatieve juridische vorm voor uitspraken geschillencommissies

SER CZ heeft – met steun van het toenmalige ministerie van Justitie – onderzoek laten verrichten naar de juridische vorm voor de uitspraken van geschillencommissies voor de consument. Het gaat om de geschillencommissies onder de vlag van De Geschillencommissie. Deze doen hun – bindende – uitspraak nu doorgaans in de vorm van een bindend advies.

De Leidse hoogleraar Snijders concludeert in zijn onderzoek dat geschillencommissies meer gebruik zouden kunnen maken van het instrument van (consumenten)arbitrage. Onafhankelijke en onpartijdige uitspraken zijn ook dan goed geborgd en misschien nog wel beter. Consumentenarbitrage kan bovendien een licht en eenvoudig juridisch instrument zijn voor zover ondernemers zich onwillig tonen om de uitspraak van de geschillencommissie na te komen. In branches waarbij dat aan de orde is, laat de uitvoering zich volgens de hoogleraar gemakkelijker realiseren.

SER CZ heeft met waardering van het heldere rapport kennis genomen, en zal, in nauw overleg met De Geschillencommissie, de aanbevelingen op hun wenselijkheid en praktische haalbaarheid bezien. Zie http://www.ser.nl/~media/Files/Internet/Publicaties/Overige/2010_2019/2010/20101015/20101015.ashx

Onderzoek naar verrijking voorbeeldbedingen

Verder heeft SER CZ – ditmaal met steun van het toenmalige ministerie van Economische Zaken – onderzoek laten verrichten naar mogelijkheden om de voorbeeldbedingen in de SER CZ handleiding te verrijken. Het betrof de vier onderwerpen waarop bij consumentengeschillen relatief het meest vaak een beroep wordt gedaan: garantiebedingen en clausules met betrekking tot annulering, zorgplichten en exoneraties.

Het onderzoek – dat is uitgevoerd door Universiteit Utrecht – had een voorbereidend karakter. Het uiteindelijke doel is om voor elk van de vier onderwerpen tot een (elektronische) keuzeleidraad te komen. De gebruikers van de leidraad krijgen zo achtergrondinformatie bij het overlegonderwerp, voor geval zij daarover iets zouden willen afspreken.

SER CZ - overleggroepen in 2010	Wel of niet overleg in 2010		Werksduur AV loopt tot ...
	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			
Zorg			
Overleggroep Geestelijke Zorg Voorzitter: Keirse			
Lopend overleg (GGZ Nederland)	x	n	
Overleggroep Kinderopvang Voorzitter: De Pauw Gerlings-Döhrn			
Algemene Voorwaarden voor Kinderopvang - Dagopvang en BSO 2005 (MOGroep en Branchevereniging)	x	e	1.9.2007 (1.1.2007)
Overleggroep Uiterlijke Verzorging Voorzitter: De Pauw Gerlings-Döhrn			
Algemene Voorwaarden Uiterlijke Verzorgingsbranche 2010 (Anbos, Anko en Provoet)			1.1.2012
Overleggroep Uitvaartbedrijven Voorzitter: Hondius			
Algemene Voorwaarden Uitvaartverzorging 2003 (NVU)			1.1.2013
Overleggroep Verpleging, Verzorging en Thuiszorg Voorzitter: Bethlem			
Algemene Voorwaarden voor zorg met verblijf 2010 (ActiZ, BTN)	x	n	1.1.2013
Algemene Voorwaarden voor zorg zonder verblijf 2010 (ActiZ, BTN)	x	n	1.1.2013
Overleggroep Zelfstandige Klinieken Voorzitter: Sieburgh			
Algemene Consumentenvoorwaarden Vereniging Zelfstandige Klinieken Nederland 2008 (ZKN)			1.1.2013
Overleggroep Ziekenhuizen Voorzitter: Sieburgh			
		x	n
			1.1.2013

SER CZ - overleggroepen in 2010		Werkingduur AV loopt tot ...	
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 2010		karakter
	for-meel	in-for-meel	
Netwerken			
Overleggroep Bankzaken Voorzitter: Wessels			
Algemene Bankvoorwaarden 2009 (NVB)			evaluatie 2014
Overleggroep Betaalde Informatiediensten Voorzitter: Van Eijk			
Algemene Voorwaarden voor levering van betaalde informatiediensten 2009 (NVI)			1.1.2013
Overleggroep Energie en Water Voorzitter: Van Boom			
Model Algemene Voorwaarden voor Drinkwater 1994 (VEWIN)	x		e 1.7.2008
Model Algemene Voorwaarden voor Warmte 1994 (EnergieNed)	x		e 1.7.2008
Algemene Voorwaarden 2006 voor de levering van electriciteit aan kleinverbruikers (EnergieNed)	x		e 1.7.2008
Algemene Voorwaarden 2006 v. aansluiting en transport v. electriciteit v. kleinverbruikers (EnergieNed)	x		e 1.4.2008
Algemene Voorwaarden 2006 voor de levering van gas aan kleinverbruikers (EnergieNed)	x		e 1.7.2008
Algemene Voorwaarden 2006 voor aansluiting en transport van gas voor kleinverbruikers (EnergieNed)	x		e 1.4.2008
Overleggroep Elektronische Communicatiediensten Voorzitter: Van Eijk			
Referentiemodel voor Alg. Voorw. voor internettoegang 2007 (Initiatiefgroep Zelfreguleringsoverleg)	x		e
Overleggroep Postvervoer Voorzitter: Smijders			
Algemene Voorwaarden TNT Post voor Ontvangenservices 2009		x	
Algemene Voorwaarden voor het Opgedragen Postvervoer TNT Post 2011		x	e
Wonen			
Overleggroep Afbouw Voorzitter: Van der Beek			
Algemene Consumentenvoorwaarden voor het Afbouwbedrijf in Nederland 2007 (NOA)			1.1.2013

SER CZ - overleggroepen in 2010				Werkingsduur AV loopt tot ...
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 2010		karakter	
	for- meel	infor- meel		
Overleggroep Airconditioning Voorzitter: Van der Beek				
Algemene voorwaarden voor Airconditioningsinstallatiewerk voor Consumenten 2007 (NVKL)				1.1.2013
Overleggroep Bestrating (per 2011) Voorzitter: Van der Beek				
Lopend overleg (OBN)				
Overleggroep Bouw- en Afbouwmateriaal Voorzitter: Van der Beek				
Alg. cons.voorw. verkoop en levering bouw- en afbouwmater. en uitvoering werkzaamh. 2003 (HIBIN)				1.1.2013
Overleggroep CBW-MITEX (per 2011) Voorzitter: Keirse				
Algemene Voorwaarden van de Centrale Branchevereniging Wonen 2005 (CBW)				1.7.2008
MITEX Verkoop-, Leverings- en Betalingsvoorwaarden 2003				1.1.2013
Overleggroep Dakbedekking Voorzitter: Van der Beek				
Algemene Consumentenvoorwaarden VEBIDAK 2008				1.1.2013
Overleggroep Doe-het-zelfbranche Voorzitter: Veder				
Algemene voorwaarden voor de doe-het-zelfbranche 2003 (VVDHZ)				1.1.2013
Overleggroep Garantiewoningen Voorzitter: Van den Berg				
Standaardmodel en Algemene Voorwaarden, met toelichting, voor koop- /aannemingsovereenkomsten voor eengezinshuizen en appartementsrechten 2009 (Bouwend Nederland, NEPROM en NVB)	x		n	1.1.2013

SER CZ - overleggroepen in 2010		Werkingduur AV loopt tot ...	
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 2010		karakter
	for-meel	in-for-meel	
Overleggroep Groen- en Tuincentra Voorzitter: Veder			
Algemene Consumentenvoorwaarden voor het Tuincentrum 2010 (Tuinbranche Ned.)			1.1.2012
Overleggroep Hoveniers Voorzitter: Veder			
Alg. Consumentenvoorwaarden voor leden VHG Branchevereniging voor ondernemers in het groen 2008			1.1.2012
Algemene Consumentenvoorwaarden Groenkeur 2008			1.1.2012
Overleggroep Klussenbedrijven Voorzitter: Van der Beek			
VLOK-Uitvoeringsvoorwaarden (klussenbedrijven) 2010	x		e 1.8.2012
Overleggroep Makelaardij Voorzitter: Snijders			
Algemene Consumentenvoorwaarden van de makelaarsorganisaties NVM en LVM 2010			evaluatie 2012
Algemene Consumentenvoorwaarden van VBO-makelaars Omroerende Zaken 2005			1.1.2010
Overleggroep Natuursteen per 2011 Voorzitter Van der Beek			
Lopend overleg (ABN)			
Overleggroep Parket Voorzitter: Van der Beek			
Algemene Voorwaarden van de Vereniging Parketvloer Leveranciers 2010 (VPL)	x		n 1.6.2012
Algemene Voorwaarden van de Vereniging Parketvloerenleggersbedrijven 2010 (VPVB)	x		e 1.6.2012
Overleggroep Schilders- Behangers- en Glaszetbedrijf Voorzitter: Van der Beek			
Alg. Cons.voorwaarden voor AF-erkende Schilders-, Behangers- en Glaszetbedrijf in Nederland 2004			1.1.2013

SER CZ - overleggroepen in 2010		Wel of niet overleg in 2010		Werksduur AV loopt tot ...
		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				
Overleggroep UNETO-VNI Voorzitter: Hondius				
Algemene Voorwaarden Onderhouds- en Serviceabonnementen voor woninginstallaties 1992 (VNI)				
Algemene Reparatievoorwaarden Consumentenelektronica 1996 (UNETO)				
Algemene Voorwaarden Elektrotechnische Detailhandel 1996 (UNETO)				
Algemene Voorwaarden voor Installatiewerk voor Consumenten 2005 (UNETO-VNI)				
Overleggroep Verbouwingen Voorzitter Van den Berg				
Consumentenvoorwaarden Verbouwingen van Stichting Bouwgarant (COVO 2010)				
Overleggroep Verhuisbedrijven Voorzitter: Van der Beek				
Algemene Voorwaarden Verhuizingen (AVVV) 2006				
Algemene Voorwaarden Bewaameming Verhuigoederen (AVBV) 2006				
Overleggroep Zonwering Voorzitter: Van der Beek				
Alg. Cons.voorw. verkoop, lev. en/of montage van zonweringen, rolluiken en/raamdec. 2008 (ROMAZO)				
Mobiliteit				
Overleggroep Banden- en Wielenservice Voorzitter: Castermans				
Lopend overleg (VACO)				
Overleggroep BOVAG Voorzitter: Sniijders				
Algemene Voorwaarden BOVAG Autodealers en BOVAG Onafhankelijke Autobedrijven 2006				
Algemene Voorwaarden BOVAG Afdeling Mobiele Recreatie 2003				
Algemene Voorwaarden BOVAG Afdeling Tweewielersbedrijven 2006				
Algemene Voorwaarden BOVAG Afdeling Verkeersopleidingen 2006				
Algemene Voorwaarden BOVAG Verhuurbedrijven 2010				

SER CZ - overleggroepen in 2010		Werkingduur AV loopt tot ...	
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 2010		karakter
	for-meel	infor-meel	
Overleggroep HISWA Voorzitter: Veder			
Algemene Voorwaarden verkoop gebruikte pleziervaartuigen en gebruikte scheepsmotoren HISWA '94	x		e
Algemene Voorwaarden Jachtarchitecten HISWA 1995	x		e
Algemene Voorwaarden Verhuur Open Boten HISWA 1997	x		e
Algemene Voorwaarden verhuur open zeil-/motorboten (maximaal 2 dagen) HISWA 1997	x		e
Algemene Aannemings- Verkoop- en Leveringsvoorwaarden HISWA 1999	x		e
Algemene Voorwaarden Bemiddeling Jachtmakelaars HISWA 2009	x		e
Algemene Voorwaarden Huur en Verhuur Lig- en/of Bergplaatsen HISWA 1999	x		e
Algemene Voorwaarden Huur en Verhuur Pleziervaartuigen HISWA 1999	x		e
Algemene Voorwaarden voor Expertise HISWA 2002	x		e
Overleggroep Luchtvaart Voorzitter: Snijders			
Lopend overleg (Barin)			
Overleggroep Openbaar Vervoer Voorzitter: Hondius			
Algemene Voorwaarden Openbaar Stads- en Streekvervoer 1996 (KNV)			
Lopend overleg (NS Reizigers, NS Hispeed)	x		n
Overleggroep OV-Fiets Voorzitter: Hondius			
Algemene Voorwaarden NS OV-fiets 2009			1.9.2011
Overleggroep RECRON Voorzitter: Castermans			
RECRON-Voorwaarden voor Groepsaccommodaties 2008		x	e
RECRON-Voorwaarden voor Seizoenplaatsen 2003		x	e
RECRON-Voorwaarden voor Toeristische Plaatsen 2003		x	e
RECRON-Voorwaarden voor Vakantieverblijven 2003		x	e
RECRON-Voorwaarden voor Vaste Plaatsen 2008		x	e

SER CZ - overleggroepen in 2010				Werkingsduur AV loopt tot ...
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 2010		karakter	
	for- meel	infor- meel		
Overleggroep Reizen Voorzitter: Van Boom				
ANVR Reisvoorwaarden 2009				1.1.2012
ANVR Boekingsvoorwaarden 2009				1.1.2012
Overleggroep Taxivervoer Voorzitter: Snijders				
Algemene Voorwaarden voor Taxivervoer 2003				1.1.2013
<i>Overige onderwerpen</i>				
Overleggroep Directe Verkoop Voorzitter: Castermans				
Algemene voorwaarden Vereniging Directe Verkoop 2008				1.1.2013
Overleggroep Fitness Voorzitter: Castermans				
Lopend overleg (Fit:lvak)	x		n	
Overleggroep Gezelschapsdieren Voorzitter: Castermans				
Algemene voorwaarden voor de Detailhandel in de Gezelschapsdierenbranche 2007				1.1.2013
Algemene voorwaarden voor Dierenpensjons 2007				1.1.2013
Overleggroep Luxe Huishoudelijk Voorzitter: Castermans				
Verkoop-, leverings- en betalingsvoorw. Ver. Centr. org. gemengde branche 'Vereniging gebr.' 2009	x		n	1.1.2013

SER CZ - overleggroepen in 2010		Wel of niet overleg in 2010		Werkingduur AV loopt tot ...
		for-meel	infor-meel karakter	
Overleggroep Optiekbedrijven Voorzitter: Hondius 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				
Overleggroep Optiekbedrijven Voorzitter: Hondius Algemene Voorwaarden Optiekbedrijven van de Nederlandse Unie van Optiekbedrijven 2008 (NUVO)				
Overleggroep Particuliere Onderwijsinstellingen Voorzitter: Castermans Algemene Voorwaarden voor Particulier Onderwijs en Opleidingen 2008 (NRTO)				
Overleggroep Sieraden en Uurwerken Voorzitter: Castermans Lopend overleg (NIJ, VGZ)				
Overleggroep Textielreiniging Voorzitter: Van der Beek Algemene Voorwaarden Textielreiniging ten behoeve van consumenten 1995 (NETEX)				
Overleggroep Thuiswinkel Voorzitter: Castermans Algemene Voorwaarden Thuiswinkel 2008 (NTO)				
		x		e
				1.1.2011



SOCIAAL-ECONOMISCHE RAAD

Bezuidenhoutseweg 60

Postbus 90405

2509 LK Den Haag

T 070 3499 499

E communicatie@ser.nl

www.ser.nl