

CZ/381  
23 april 2010

**Coördinatiegroep  
Zelfreguleringsoverleg  
Jaarverslag 2009**

## 1. Algemeen overzicht

De Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg (CZ) van de SER 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 verder uitgebreid. Ook zijn er elf nieuwe geschillencommissies bijgekomen. In totaal zijn er nu 46 geschillencommissies. In september werd hieraan een speciale bijeenkomst gewijd waarop de staatssecretaris van Economische Zaken en de minister van Justitie het woord voerden. Het is het resultaat van de meerjarige verbredingslag, waarin alle betrokken partijen een gezamenlijke inspanning hebben geleverd. Daarvan is het overleg in vier branches in het verslagjaar afgerond: autoverhuur, juweliers en zilversmeden, OV-fiets en betaalde informatiediensten (0900-telefoonnummers). Buiten de verbredingslag om is het overleg over AV inclusief geschillencommissie voor uiterlijke verzorging met succes afgerond.

Een belangrijke nieuwe sector voor het voorwaardenoverleg betreft de zorg. Tweezijdige voorwaarden zijn sinds 2009 behalve voor ziekenhuizen ook in de maak voor geestelijke zorg en ‘verpleging, verzorging en thuiszorg’. In het voorjaar van 2010 komen hierna ook andere zorgbranches aan de beurt. Het kabinet, dat in 2008 het actieprogramma *Zeven rechten voor de cliënt in de zorg: Investeren in de zorgrelatie* naar de Tweede Kamer stuurde, is blij met het voorwaardenoverleg. Zelf komt het kabinet voorjaar 2010 met een wetsvoorstel waarin de rechten van patiënten in de zorg zijn vastgelegd.

Een andere belangrijke nieuwe sector voor het voorwaardenoverleg betreft de bouw. Er zijn tweezijdige koopcontracten en algemene voorwaarden opgesteld voor nieuwbouwwoningen inclusief geschillenbeslechting. Ook is overeenstemming bereikt over een minimumkader voor consumentengaranties. Daarmee is er een nieuwe ordening voor consumenten- en producentenbelangen bij de koop van nieuwbouwwoningen. Dat was noodzakelijk omdat het Garantie Instituut Woningbouw wordt opgeheven.

Verder zijn in 2009 evaluaties in drie branches waar al tweezijdige voorwaarden inclusief geschillencommissie bestaan succesvol afgerond. De algemene voorwaarden voor bemiddeling bij vaartuigen, die voor tuincentra en de algemene bankvoorwaarden. Ten slotte zijn ook eerder eenzijdig vastgestelde branchevoorwaarden bij een al bestaande geschillencommissie nu tweezijdig gemaakt, te weten die voor luxe huishoudelijk (glas, porselein en aardewerk).

### *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 2009 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 huishoudelijk. De bijlage geeft verder voor alle overlegpartijen een overzicht van de afspraken over de werkingsduur.

## **2. Ontwikkelingen in CZ-overleggroepen**

### *Zorg*

#### **Overleggroep Geestelijke Zorg**

Voorjaar 2009 is het overleg over tweezijdige AV voor geestelijke gezondheid- en verslavingzorg formeel gestart. Overlegdeelnemers naast de Consumentenbond (CB) zijn de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie (NPCF) en het Landelijk Platform GGZ. Van ondernemerskant participeert GGZ Nederland. Het overleg zal naar verwachting voorjaar 2010 succesvol worden afgerond.

#### **Overleggroep Kinderopvang**

Eind 2007 ging het overleg van start over het opstellen van tweezijdige AV voor gastouderopvang. Dit in aanvulling op de tweezijdige AV voor dagopvang en buitenschoolse opvang (bso) uit 2005. Deelnemers aan het overleg zijn enerzijds de MO Groep en 'De Branchevereniging' en anderzijds CB en BOinK. Vanwege politieke onzekerheden rond gastouderopvang heeft de overleggroep in 2008 haar werk opgeschort. Inmiddels is het wettelijke stelsel voor gastouderopvang per 2010 vernieuwd: er gelden nu kwalificatie-eisen voor gastouders en de begeleidende rol van gastouderbureaus is aangescherpt. Het overleg over aanvullende AV voor gastouderopvang wordt daarom in 2010 hervat. De overleggroep heeft in 2009 een aanvang gemaakt met de evaluatie van de sets dagopvang en bso.

#### **Overleggroep Verpleging, verzorging en thuiszorg**

Voorjaar 2009 is het overleg over het opstellen van tweezijdige AV voor verpleging, verzorging en thuiszorg formeel gestart. Aan ondernemerskant participeren ActiZ *Organisatie voor zorgondernemers* en Branchebelang Thuiszorg Nederland en aan consumentenkant naast CB en NPCF de Landelijke Organisatie Cliëntenraden. Het overleg zal naar verwachting voorjaar 2010 succesvol worden afgerond.

#### **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. In 2009 is de overleggroep uitgebreid met de Orde van Medisch Specialisten. Het overleg zal naar verwachting voorjaar 2010 succesvol worden afgerond.

### **Overleggroep Uiterlijke Verzorging**

Er is in 2009 succesvol voorwaardenoverleg gevoerd tussen CB en de branches van kappers, schoonheidsverzorging en voetverzorging, met steun van het Hoofdbedrijfschap Ambachten. De nieuwe AV bepalen bijvoorbeeld dat de ondernemer de consument inlicht over aard en omvang van de behandeling, de in redelijkheid te verwachten resultaten en mogelijke risico's. Per 2010 is de Geschillencommissie Uiterlijke verzorging van start gegaan.

Ondernemers die lid zijn van de brancheorganisaties ANKO, ANBOS of ProVoet participeren automatisch in de geschillenregeling. Ondernemers die geen lid zijn, kunnen zich op individuele basis bij de geschillencommissie aansluiten.

### *Netwerken*

### **Overleggroep Bankzaken**

De evaluatie in 2009 van de Algemene Bankvoorwaarden (ABV) door de Nederlandse Vereniging van Banken en CB is succesvol verlopen. De nieuwe ABV, die per november 2009 zijn ingevoerd, bevatten nu bijvoorbeeld een transparantieartikel over de hoogte van de kosten en de wijze van berekening. Evenzo een artikel over de wederzijdse zorgplicht, dat ook geldt voor de productvoorwaarden. De ABV vormen een aanvulling op de nieuwe titel in het Burgerlijk Wetboek per november 2009 voor betalingstransacties, gebaseerd op Europese regelgeving.

De tweezijdige Voorwaarden gebruik geld- en betaalautomaten zijn tezelfdertijd ingetrokken. De onderwerpen daaruit zijn namelijk bijna allemaal in de nieuwe wetgeving geregeld.

De geschilbeslechting is in 2007 overgegaan van de SGC naar het toen opgerichte Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

### **Overleggroep Betaalde informatiediensten**

Eind 2007 ging voorwaardenoverleg van start tussen de Nederlandse Vereniging van Informatieaanbieders enerzijds en CB anderzijds. Met als onderwerp de diensten van zogeheten 090x-nummers, waarvoor men een hoger tarief betaalt dan bij gewone telefoonnummers. Er is in 2009 een akkoord bereikt, zo moet het 090x-nummer bieden wat het beloofd heeft in bijvoorbeeld een advertentie, en de nieuwe AV zijn juli dat jaar ingegaan.

Vanaf diezelfde tijd zijn ondernemers die gebruik maken van informatienummers wettelijk verplicht zich bij een erkende geschillencommissie aan te sluiten.

Klachten kunnen bijvoorbeeld gaan over lange wachttijd of onduidelijke kosten.

De consument heeft nu wettelijk het recht om het betwiste deel van een telefoonrekening op te schorten.

### **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. Alle vier onderwerpen tegen de achtergrond van nieuwe wetgeving. Deelnemers zijn bij gas en 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.

### *Wonen*

#### **Overleggroep Garantiewoningen**

Eind 2009 is men het in de nieuwe Overleggroep Garantiewoningen eens geworden over tweezijdige koopcontracten en algemene voorwaarden voor nieuwbouwwoningen. Deelnemers aan het overleg zijn Bouwend Nederland, NEPROM (projectontwikkelaars), NVB (bouwondernemers) enerzijds en Vereniging Eigen Huis (VEH) en CB anderzijds. Als onderdeel daarvan zijn afspraken gemaakt over laagdrempelige geschillenbeslechting voor consumenten. Verder is er ook overeenstemming over een minimumkader voor consumenten-garanties. Deze beschermen de consument tegen de gevolgen van een faillissement en niet nakomen van een arbitrale uitspraak.

De overleggroep heeft hiermee gevolg gegeven aan de conclusies in het Rapport van de Commissie Van Loon. Dit rapport geeft aanbevelingen voor een nieuwe ordening voor consumenten- en producentenbelangen bij de koop van nieuwbouwwoningen. Dat was noodzakelijk omdat in de loop van 2010 het Garantie Instituut Woningbouw wordt opgeheven.

De garantiecertificaten op nieuwbouwwoningen worden ook in de toekomst uitgegeven door waarborgende instellingen in de markt. Deze kunnen zich aansluiten bij de nieuwe geschillencommissie Garantiewoningen bij de SGC dan wel bij de Raad van Arbitrage voor de Bouw.

#### **Overleggroep Groen- en tuincentra**

In 2009 zijn in overleg tussen CB en Tuinbranche Nederland tweezijdige Algemene Consumentenvoorwaarden voor het Tuincentrum tot stand gekomen. Deze zijn per 2010 van kracht geworden. De nieuwe voorwaarden zijn meer dan voorheen toegespitst op de detailhandelsactiviteiten van het tuincentrum. Belangrijke nieuwe aspecten zijn het recht van retournering, de verkoop op afstand en de uitvoering van bestellingen. Verder zijn de rechten en plichten met betrekking tot informatievoorziening door ondernemer en consument uitgebreid.

#### **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 gelijkkluidende set AV. Sommige bedingen in de AV van NVM/LMV en VBO zijn nu verschillend. De bestuurlijke besluitvorming over de nieuwe, branchebrede AV wordt in de eerste helft van 2010 afgerond.

#### **Overleggroep Parket**

Het overleg tussen de Vereniging van Parketleveranciers enerzijds en CB en VEH anderzijds over het tweezijdig maken van de AV voor parket is in 2009 ver gevorderd. Het overleg wordt voorjaar 2010 bestuurlijk afgerond.

## *Mobiliteit*

### **Overleggroep Banden- en Wielenbranche**

Voorjaar 2009 is overleg gestart tussen enerzijds branchevereniging VACO en anderzijds CB over het opstellen van tweezijdige AV inclusief geschillenregeling voor bandenservicebedrijven. Het overleg zal naar verwachting in 2010 worden afgerond.

### **Overleggroep BOVAG**

Het overleg over tweezijdige AV voor autoverhuur tussen CB en BOVAG is in 2009 succesvol afgesloten. De nieuwe AV zijn per 2010 in werking getreden. Opvallend daarin is de annuleringsregeling, waardoor een huurder bij bijvoorbeeld annulering tot de 42e dag voor de verhuur maximaal 20% van de huursom kwijt is. De Geschillencommissie Autoverhuur functioneert al sinds 2007.

### **Overleggroep HISWA**

Vereniging HISWA enerzijds en CB en ANWB anderzijds hebben succesvol evaluatieoverleg gevoerd over de AV voor bemiddeling bij vaartuigen. De nieuwe AV zijn voorjaar 2009 in werking getreden. Een opvallende verbetering voor de consument betreft de introductie van het systeem van Dertengelden Rekeningen. De koper van een vaartuig zal voortaan de koopsom naar een gegarandeerde rekening kunnen overmaken. Aansluitend daarop is de overleggroep begonnen de overige sets AV van HISWA Vereniging te evalueren.

### **Overleggroep Openbaar Vervoer**

Het overleg over het tweezijdig maken van de AV voor NS Internationaal en Thalys Nederland is medio 2009 hervat, maar heeft ook dit jaar geen akkoord opgeleverd. Overlegpartijen zijn de Nederlandse Spoorwegen enerzijds en CB, ANWB en Rover anderzijds. De gedoogsituatie dat de geschillencommissie uitspraken doet op basis van eenzijdig vastgestelde AV is opnieuw met één jaar verlengd.

### **Overleggroep OV-fiets**

In 2008 is overleg van start gegaan over het opstellen van tweezijdige AV voor OV-fiets, waarmee men bij vele treinstations een fiets kan huren. Overlegpartners zijn NS OV-fiets enerzijds en CB, ANWB en de Fietsersbond anderzijds. Het overleg is in 2009 afgerond met tweezijdige algemene voorwaarden. Daarin staat bijvoorbeeld dat de fietsen altijd in goede conditie moeten zijn, met veilige remmen, verlichting en een slot. Ook bevat het een risicobeperking voor het geval dat een op slot gezette fiets toch gestolen wordt.

### *Overige onderwerpen*

#### **Overleggroep Luxe Huishoudelijk**

In 2008 ging het overleg van start tussen branchevereniging Gebra (Gemengde Branche) enerzijds en CB anderzijds over het tweezijdig maken van de AV voor luxe huishoudelijk. Dit heeft in 2009 tot resultaat geleid en datzelfde jaar ingevoerd. De nieuwe AV, met onder meer een aanbetalingsgarantie, worden alleen toegepast door de sector glas, porselein en aardewerk, (nog) niet door bijvoorbeeld de sector speelgoed.

#### **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 Zilversmeden en anderzijds CB. Het overleg is begin 2010 succesvol afgerond. De AV inclusief de geschillencommissie zullen in de loop van 2010 in werking treden.

#### **Overleggroep Fitness**

In 2009 is het overleg voortgezet over het opstellen van tweezijdige AV voor de fitnessbranche. Deelnemers aan het overleg zijn enerzijds de branchevereniging Fit!vak en anderzijds CB. De afronding van het overleg is vertraagd door het parallelle parlementaire traject van het wetsvoorstel over stilzwijgende verlenging van overeenkomsten. Het overleg kan naar verwachting in de eerste helft van 2010 worden afgerond.

### **3. Meer algemene CZ-zaken**

#### *Protocol*

In de sector nieuwbouwwoningen zijn behalve tweezijdige 'AV CZ' voor het eerst ook tweezijdige standaardmodellen voor de overeenkomst ('SO CZ') tot stand gekomen. Deze zijn op het voorblad voorzien van een nieuwe standaardclausule, die luidt: "Dit standaardmodel van (naam brancheorganisatie) voor (soort overeenkomsten) is tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond (en: naam eventuele andere consumentenorganisaties) in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg van de SER en treedt in werking op (datum). Daar waar bepalingen uit het standaardmodel in de overeenkomst moeten worden ingevuld, gebeurt dit volledig onder de verantwoordelijkheid van de contractspartijen."

#### *Onderzoek*

SER CZ heeft, met steun van het Ministerie van Economische Zaken, in 2009 een onderzoeksopdracht verleend aan de Universiteit Utrecht met als doel om de handleiding te verrijken met nieuwe voorbeeldbedingen. Het onderzoeksrapport wordt voorjaar 2010 opgeleverd.

### *Standaardregeling*

In 2005 heeft de Overleggroep Kinderopvang de minister van Justitie gevraagd om de tweezijdig overeengekomen AV kinderopvang tot standaardregeling te verheffen. Vervolgens heeft de minister in 2006 aan de Tweede Kamer meegedeeld dat de amvb voor de standaardregeling kinderopvang in voorbereiding is. In die amvb worden de overeenkomsten aangewezen waarvoor een standaardregeling kan worden opgesteld en wordt de commissie benoemd die deze gaat opstellen. De CZ betreurt het dat de overheid nog steeds geen medewerking heeft verleend aan de wens van de marktpartijen bij kinderopvang om de eerste standaardregeling van de grond te krijgen.

### *Advisering*

In juni 2009 heeft de Commissie voor Consumentenaangelegenheden (CCA) van de SER advies uitgebracht over het richtlijnvoorstel consumentenrechten van de Europese Commissie uit oktober 2008. Consumentenrechten met betrekking tot AV maken van dat voorstel onderdeel uit; in bijlagen zijn limitatieve lijsten met zwarte en grijze bedingen opgenomen. De CCA bepleit diverse aanpassingen in de lijsten. Hoewel zij in beginsel voorstander is van een Europese regeling onder het regime van volledige harmonisatie, sluit de CCA niet uit dat er op dit punt behoefte bestaat aan een eigen nationale ruimte. Het kabinet deelt deze mening.

De CCA heeft daarbij de Nederlandse en Europese zwarte en grijze lijsten op equivalentie getoetst. Ook zijn praktijkvoorbeelden uit het voorwaardenoverleg tegen het licht gehouden van (de verschillen tussen) deze lijsten. Een en ander om vast te kunnen stellen welke bedingen uit de beide Nederlandse lijsten vooral van belang zijn voor het voorwaardenoverleg en dus eigenlijk op de Europese lijsten horen<sup>1</sup>. Enkele bedingen die voor het voorwaardenoverleg van groot belang blijken te zijn, komen helaas niet met zoveel woorden terug in het nu voorliggende richtlijnvoorstel.

### *Handhaving*

Bedingen die voorkomen op de zwarte en grijze lijst uit het BW worden geacht respectievelijk vermoed de rechten van consumenten onredelijk te beperken. De Consumentenautoriteit (CA) heeft een aanzienlijke hoeveelheid overtredingen geconstateerd van de volgende zwarte bedingen:

- ontbindingsrechten, bijvoorbeeld dat de consument de overeenkomst niet mag ontbinden wanneer de ondernemer in verzuim is;
- opschortingrechten, bijvoorbeeld een beding waarmee de ondernemer zijn garantieverplichtingen laat vervallen;
- vormvereisten, bijvoorbeeld een beding dat suggereert dat een mondelinge toezegging de ondernemer niet zou binden.

Andere concrete voorbeelden van door de CA aangetroffen overtredingen zijn te vinden in haar terugblik op 2007 en 2008. Trefwoorden: aansprakelijkheid (te ver



uitgesloten), vooruitbetaling (te hoog), (onterechte) tussentijdse prijsverhoging, garantie (doorverwijzen naar de fabrikant), vrijwaring van schade door derden (bijvoorbeeld het transportbedrijf), levertijd (te vaag of te lang) en klachttermijn (te kort).

Dat is het resultaat van meerjarig CA-onderzoek naar eenzijdig opgestelde AV in de wit- en bruingoedsector en de meubel- en keukenbranche, afgerond in 2009. We melden de resultaten daarvan, omdat dit onderzoek waarschijnlijk ook voor andere branches een belangrijke indicatie oplevert van bedingen waarmee de rechten van consumenten ten onrechte worden ingeperkt. In 2010 en 2011 zijn algemene voorwaarden voor de CA geen bijzondere prioriteit meer.

---

<sup>1</sup> Zie hoofdstuk 6 en bijlage 2 uit CCA-advies *Consumentenrechten in de interne markt* (SER-publicatie 09/05). <http://www.ser.nl/nl/publicaties/adviezen/2000-2007/2009/b27871.aspx>.

<b>CZ-overleggroepen in 2009</b>	Wel of niet overleg in 2009			Werkingsduur 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 = wijzigingen e = (algehele) evaluatie				
<b>Zorg</b>				
<b>Overleggroep Geestelijke Zorg</b>		Voorzitter: Keirse		
Lopend overleg (GGZ)	<b>x</b>		<b>n</b>	
<b>Overleggroep Kinderopvang</b>		Voorzitter: Groenman		
Algemene Voorwaarden voor Kinderopvang - Dagopvang en bso (MOGroep en Branchevereniging)	<b>x</b>		<b>e</b>	1.9.2007 (1.1.2007)
<b>Overleggroep Uiterlijke Verzorging</b>		Voorzitter: Groenman		
Algemene Voorwaarden Uiterlijke Verzorgingsbranche 2010 (Anbos, Anko en Provoet)	<b>x</b>		<b>n</b>	1.1.2012
<b>Overleggroep Uitvaartbedrijven</b>		Voorzitter: Hondius		
Algemene Voorwaarden Uitvaartverzorging 2003 (NVU)				1.10.2008
<b>Overleggroep Verpleging, Verzorging en Thuiszorg</b>		Voorzitter: Bethlem		
Lopend overleg (ActiZ, BTN)	<b>x</b>			
<b>Overleggroep Zelfstandige Klinieken</b>		Voorzitter: Sieburgh		
Algemene Consumentenvoorwaarden Vereniging Zelfstandige Klinieken Nederland 2008 (ZKN)	<b>x</b>		<b>n</b>	1.4.2010
<b>Overleggroep Ziekenhuizen</b>		Voorzitter: Sieburgh		
Lopend overleg (NVZ, OMS)	<b>x</b>		<b>n</b>	

<b>CZ-overleggroepen in 2009</b>		Wel of niet overleg in 2009			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 = wijzigingen e = (algehele) evaluatie		for-meel	infor-meel	karakter	
<i>Netwerken</i>					
<b>Overleggroep Bankzaken</b>		Voorzitter: Wessels			
Algemene Bankvoorwaarden 2009 (NVB)		<b>x</b>		<b>n</b>	evaluatie 2014
<b>Overleggroep Betaalde Informatiediensten</b>		Voorzitter: Van Eijk			
Algemene Voorwaarden voor levering van betaalde informatiediensten 2009 (NVI)		<b>x</b>		<b>e</b>	1.7.2011
<b>Overleggroep Energie en Water</b>		Voorzitter: Van Boom			
Model Algemene Voorwaarden voor Drinkwater 1994 (VEWIN)		<b>x</b>		<b>e</b>	1.7.2008
Model Algemene Voorwaarden voor Warmte 1994 (EnergieNed)		<b>x</b>		<b>e</b>	1.7.2008
Algemene Voorwaarden 2006 voor de levering van electriciteit aan kleinverbruikers (EnergieNed)		<b>x</b>		<b>e</b>	1.7.2008
Algemene Voorwaarden 2006 v. aansluiting en transport v. electriciteit v. kleinverbruikers (EnergieNed)		<b>x</b>		<b>e</b>	1.4.2008
Algemene Voorwaarden 2006 voor de levering van gas aan kleinverbruikers (EnergieNed)		<b>x</b>		<b>e</b>	1.7.2008
Algemene Voorwaarden 2006 voor aansluiting en transport van gas voor kleinverbruikers (EnergieNed)		<b>x</b>		<b>e</b>	1.4.2008
<b>Overleggroep Elektronische Communicatiediensten</b>		Voorzitter: Van Eijk			
Referentiemodel voor Alg. Voorw. voor internettoegang 2007 (Initiatiegroep Zelfreguleringsoverleg)					
<b>Overleggroep Postvervoer</b>		Voorzitter: Snijders			
Algemene Voorwaarden voor TPG Post voor Ontvangersservices 2002					
Algemene Voorwaarden voor het Opgedragen Postvervoer TNT Post 2007					

<b>CZ-overleggroepen in 2009</b>		Wel of niet overleg in 2009			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 = wijzigingen e = (algehele) evaluatie		for-meel	infor-meel	karakter	
<b>Wonen</b>					
<b>Overleggroep Afbouw</b>		Voorzitter: Groenman			
Algemene Consumentenvoorwaarden voor het Afbouwbedrijf in Nederland 2007 (NOA)					1.1.2009
<b>Overleggroep Airconditioning</b>		Voorzitter: Groenman			
Algemene voorwaarden voor Airconditioninginstallatiewerk voor Consumenten 2007 (NVKL)					1.1.2009
<b>Overleggroep Bouw- en Afbouwmaterialen</b>		Voorzitter: Sieburgh			
Alg. cons.voorw. verkoop en levering bouw- en afbouwmater. en uitvoering werkzaamh. 2003 (HIBIN)					1.4.2011
<b>Overleggroep CBW</b>		Voorzitter: Groenman			
Algemene Voorwaarden van de Centrale Branchevereniging Wonen 2005 (CBW)		<b>x</b>		<b>n</b>	1.7.2008
<b>Overleggroep Dakbedekking</b>		Voorzitter: Groenman			
Algemene Consumentenvoorwaarden VEBIDAK 2008					1.7.2011
<b>Overleggroep Doe-het-zelfbranche</b>		Voorzitter: Groenman			
Algemene voorwaarden voor de doe-het-zelfbranche 2003 (VWDHZ)					1.1.2008
<b>Overleggroep Garantiewoningen</b>		Voorzitter: Van den Berg			
Standaardmodel en Algemene Voorwaarden, met toelichting, voor koop- /aannemingsovereenkomsten voor eengezinshuizen en appartementsrechten 2009 (Bouwend Nederland, NEPROM en NVB)		<b>x</b>		<b>n</b>	1.1.2013
<b>Overleggroep Groen- en Tuincentra</b>		Voorzitter: Groenman			
Algemene Consumentenvoorwaarden voor het Tuincentrum 2010 (Tuinbranche Ned.)		<b>x</b>		<b>e</b>	1.1.2012

<b>CZ-overleggroepen in 2009</b>	Wel of niet overleg in 2009			Werkingsduur 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 = wijzigingen e = (algehele) evaluatie				
<b>Overleggroep Hoveniers</b> Voorzitter: Groenman				
Alg. Consumentenvoorwaarden voor leden VHG Branchevereniging voor ondernemers in het groen 2008				1.1.2012
Algemene Consumentenvoorwaarden Groenkeur 2008				1.1.2012
<b>Overleggroep Klussenbedrijven</b> Voorzitter: Groenman				
VLOK-Uitvoeringsvoorwaarden (klussenbedrijven) 2006				1.3.2009
VPBV-Uitvoeringsvoorwaarden (parketvloerenleggersbedrijven) 2006				1.3.2009
<b>Overleggroep Makelaardij</b> Voorzitter: Snijders				
Alg. Cons.voorwaarden v.d. Ned. Ver. v. Makelaars in onroerende goed. en Vastgoeddesk. NVM 2005				1.1.2010
Algemene Consumentenvoorwaarden van de Landelijke Makelaars Vereniging 2005 (LMV)				1.1.2010
Algemene Consumentenvoorwaarden van VBO-makelaars Onroerende Zaken 2005				1.1.2010
<b>Overleggroep Parket</b> Voorzitter: Groenman				
Lopend overleg	<b>x</b>		<b>n</b>	
<b>Overleggroep Schilders- Behangers- en Glaszetbedrijf</b> Voorzitter: Groenman				
Alg. Cons.voorwaarden voor AF-erkende Schilders-, Behangers- en Glaszetbedrijf in Nederland 2004				1.1.2009

<b>CZ-overleggroepen in 2009</b>	Wel of niet overleg in 2009			Werkingsduur 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 = wijzigingen e = (algehele) evaluatie				
<b>Overleggroep UNETO-VNI</b> Voorzitter: Hondius				
Algemene Voorwaarden Onderhouds- en Serviceabonnementen voor woninginstallaties (VNI) 1992				
Algemene Reparatievoorwaarden Consumentenelektronica 1996 (UNETO)				
Algemene Voorwaarden Elektrotechnische Detailhandel 1996 (UNETO)				
Algemene Voorwaarden voor Installatiewerk voor Consumenten 2005 (UNETO-VNI)				
<b>Overleggroep Verhuisbedrijven</b> Voorzitter: Groenman				
Algemene Voorwaarden Verhuizingen (AVVV) 2006				1.4.2009
Algemene Voorwaarden Bewaarneming Verhuisgoederen (AVBV) 2006				1.4.2009
<b>Overleggroep Zonwering</b> Voorzitter: Groenman				
Alg. Cons.voorw. verkoop, levering en/of montage van zonweringen, rolluiken en/raamdec. 2008	<b>x</b>		<b>n</b>	15.2.2010
<b>Mobiliteit</b>				
<b>Overleggroep Banden- en Wielenservice</b> Voorzitter: Sijnders				
Lopend overleg (VACO)	<b>x</b>		<b>n</b>	
<b>Overleggroep BOVAG</b> Voorzitter: Sijnders				
Algemene Voorwaarden BOVAG Autodealers en BOVAG Onafhankelijke autobedrijven 2006				1.1.2011
Algemene Voorwaarden BOVAG Afdeling Mobiele Recreatie 2003				1.1.2012
Algemene Voorwaarden BOVAG Afdeling Tweewielerbedrijven 2006				1.1.2012
Algemene Voorwaarden BOVAG Afdeling Verkeersopleidingen 2006				1.1.2012
Algemene Voorwaarden van BOVAG Verhuurbedrijven 2010	<b>x</b>		<b>n</b>	1.1.2012

<b>CZ-overleggroepen in 2009</b>		Wel of niet overleg in 2009			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 = wijzigingen e = (algehele) evaluatie		for-meel	infor-meel	karakter	
<b>Overleggroep HISWA</b>		Voorzitter: Sieburgh			
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	1.1.2011
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	
<b>Overleggroep Luchtvaart</b>		Voorzitter: Snijders			
Lopend overleg (Barin)					
<b>Overleggroep Openbaar Vervoer</b>		Voorzitter: Hondius			
Algemene Voorwaarden Openbaar Stads- en Streekvervoer 1996 (KNV)					
Lopend overleg (NS Hispeed)		x		n	
<b>Overleggroep OV-Fiets</b>		Voorzitter: Groenman			
Algemene Voorwaarden NS OV-fiets 2009		x		n	1.9.2011
<b>Overleggroep RECRON</b>		Voorzitter: Sieburgh			
RECRON-Voorwaarden voor Groepsaccommodaties 2008					1.1.2011
RECRON-Voorwaarden voor Seizoenplaatsen 2003					1.1.2011
RECRON-Voorwaarden voor Toeristische Plaatsen 2003					1.1.2011
RECRON-Voorwaarden voor Vakantieverblijven 2003					1.1.2011

<b>CZ-overleggroepen in 2009</b>	Wel of niet overleg in 2009			Werkingsduur 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 = wijzigingen e = (algehele) evaluatie				
RECRON-Voorwaarden voor Vaste Plaatsen 2008				1.1.2011
<b>Overleggroep Reizen</b> Voorzitter: Groenman				
ANVR Reisvoorwaarden 2009				1.1.2012
ANVR Boekingsvoorwaarden 2009				1.1.2012
<b>Overleggroep Taxivervoer</b> Voorzitter: Sniijders				
Algemene Voorwaarden voor Taxivervoer 2003				1.1.2005
<i>Overige onderwerpen</i>				
<b>Overleggroep Directe Verkoop</b> Voorzitter: Sniijders				
Algemene voorwaarden Vereniging Directe Verkoop 2008				1.1.2010
<b>Overleggroep Fitness</b> Voorzitter: Groenman				
Lopend overleg (Fit!vak)	<b>x</b>		<b>n</b>	
<b>Overleggroep Gezelschapsdieren</b> Voorzitter: Groenman				
Algemene voorwaarden voor de Detailhandel in de Gezelschapsdierenbranche 2007				1.1.2011
Algemene voorwaarden voor Dierenpensions 2007				1.1.2011
<b>Overleggroep Luxe Huishoudelijk</b> Voorzitter: Groenman				
Verkoop-, leverings- en betalingsvoorw. Ver. Centr. org. gemengde branche 'Vereniging gebra' 2009	<b>x</b>		<b>n</b>	1.9.2011
<b>Overleggroep MITEX</b> Voorzitter: Groenman				
MITEX Verkoop-, Leverings- en Betalingsvoorwaarden 2003				1.1.2008



<b>CZ-overleggroepen in 2009</b>		Wel of niet overleg in 2009			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 = wijzigingen e = (algehele) evaluatie	for-meel	infor-meel	karakter		
<b>Overleggroep Optiekbedrijven</b>		Voorzitter: Hondius			
Algemene Voorwaarden Optiekbedrijven van de Nederlandse Unie van Optiekbedrijven 2008 (NUVO)		<b>x</b>		<b>e</b>	1.9.2007
<b>Overleggroep Particuliere Onderwijsinstellingen</b>		Voorzitter: Van Boom			
Algemene Voorwaarden voor Particulier Onderwijs en Opleidingen 2008 (Paepon)	<b>x</b>			<b>n</b>	evaluatie 2010
<b>Overleggroep Sieraden en Urwerken</b>		Voorzitter: Van Boom			
Lopend overleg (NJU en VGZ)	<b>x</b>			<b>n</b>	
<b>Overleggroep Textielreiniging</b>		Voorzitter: Groenman			
Algemene Voorwaarden Textielreiniging ten behoeve van consumenten 1995 (NETEX)					
<b>Overleggroep Thuiswinkel</b>		Voorzitter: Hondius			
Algemene Voorwaarden Thuiswinkel 2008 (NTO)	<b>x</b>			<b>n</b>	1.1.2011