

**Coördinatiegroep  
Zelfreguleringsoverleg  
Jaarverslag 2001**

## I. Inleiding

Het stimuleren van wenselijke ontwikkelingen in het bedrijfsleven is een van de wettelijke taken van de SER. Daartoe biedt de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg (CZ) van de SER een open kader aan ondernemers- en consumentenorganisaties voor overleg over evenwichtige algemene voorwaarden ('kleine lettertjes'), die bijvoorbeeld bij koop van toepassing zijn. Eind 2001 fungeren er in totaal 23 CZ-overleggroepen. Sluitstuk van succesvol overleg is de instelling van een tweezijdig samengestelde geschillencommissie, veelal bij de Stichting geschillencommissies voor consumentenzaken (SGC).

Het overleg in de overleggroepen bestreek ook dit jaar een breed mozaïek van consumentenbranches, naast meer gevestigde branches ook nieuwe zoals in de ICT-sector en kinderopvang (deel II van dit jaarverslag). Soms is overleg succesvol afgerond a tempo, zoals bij garagebedrijven, dan weer kon positief resultaat pas na geruime tijd worden geboekt, zoals bij experts voor vaartuigen. Soms ook is overleg weliswaar nog niet afgerond maar wel een heel eind gevorderd, zoals bij verblijfsrecreatie en internettoegang, dan weer is net begonnen overleg alweer opgeschort, zoals bij het openbaar vervoer.

Per gevoerd overleg volgt hierna een toelichting. De meeste betreffen zgn. formeel CZ-overleg, met ondersteuning van de onafhankelijke voorzitter en het secretariaat (al verliep soms bijvoorbeeld de afronding via informeel overleg). In de andere gevallen hebben partijen kleinere wijzigingen volledig via informeel CZ-overleg afgehandeld, hetzij heeft de CZ gerichte acties ondernomen. In bijlage 1 is een en ander in een tabel samengebracht. Net als hier volgt de bijlage een indeling naar economische velden: infrastructuur, wonen, mobiliteit en overige onderwerpen.

Met de meer algemene werkzaamheden van de CZ sluit het jaarverslag af (deel III). Daarbij wordt tevens aandacht gegeven aan het beleid van de Nederlandse Mededingingsautoriteit (NMa).

## II. Ontwikkelingen in CZ-overleggroepen

### *Infrastructuur*

#### **Overleggroep Openbare nutsbedrijven (1.)<sup>1</sup>**

De model AV voor gas zijn per 1 juli 2001 'gesplitst' in een set voor aansluiting en transport en een voor de levering. Deze splitsing komt voort uit de wettelijk voorgeschreven aparte positionering van netbeheerders en vergunninghouders voor de levering aan de consument. Een jaar eerder heeft een dergelijke juridische-technische splitsing al bij de model-AV voor elektriciteit plaatsgevonden. Per 1 juli 2001 zijn die model-AV wél op één punt gewijzigd: een kortere aankondigingstermijn voor (wettelijke) tariefswijzigingen. Een en ander vond volledig plaats via informeel CZ-overleg.

---

<sup>1</sup> De nummering van de overleggroepen slaat op de volgorde van de overleggroepen volgens het schema in de bijlage. Omdat in 2001 in sommige overleggroepen niets is gebeurd, worden die in dit jaarverslag niet genoemd.

**Overleggroep PTT-Post (4.)**

Halverwege en eind van het jaar zijn de AV voor het wettelijk opgedragen postvervoer volledig via informeel CZ-overleg aangepast.

**Overleggroep Internet-toegang-aanbieders (5.) / Overleggroep Omroep en Telecom Netwerken (6.)**

Het overleg in de sector elektronische communicatienetwerken heeft nog geen resultaat opgeleverd. De NLIP (uit groep 5) mikt op afronding in het voorjaar van 2002, haar 'jaar van de kwaliteit'. De gemeenschappelijke bepalingen voor de hele sector, nog steeds een ontwerp, zijn daarbij uitgangspunt. Onderdeel van de AV zal zijn de al in 2001 totstandgekomen Nederlandse vertaling van de Internationale Netiquette. Tevens wordt gekeken naar mogelijkheden de bestaande geschillencommissie (binnen de NLIP) een onafhankelijker karakter te geven, eventueel door deze onder te brengen bij de SGC. De VECAI (groep 6) beschouwt het overleg voorlopig als afgerond en gaat verder met zijn huidige set AV voor kabelaanluiting en SGC-geschillencommissie. De Vereniging ICT heeft in 2001 haar standpunt herhaald dat de telecomaandbieders om uiteenlopende redenen harmonisatie en de daarmee samenhangende wijziging van hun AV niet wenselijk achten.

*Wonen***Overleggroep UNETO-VNI (7.)**

Bij de totstandkoming van nieuwe installatievoorwaarden voor consumenten in 1998 heeft VNI wél en UNETO niet daarmee ingestemd (zij hanteert nog steeds de versie van 1992). UNETO heeft begin 2001 de centrale thema's voor hernieuwd CZ-overleg geïnventariseerd, waaronder het eventueel deelnemen aan de SGC-geschillencommissie installerende bedrijven. Wat de VNI betreft zijn onder meer discussiepunt de nakomingsgarantie voor uitspraken van de geschillencommissie bij faillissement en de eventuele toegang tot de geschillencommissie voor het VNI-onderhoudsabonnement. De fusie tussen UNETO en VNI per 1 januari 2002 biedt nieuwe mogelijkheden voor overleg ook over de nog openstaande punten.

**Overleggroep CBW (8.)**

In het verslagjaar is besloten de Algemene Nederlandse Vereniging van Keukenspecialisten (ANVK) op te heffen. Diens AV worden daarom vanaf 1 januari 2002 niet meer gebruikt. De keuze die de ANVK-leden (allen ook lid van de CBW) hadden om hetzij de ANVK-AV hetzij de CBW-AV voor keukens en badkamers toe te passen is daarmee vervallen. Die set CBW-AV zal daarmee ruimer worden toegepast.

*Mobiliteit***Overleggroep Openbaar Vervoer (13.)**

Aan de hand van een werkdocument van het secretariaat is eind 2001 een begin gemaakt met overleg over het opstellen van een geïntegreerde set AV voor het openbaar vervoer van trein, bus, tram en metro. Daartoe zijn de twee aparte overleggroepen voor de Nederlandse Spoorwegen en voor stads- en streekvervoer samengevoegd. Partijen hebben uitgesproken eenstemmig te streven naar de totstandkoming van een (basis) set AV voor de gehele sector openbaar vervoer. Mede in verband met wetgeving kan er met name bij NS behoefte blijven bestaan aan aanvullende, aan deze (basis) set te koppelen, meer specifieke bepalingen.

Vooralsnog blijkt de aansprakelijkheid bij treinvertragingen een struikelblok in het overleg. Zodra over die aansprakelijkheid meer duidelijkheid bestaat zal het overleg over geïntegreerde AV voor het openbaar vervoer worden hervat.

Enkele aanpassingen in de AV voor openbaar stads- en streekvervoer per 1 januari 2002 aan de euro en de Wet Personenvervoer 2000 zijn wederom tweezijdig tot stand gekomen.

#### **Overleggroep RECRON (15.)**

De evaluatie van de vijf sets RECRON-voorwaarden is aan het eind van het verslagjaar een heel eind gevorderd. Vanaf april is er aan de hand van een werkdocument van het secretariaat viermaal vergaderd. Er resteren nog enkele pijnpunten, die begin 2002 zullen worden besproken. De rechtsbescherming van langkampeeders bij herstructurering van kampeerterreinen in – voor de ondernemer lucratievere – vakantieparken, staat ook op de politieke agenda. Meteen al bij de start van het overleg hebben overlegpartijen samen hun opvatting daarover aan staatssecretaris Faber van LNV gegeven. In haar brief aan de Kamer van juli 2001 valt veel terug te zien van wat de overlegpartijen in hun brief hadden bepleit.

#### **Overleggroep BOVAG (16.)**

Aan de hand van een werkdocument van het secretariaat is eind 2001 in drie vergaderingen overeenstemming bereikt over een nieuwe versie van de BOVAG-voorwaarden, de bijhorende Garantiepas van de afdelingen NDA en ABA en de orderbevestiging. Daarmee heeft BOVAG als eerste CZ-branche zijn voorwaarden afgestemd op de nieuwe wetgeving, op basis van een Europese richtlijn, voor koop en garanties op consumptiegoederen. Opvallend punt is de verlenging van de garantietermijn op gebruikte auto's van drie naar zes maanden.

In samenhang met de nieuwe AV hebben partijen afgesproken gezamenlijk te zullen bezien in hoeverre de transparantie rond de leveringstermijnen van nieuwe auto's kan worden verbeterd en – en marge van het overleg – dat ze zullen trachten te komen tot overleg over het opstellen van tweezijdige branche-AV voor koop, reparatie en onderhoud van nieuwe en gebruikte caravans.

#### **Overleggroep HISWA (17.)**

Het overleg over nieuwe AV voor het inschakelen van een HISWA-expert heeft het gehele verslagjaar geduurd. Na drie formele vergaderingen in de periode februari-mei leken partijen er tekstueel uit te zijn en zijn er afspraken gemaakt en toezeggingen gedaan voor nader overleg. De informele afronding is pas begin 2002 gelukt. De afspraken gaan over het mogelijk in de toekomst communiceren van de nieuwe AV via Internet, het voorkomen van een grijs circuit van 'expertises' waarop deze voorwaarden niet van toepassing zijn, de eisen en waarborgen voor de onafhankelijkheid van de expertises door HISWA-experts en hun verzekering tegen beroepsaansprakelijkheid.

#### *Overige onderwerpen*

#### **Overleggroep Optiekbedrijven (18.)**

Vanwege interne reorganisaties bij de ondernemersorganisaties is het evaluatieoverleg, dat al in 1999 was gepland, voor de AV optiekbedrijven uit 1993 enkele malen uitgesteld. De organisatorische ontwikkelingen in de branche zijn eind 2001 zodanig uitgekristalliseerd dat de evaluatie begin 2002 zijn beslag kan krijgen.

### **Overleggroep Relatiebemiddeling (19.)**

Het overleg over AV voor relatiebemiddeling is in 1995 afgebroken, in die zin dat de tweezijdig totstandgekomen concept-AV door bestuurlijke verwickelingen in de branche nooit zijn 'goedgekeurd' door overlegpartijen. De CZ heeft er in 2000 voor gekozen het 'misbruik' van de CZ-clausule in deze branche voorlopig pragmatisch te benaderen. De AV Relatiebemiddeling blijken marktpartijen in de praktijk goed houvast te bieden. In 2002 zal de CZ aan deze AV speciale aandacht geven. VWS zou graag een steviger juridische basis in deze branche zien.

### **Overleggroep Uitvaartbedrijven (22.)**

De in 1997 begonnen evaluatie van de AV Uitvaartverzorging 1993 is nog steeds niet afgerond. Knelpunt blijft de eenzijdige interpretatie door de branche van het beding in de AV over kortingen en provisies bij toeleveranciers bij uitvaartverzorgers. Bovendien bestaat er binnen de branche onvrede met de SGC-geschillencommissie. Daarom heeft de CZ alle vier brancheorganisaties gevraagd of ze de AV van 1993 onderschrijven en of ze voornemens zijn om (ook) in de toekomst aan het werk van de geschillencommissie deel te nemen. Er bestaat binnen de branche geen behoefte aan wijziging dan wel nader evaluatieoverleg over de AV, terwijl over de toekomst van de geschillencommissie verschillend wordt gedacht. Een deel van de branche heeft per 1 januari 2002 een eigen ombudsman ingesteld. De CZ zal medio 2002 conclusies trekken over het draagvlak voor de AV en de geschillencommissie.

### **Overleggroep Kinderopvang (24.)**

Medio 2001 is CZ-overleg gestart voor de snelgroeïende branche van kinderopvang tussen de rechtstreeks daarbij betrokken marktpartijen. Na enkele analyserende notities van het secretariaat ligt nu een groslijst voor van in de AV op te nemen onderwerpen. Het zo breed mogelijk inzetten van de nieuwe AV in de branche heeft daarbij hun speciale aandacht. Een van de concrete voornemens is begin 2002 een hoorzitting te organiseren, vanwege het belang van een goede samenwerking met andere belanghebbenden zoals bemiddelaars in kinderopvang. Vrijwillige afspraken over de rechtsrelaties kunnen wettelijke regels zoals die zijn voorzien in de per 2004 in te voeren nieuwe Wet basisvoorziening kinderopvang, overbodig maken.

## **III. CZ: evaluatie, euro en NMa**

Behalve de voortgang van het overleg stonden de kwartaalvergaderingen van de CZ in 2001 vooral ook in het teken van de materiële evaluatie van het overleg sinds haar instelling in 1996. De behoefte aan voorwaardenoverleg blijkt zeer zeker nog aanwezig. Er blijven zich, zoals ook dit jaarverslag illustreert, nieuwe branches aandienen en bovendien zijn er van consumentenkant nog verschillende 'witte vlekken' gesignaleerd. De evaluatie zelf heeft geresulteerd in een aantal aandachtspunten voor het CZ-overleg. Zo is het bij informeel CZ-overleg wenselijk dat de overlegpartijen regelmatig de CZ op de hoogte houden van de stand van zaken, zodat duidelijkheid bestaat over de voortgang en vooral ook over het eindresultaat van dat overleg. De overleggroepen zijn begin 2002 over de aandachtspunten geïnformeerd.

De CZ heeft alle overleggroepen aangeschreven over het vervangen van de aanduiding gulden in AV door euro. Alleen wanneer een brancheorganisatie wil afwijken van een

nota van het Nationaal Forum voor de introductie van de Euro, leek er aanleiding voor overleg met de consumentenorganisaties. Dit is beperkt gebeurd.

Mededingingsrechtelijk van belang was het verschijnen van de NMa-richtsnoeren voor de beoordeling van samenwerking tussen bedrijven binnen en buiten brancheorganisaties. De NMa blijkt gunstig, dat wil zeggen zowel ondernemers- als consumentvriendelijk, op het hanteren van algemene voorwaarden te reageren. De richtsnoeren raken wél bepalingen over de prijs waarvoor producten of diensten worden geleverd en prijswijzigingen. Een brancheorganisatie mag zich niet in het prijsbeleid van haar leden mengen. De NMa was kritisch over een door partijen in een CZ-overleggroep overwogen compromis om in de voorwaarden onderscheid te maken tussen gewone prijsverhogingen en die boven een bepaald bedrag, met voor die laatste een langere aankondigingstermijn. Je stimuleert zo dat dit bedrag als bovengrens wordt gehanteerd zodat veel leden daar misschien net onder gaan zitten, aldus de NMa. Verplichte motivering c.q. specificatie van een prijsverhoging naar de klant toe is geen probleem. Dit bevordert de transparantie op de markt.

<b>CZ-overleggroepen in 2001</b>		for- meel over- leg	infor- meel over- leg	ka- rak- ter over- leg
bij karakter overleg: n = nieuw overleg, w = wijzigingen e = (algehele) evaluatie				
<i>Infrastructuur</i>				
<b>(1.) Overleggroep Openbare nutsbedrijven</b>		Voorzitter: mw. Epema-Brugman		
Model Algemene Voorwaarden voor Drinkwater 1994 (EnergieNed)				
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)			x	w
Model Algemene Voorwaarden Aansluiting en Transport v. gas 2001 v. huish.afn. (EnergieNed)			x	w
<b>(2.) Overleggroep Banken</b>		Voorzitter: Van Dam		
Algemene Bankvoorwaarden 1995 (NVB)				
Algemene Girovoorwaarden Postbank 1996 (Postbank)				
Algemene Voorwaarden Elektronisch Betalingsverkeer 1997 (NVB)				
<b>(3.) Overleggroep KPN Telecom</b>		Voorzitter: mw. Epema-Brugman		
Algemene Voorwaarden KPN Telecom voor Vaste Telefoondienst 1999 (KPN Telecom)				
<b>(4.) Overleggroep PTT-Post</b>		Voorzitter: Snijders		
Algemene Voorwaarden voor Ontvangersservices 2000 (PTT-Post)				
Algemene Voorwaarden voor het Opgedragen Postvervoer 2001 (PPT-Post)			x	w
<b>(5.) Overleggroep Internet-toegang-aanbieders (NLIP)</b>		Voorzitter: Franken		
<lopend overleg>		x		n
<b>(6.) Overleggroep Omroep en Telecom Netwerken (VECAI)</b>		Voorzitter: Franken		
<overleg afgebroken>		x		n
<i>Wonen</i>				
<b>(7.) Overleggroep UNETO-VNI</b>		Voorzitter: Hondius		
Algemene Consumentenvoorwaarden UNETO 1992 (UNETO)				
Algemene Voorwaarden Onderhouds- en Service-abonnementen VNI 1992				
Algemene Voorwaarden Elektrotechnische Detailhandel 1996 (UNETO)				
Algemene Reparatievoorwaarden Consumentenelektronica 1996 (UNETO)				
Algemene Voorwaarden Consumentenwerk Installerende bedrijven 1998 (VNI)				
<b>(8.) Overleggroep CBW</b>		Voorzitter: mw. Groenman		
Algemene Voorwaarden van de Centrale Branchevereniging Wonen 1996 (CBW)				
Algemene Voorwaarden v.d. Centrale Branchevereniging Wonen voor parket etc. 1996 (CBW)				
Algemene Voorw. v.d. Centr. Branchev. Wonen v. keukens, badkamers en san. art. 1996 (CBW)				
Algemene Voorwaarden Keukenspecialisten (ANVK* )		*in liquidatie		
<b>(9.) Overleggroep Hoveniers en Tuincentra</b>		Voorzitter: mw. Groenman		
Algemene Voorwaarden Hoveniers- en Tuincentra 1997 (NVT-VHG)				
<b>(10.) Overleggroep Schilders- Glaszet- en Stukadoorsbedrijf</b>		Voorzitter: Van Mierlo*		
Algemene Voorwaarden Schilders-, Behangers en Glaszetbedrijf 1999 (FOSAG/STAF)				
Algemene Consumentenvoorwaarden erkend Stukadoors- en Afbouwbedrijf 2000 (ESA)				
<b>(11.) Overleggroep Verhuizers</b>		Voorzitter: mw. Groenman		
Algemene Voorwaarden Verhuizingen 2000 (SAVAM)				

Algemene Voorwaarden Bewaarneming Verhuisgoederen 2000 (SAVAM)			
<b>(12.) Overleggroep Klussenbedrijven</b>		Voorzitter: vacature	
Algemene Voorwaarden Klussenbedrijf 1998 (VLOK)			
<i>Mobiliteit</i>			
<b>(13.) Overleggroep Openbaar Vervoer</b>		Voorzitter: Hondius	
Algemene Voorwaarden Openbaar Stads- en Streekvervoer 1996 (KNV)			
<afgebroken overleg over geïntegreerde vervoersvoorwaarden>			
<b>(14.) Overleggroep Reizen</b>		Voorzitter: mw. Epema-Brugman	
Algemene ANVR-Boekingsvoorwaarden 1997 (ANVR)			
Algemene ANVR-Reisvoorwaarden 1999 (ANVR)			
<b>(15.) Overleggroep RECRON</b>		Voorzitter: Van Dam	
RECRON-Voorwaarden Vaste plaatsen 1997 (RECRON)			
RECRON-Voorwaarden Seizoenplaatsen 1997 (RECRON)			
RECRON-Voorwaarden Vakantieverblijven 1997 (RECRON)			
RECRON-Voorwaarden Toeristische Plaatsen 1997 (RECRON)			
RECRON-Voorwaarden Groepsaccomodaties 1997 (RECRON)			
<b>(16.) Overleggroep BOVAG</b>		Voorzitter: Sniijders	
Algemene Voorwaarden Garagebedrijven 1997 (BOVAG)			
<b>(17.) Overleggroep HISWA</b>		Voorzitter: Van Dam	
Algemene Aannemings- Verkoop en Leveringsvoorwaarden HISWA 1999			
Algemene Voorwaarden Huur en Verhuur Pleziervaartuigen 1999 (HISWA)			
Algemene Voorwaarden Huur en Verhuur Lig- en/of Bergplaatsen HISWA 1999 (HISWA)			
Algemene Voorwaarden Bemiddeling Jachtmakelaars HISWA 1999 (HISWA)			
< lopend overleg over nieuwe AV Experts HISWA >			
<i>Overige onderwerpen</i>			
<b>(18.) Overleggroep Optiekbedrijven</b>		Voorzitter: Hondius	
Algemene Voorwaarden Optiekbedrijven 1993 (NUVO/A.N.V.O./UFON)			
<b>(19.) Overleggroep Relatiebemiddeling</b>		Voorzitter: vacature	
Algemene Voorwaarden Relatiebemiddeling 1995			
<b>(20.) Overleggroep Textielreiniging</b>		Voorzitter: Van Mierlo*	
Algemene Voorwaarden Textielreiniging 1995 (NETEX)			
<b>(21.) Overleggroep MITEX</b>		Voorzitter: Van Mierlo*	
Algemene Voorwaarden Textielhandel 1996 (MITEX)			
<b>(22.) Overleggroep Uitvaartbedrijven</b>		Voorzitter: Hondius	
Algemene Voorwaarden Uitvaartverzoring 1993 (NUVU/NVU)			
<b>(23.) Overleggroep Thuiswinkel</b>		Voorzitter: Hondius	
Algemene Voorwaarden Thuiswinkel 2000 (NTO)			
<b>(24.) Overleggroep Kinderopvang</b>		Voorzitter: mw. Groenman	
<lopend overleg over nieuwe branche-AV>			

\* Prof. Mr A.I.M. van Mierlo heeft per 1 januari 2002 zijn functies neergelegd.