

# Jaarverslag 2011

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](http://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: Sport- en bewegingscentra die zijn aangesloten bij Fit!vak hanteren vanaf 2012 tweezijdige algemene voorwaarden inclusief geschillenregeling.

## Jaarverslag SER Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg 2011

---

### 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.

Veel aandacht van SER CZ ging in 2011 uit naar het voorwaardenoverleg in de gezondheidszorg. Vorig jaar is het overleg over basis sets in de VVT-sector (verpleging, verzorging, thuiszorg) met succes bekroond. Daarop voortbouwend zijn dit jaar meer specifieke voorwaarden voor kraamzorg tot stand gekomen. Ook het al langer lopende overleg over de voorwaarden die worden gehanteerd door ziekenhuizen en daarin werkzame specialisten is inhoudelijk succesvol afgerond. Bij de parlementaire behandeling van het wetsvoorstel cliëntenrechten zorg heeft het kabinet de relatie tussen wetsvoorstel en het voorwaardenoverleg, waaraan het kabinet "groot belang hecht", verduidelijkt: "In de algemene voorwaarden zijn een groot aantal zinnige zaken vastgelegd die van belang zijn voor een goede uitvoering van de zorgverlening".

Ook buiten de gezondheidszorg vond volop overleg plaats. Dit heeft geresulteerd in nieuwe tweezijdige voorwaarden inclusief geschillencommissie in de branches fitness, bestrating en juweliers & zilversmeden. Verder heeft evaluatieoverleg geleid tot onder meer nieuwe ANVR-Consumentenvoorwaarden.

#### *Leeswijzer*

Per gevoerd overleg volgt hierna een toelichting (hoofdstuk 2). Met enkele meer algemene SER CZ - zaken sluit het jaarverslag af (hoofdstuk 3).

Daarbij volgen we een nieuwe indeling van de overleggroepen, in navolging van het vernieuwde overzicht van geschillencommissies op de site van SGC. Dit vergemakkelijkt een vergelijking tussen de twee overzichten. De overleggroepen hier en de geschillencommissies daar zijn nu beide geclusterd in twaalf groepen. Zie ook op de SER-site bij Consumentenvoorwaarden.

In bijlage 1 is het in 2011 gevoerde overleg in een tabel samengebracht. Het meeste betreft zogenoemd formeel overleg, met ondersteuning van een onafhankelijke voorzitter en het secretariaat. Daar staan ook bij vermeld de overleggroepen waarover dit jaar geen nieuwe ontwikkelingen zijn te melden. De bijlage geeft verder voor alle overlegpartijen een overzicht van de afspraken over de werkingsduur.

### 2. Ontwikkelingen in SER CZ - overleggroepen

#### 2.1 (Nieuw-) bouw

##### *Garantiewoningen*

De tweezijdige zelfregulering voor nieuwbouwwoningen is nu bijna geheel in een nieuw jasje gestoken. Na het opheffen van het Garantie Instituut Woningbouw zijn in SER CZ - overleg tussen de bouwbranche en de consumentenorganisaties per 2010 tot stand gekomen: tweezijdige koopcontracten en AV, inclusief afspraken over laagdrempelige geschilbeslechting voor consumenten en over een minimumkader voor

consumentengaranties. Deelnemers aan het overleg zijn Bouwend Nederland, NEPROM (projectontwikkelaars), NVB (bouwondernemers) enerzijds en Vereniging Eigen Huis (VEH) en CB anderzijds. In 2011 heeft de overleggroep verder overlegd over twee nog openstaande fundamentele punten: de hoogte van het boetebeding bij te late oplevering en het eventueel verlengen van de termijn voor verborgen gebreken. De afronding daarvan wordt verwacht in de eerste helft van 2012. Verder heeft overleg tussen Bouwend Nederland, NEPROM, NVB en VEH, buiten SER CZ-kader, geleid tot de oprichting per 2011 van Stichting GarantieWoning. Deze verleent een keurmerk aan bedrijven die voldoen aan voor de consument relevante garantie- en waarborgregelingen.

#### *Bestrating*

In overleg tussen Ondernemersvereniging Bestratingsbedrijven Nederland (OBN) enerzijds en CB anderzijds zijn in 2011 tweezijdige voorwaarden tot stand gekomen voor bestratingsbedrijven die zich op de consumentenmarkt richten. De voorwaarden bevatten onder andere regels voor het mogen opschorten van het werk bij slecht weer en voor de oplevering van het werk. De bijbehorende geschillencommissie bij SGC gaat van start op 1 april 2012.

#### *Natuursteen*

De bestuurlijke perikelen bij ABN (natuursteen) zijn in 2011 opgelost. Het 'nieuwe bestuur' heeft zich uitgesproken om door te gaan met het voorwaardenoverleg. In 2012 zal het overleg - dat na één vergadering eind 2010 werd stil gelegd - een herstart maken<sup>1</sup>.

## **2.2 Elektronica en huishoudelijke apparatuur**

#### *Uneto-VNI*

In maart 2011 is een formele start gemaakt met het evaluatieoverleg over de diverse sets AV van brancheorganisatie UNETO-VNI. Aan consumentenkant neemt behalve CB ook deel Vereniging Eigen Huis. Sindsdien vindt het overleg langs informele weg plaats.

## **2.3 Energie en Water**

#### *Energie en Water*

In 2009 is het evaluatieoverleg gestart over de AV gas en elektriciteit uit 2006 en de AV warmte en water uit 1998. 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 drinkwaterbedrijven zullen hun nieuwe AV naar verwachting al eerder invoeren. De nieuwe AV voor warmte, ten slotte, zullen worden ingevoerd na in werking treden van de Warmtewet.

## **2.4 Huis en Tuin**

#### *Ondernemers in het groen*

De AV van Branchevereniging VHG zijn medio 2011 aangepast. De AV zijn nu niet meer van toepassing op zakelijke klanten, alleen nog op consumenten. Datzelfde geldt voor de AV van Stichting Groenkeur voor hoveniers die aan extra eisen voldoen en extra garantie geven.

---

<sup>1</sup> Alle plannen van SER CZ voor 2012 zijn onder voorbehoud van een inwilliging van het subsidieverzoek dat CB bij het ministerie van Veiligheid en Justitie heeft ingediend ten behoeve van een tijdelijke versterking van de inzet van de CB op het gebied van het overleg over tweezijdige voorwaarden.

## 2.5 Internet, telefonie, kabel en post

### *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, bestaande uit referentievoorwaarden en een Toetsingscommissie. Zie daarover eerdere jaarverslagen. In 2011 heeft de overleggroep – nu in verbrede samenstelling – besloten om een beperkt evaluatieonderzoek te houden. Het onderzoek, dat is gefinancierd door de SER, bestond uit een kwantitatief en een kwalitatief deel. De kwantitatieve analyse betrof behalve de doorlooptijd en het kostenplaatje ook een globale tekstvergelijking van de ingediende voorstellen en de uiteindelijke bedingen. En de kwalitatieve analyse een globale terugblik op het verloop van de samenwerking met de Toetsingscommissie, om daaruit meer algemene knelpunten en verbeterpunten te destilleren. Het onderzoek zal in 2012 worden afgerond.

### *Postvervoer*

In 2011 heeft de Overleggroep Postvervoer opnieuw verkennend vergaderd over de verschillende overlegmogelijkheden. Deelnemers aan aanbiederkant waren PostNL en WPN, Werkgeversvereniging voor Postverspreiders in Nederland. Besloten is dat (voorlopig) alleen PostNL tweezijdige AV zal hanteren en deel uitmaakt van de geschillencommissie, omdat de andere aanbieders van postvervoer zich niet op de consumentenmarkt richten. Verder is gesproken over het oprichten van een centraal klachtenloket voor postontvangers, een wens van CB. CB heeft ingestemd met enkele 'technische' wijzigingen van Post NL in de AV voor de universele dienstverlening.

## 2.6 Kleding en Textiel

### *CBW-Mitex*

Op verzoek van branchevereniging CBW-Mitex is de Geschillencommissie Textiel en Schoenen per eind 2011 opgeheven. Volgens de branche dienden er te weinig zaken om de commissie in stand te houden. Hierdoor is ook een einde gekomen aan de tweezijdige AV voor Textiel en Schoenen, die in overleg met CB tot stand waren gekomen. CB hoopt in 2012 nog wel met CBW-Mitex tot tweezijdige AV en een daar aan verbonden nieuwe Geschillencommissie voor bruidsmode te komen. De kledingbranche Mitex gebruikt per 1 januari 2012 eenzijdig vastgestelde voorwaarden.

### *Textielreiniging*

Er is in 2011 informeel overleg geweest tussen enerzijds brancheorganisatie Netex en anderzijds CB over het actualiseren van de tweezijdige AV uit 1995. De afronding hiervan wordt binnenkort verwacht.

## 2.7 Makelaardij

### *Makelaardij*

In 2009 is succesvol 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 Makelaar waren verschillend. NVM en LMV hebben de nieuwe voorwaarden per februari 2010 ingevoerd. Per juli 2011 heeft ook VBO Makelaar de herziene algemene voorwaarden ingevoerd. Er wordt nu branchebreed een en dezelfde set makelaarsvoorwaarden gehanteerd.

## 2.8 Onderwijs

Uit dit cluster zijn geen ontwikkelingen te melden.

## 2.9 Overig

### *Directe Verkoop*

Het bilaterale overleg over de aanpassing van de tweezijdige AV op enkele punten is inhoudelijk afgerond. Over de vormgeving van de nieuwe voorwaarden wordt binnenkort beslist.

### *Sieraden en uurwerken*

Per april 2011 zijn de tweezijdige voorwaarden en de geschillencommissie voor juweliers en zilvermeden in werking getreden. De rechten en plichten bij bijvoorbeeld reparatie zijn in de voorwaarden op een evenwichtige wijze geregeld. Deelnemers aan de overleggroep zijn enerzijds de Nederlandse Juweliers- en Uurwerkenbranche en de Vereniging Goud- en Zilvermeden en anderzijds CB.

### *Thuiswinkel*

De per 1 januari 2011 ingevoerde nieuwe AV thuiswinkel zijn per 1 december van dat jaar in overleg tussen Thuiswinkel.org en CB op één punt gewijzigd, en wel artikel 12 – *Duurovereenkomsten: duur, opzegging en verlenging*. Aanleiding was de nieuwe wetgeving per die datum over het stilzwijgend verlengen van overeenkomsten (zie daarover punt 3.3). Er zijn inmiddels bijna 1500 ondernemers lid van Thuiswinkel.org. Elk lid wordt jaarlijks getoetst door de Stichting Certificering Thuiswinkel Waarborg.

Stichting Webshop Keurmerk (SWK) stelt een soortgelijke set tweezijdige AV per 1 juli 2012 verplicht voor alle deelnemende ondernemers, en de Geschillencommissie Webshop gaat dan van start. Bij SWK zijn zo'n 1300 vaak kleinere internetwinkels aangesloten, zonder certificatie-traject.

## 2.10 Vakantie en Vrijtijdsbesteding

### *HISWA*

Per april 2011 zijn enkele nieuwe sets algemene voorwaarden voor de watersport in werking getreden. De bestaande voorwaarden zijn in overleg tussen HISWA enerzijds en ANWB en CB anderzijds herzien en aangepast aan de huidige tijd. Het gaat om drie verschillende sets voorwaarden. De belangrijkste voorwaarden zijn de Algemene aannemings-, verkoop- en leveringsvoorwaarden. Hierin staan de voorwaarden die van toepassing zijn bij: de bouw van een boot; het kopen van een nieuwe of gebruikte boot; reparatie- en onderhoudswerkzaamheden. In deze nieuwe voorwaarden is de regeling ten aanzien van vooruitbetaling verbeterd, zodat de consument bij bijvoorbeeld faillissement van de ondernemer de zekerheid heeft dat hij niet het schip ingaat. Ook de HISWA-voorwaarden voor huur van lig- en bergplaatsen en huur van pleziervaartuigen zijn herzien.

De overlegpartijen vergaderden in 2011 verder over de nog resterende sets HISWA-voorwaarden. Dit betreft de voorwaarden voor expertise en taxatie, voor vaarscholen, voor e-commerce en voor 'varen met schipper'. De afronding daarvan wordt binnenkort verwacht.

### *Recron*

Per 2012 zijn de tweezijdige voorwaarden voor vaste kampeerplaatsen in overleg tussen RECRON, ANWB en Consumentenbond vernieuwd. Deze regelen de verhuur van grond aan recreanten ten behoeve van de plaatsing van accommodaties, zoals stacaravans, chalets en zomerhuisjes. Nieuw is bijvoorbeeld dat een standplaatsovereenkomst kan worden opgezegd ingeval van een duurzaam ontworpen relatie tussen recreatieondernemer en recreant. En rond de verkoop van een onderkomen met behoud van de standplaats is nu duidelijk beschreven waar beide partijen zich aan moeten houden, inclusief de rechtsopvolger van de recreant.

In de nieuwe voorwaarden is herstructurering niet meer benoemd als opzeggingsgrond voor niet verplaatsbare vakantiehuisjes. Dat betekent dat recreatieondernemer en recreant met elkaar in overleg moeten gaan over een oplossing. Als partijen daar niet uit komen dan kan de zaak worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Recreatie of de rechter.

#### *Reizen*

Evaluatieoverleg tussen ANVR en CB heeft geleid tot nieuwe ANVR-Consumenten-voorwaarden, waarin de reis- en boekingsvoorwaarden zijn samengevoegd. Voordelig voor de consument is onder meer dat de prijsgarantie is uitgebreid. Deze geldt nu ook voor bijvoorbeeld buitenlandse charters binnen Europa en de Middellandse Zeelanden. Een voorbeeld van een beding in de nieuwe voorwaarden dat de positie van de touroperator versterkt, is dat deze nu van de reiziger kan eisen om een reisverzekering af te sluiten.

Verder zijn de voorwaarden op enkele punten 'versoepeld' in verband met de Mededingingswet. Zo zijn de percentagestaffels bij annulering weliswaar gehandhaafd, maar is het in rekening brengen daarvan facultatief geworden. Ook zijn de vaste wijzigingskosten geschrapt.

### **2.11 Vervoer**

#### *Luchtvaart*

De luchtvaartorganisaties (verenigd in BARIN) en CB hebben in 2008 in SER CZ - kader afspraken gemaakt over het oprichten per juli 2009 van een geschillencommissie voor de luchtvaart. Passagiers kunnen zich daartoe wenden wanneer zij van mening zijn dat luchtvaartmaatschappijen de Europese regels over passagiersrechten niet nakomen, onder meer bij lange vertraging van een vlucht. Onderdeel van het pakket afspraken was ook dat er in een later stadium overleg zou worden gestart over mogelijke tweezijdige AV in de luchtvaart.

Eind 2011 zijn de overleggroep en de geschillencommissie evenwel opgeheven. Onder meer na politiek debat bleek het niet haalbaar om alle luchtvaartmaatschappijen te verplichten zich aan te sluiten bij de bindende geschilbeslechting van de Geschillencommissie Luchtvaart, waarop de luchtvaartmaatschappijen hun medewerking aan de commissie beëindigden. Nu kan de consument met een individuele klacht \_alleen nog terecht bij de Inspectie Leefomgeving en Transport van het ministerie van Infrastructuur en Milieu voor een niet-bindende uitspraak.

#### *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. Vooral in verband met de huidige financiële omstandigheden in de branche, hebben partijen in 2011 geconstateerd dat er voorlopig geen resultaat te boeken valt. De overleggroep is daarop opgeheven.

*Nederlandse Spoorwegen / Overleggroep Stads- en Streekvervoer / Trans link bv*  
Gezamenlijk vergaderend hebben de overleggroepen in 2011 overlegd over een pakket van drie sets voorwaarden: die van de Nederlandse Spoorwegen, die voor stads- en streekvervoer en die van Translink, het consortium dat de OV-chipkaart ontwikkelt. Aan consumentenkant nemen deel CB, ANWB en Rover. Het overleg over de AV voor stads- en streekvervoer geschiedt aan de hand van een voorstel van KNV, dat is afgestemd met de concessieverlenende regionale overheden.

## 2.12 Zorg en Welzijn

### *Farmacie*

Medio 2011 is het overleg gestart tussen enerzijds de Koninklijke Nederlandse Maatschappij ter Bevordering der Pharmacie (KNMP) enerzijds en CB en NPCF anderzijds over Algemene Voorwaarden voor apothekers. De afronding daarvan wordt in de eerste helft van 2012 verwacht.

### *Fitness*

De brancheorganisatie Fit!vak heeft samen met de Consumentenbond in 2011 overeenstemming bereikt over tweezijdige Algemene Voorwaarden opgesteld voor de fitnessbranche. De voorwaarden zelf zijn per 1 januari 2012. ingegaan, de bijbehorende geschillencommissie bij SGC wordt operationeel per 1 april 2012. De voorwaarden bevatten afspraken over tussentijdse opzegging door de consument in geval deze door een aantoonbare blessure of ziekte niet meer kan sporten gedurende de rest van de abonnementsperiode. Naast tussentijdse opzegging bestaat er ook een bevroingsmogelijkheid. Verder is in de fitness voorwaarden onder meer geregeld welke informatie wederzijds wordt verstrekt voordat een contract wordt gesloten en is in artikel 6 *Duur en beëindiging* rekening gehouden met de nieuwe Wet van Dam.

### *Geestelijke Zorg*

In 2009 is het overleg over tweezijdige AV voor geestelijke gezondheid- en verslavingszorg gestart. Overlegdeelnemers aan consumentenkant zijn naast de Consumentenbond (CB) de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie (NPCF) ook het Landelijk Platform GGz. Aan ondernemerskant participeert GGZ Nederland. Het overleg zal naar verwachting in de eerste helft van 2012 worden afgerond.

### *Gehandicaptenzorg*

Na voorbereidend overleg in 2011 wordt in het voorjaar van 2012 een start gemaakt met voorwaardenoverleg voor de gehandicaptenzorg. Terwijl CB en Platform VG de deelnemers zijn aan consumentenkant, participeert aan ondernemerskant de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN).

### *Mondzorg*

Najaar 2011 ging ook voorwaardenoverleg van start in de mondzorg. Deelnemers aan ondernemerskant zijn: Nederlandse Maatschappij tot bevordering van de Tandheelkunde (NMT), de Associatie Nederlandse Tandartsen (ANT), de Organisatie van Nederlandse Tandprothetici (ONT) en de Nederlandse Vereniging van Mondhygiënist (NVM). Aan consumentenkant zijn het wederom CB en NPCF die deelnemen.

### *Kinderopvang*

In 2009 is de evaluatie gestart van de AV voor dagopvang en buitenschoolse opvang. Deze zal naar verwachting in de eerste helft van 2012 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.

### *Uitvaartbedrijven*

Brancheorganisatie Nardus is per 2012 gestopt met haar tweezijdige uitvaart-AV inclusief SGC Geschillencommissie Uitvaart en heeft zich aangesloten bij de nieuwe fusieorganisatie BGNU, Branchevereniging Gecertificeerde Uitvaartondernemingen, inclusief ombudsman uitvaart. Deze hanteert nu eenzijdig vastgestelde AV, maar sluit het tweezijdig maken daarvan niet uit. In afwachting daarvan is de overleggroep vooralsnog in stand gehouden.



### *Verpleging Verzorging en Thuiszorg*

Er nemen vijf organisaties deel aan deze overleggroep voor de zgn. VVT-sector. Aan ondernemerskant zijn dit ActiZ Organisatie voor zorgondernemers en Branchebelang Thuiszorg Nederland (BTN) en aan consumentenkant naast CB en NPCF ook LOC Zeggenschap in zorg. Vorig jaar al is het overleg over basis sets AV in de sector met succes bekroond. Daarop voortbouwend zijn eind 2011 meer specifieke voorwaarden voor kraamzorg tot stand gekomen. De kraamzorg loopt daarin voorop en kan een voorbeeld zijn voor andere eerstelijnszorg.

De toepassing van de nieuwe voorwaarden is nu nog een zaak van vrijwilligheid. De kraamzorgleden van de beide brancheorganisaties willen de tweezijdige voorwaarden als lidmaatschapsverplichting gaan invoeren, mits de zorgverzekeraars deze als inkoopseis meenemen. Eén verzekeraar (Menzis) doet dit al per 2012. Alle kraamzorgaanbieders die door deze verzekeraar gecontracteerd worden, moeten zo aan dezelfde eisen voldoen.

### *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 Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen (de brancheorganisatie van de algemene ziekenhuizen). Sinds 2009 zijn ook de Orde van Medisch Specialisten en de KNMG bij het overleg betrokken. Het overleg over de voorwaarden die worden gehanteerd door ziekenhuizen en daarin werkzame specialisten is in het verslagjaar inhoudelijk nagenoeg afgerond. Daarna volgt nog slechts de formele afronding.

## **3. Meer algemene punten**

### **3.1 Voorzitterswisseling**

In 2011 heeft SER CZ afscheid genomen van zijn voorzitter sinds 2004, prof. Mr. N.J.H. Huls vanwege diens vertrek naar het buitenland. Zijn opvolger is prof. Mr. W.H. van Boom, hoogleraar burgerlijk recht aan de Erasmus Universiteit Rotterdam.

### **3.2 Onderzoek naar alternatieve juridische vorm voor uitspraken geschillencommissies**

SER CZ heeft in 2010 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 (SGC). Deze doen hun – bindende – uitspraak nu doorgaans in de vorm van een bindend advies. De Leidse hoogleraar Snijders concludeerde dat geschillencommissies meer gebruik zouden kunnen maken van het instrument van (consumenten)arbitrage. Zie daarover het vorige jaarverslag.

In 2011 heeft SER CZ, in nauw overleg met SGC, de aanbevelingen van Snijders op hun wenselijkheid en praktische haalbaarheid bezien. Het bestuur van SGC heeft daarop geconcludeerd dat er onvoldoende aanleiding is om te besluiten tot omzetting van alle reglementen van bindend advies naar arbitrage: "De geschillencommissies blijven in uitgangspunt het bindend advies hanteren als juridische grondslag voor het doen van bindende uitspraken. Arbitrage is bij uitzondering en met redenen omkleed mogelijk". Het bestuur heeft wel naar aanleiding van het rapport binnen de geldende procedure enkele verbeteringen aangebracht. Ten eerste is het meelesen van de conceptuitspraken door de deskundige beëindigd en ten tweede is er een institutionele wrakingcommissie binnen de SGC ingesteld.

### **3.3 Wederzijdse financiële zekerheden**

SER CZ heeft in maart 2011 een kennisnetwerkbijeenkomst georganiseerd over wederzijdse financiële zekerheden bij consumententransacties. Dit is een thema dat geregeld terugkeert bij verschillende overleggroepen. Er kunnen vier situaties worden onderscheiden waarbinnen er problemen kunnen rijzen: bij vooruit- of aanbetaling; bij niet-contante betaling voor of bij het geleverde; bij wel contante betaling maar later gebleken gebreken; bij het nakomen van een uitspraak van de geschillencommissie.

Wederzijdse financiële zekerheden kunnen een extra onderscheidingspunt zijn voor brancheorganisaties die aan het stelsel van tweezijdige algemene voorwaarden inclusief geschillencommissies deelnemen. SER CZ zou dan ook graag op de hoogte worden gesteld van de verdere gedachteontwikkeling in zo veel mogelijk branches. Dit stelt haar in staat een door haar opgesteld schematisch overzicht van de wijze waarop branches het probleem van wederzijdse financiële (on)zekerheden tackelen, uit te breiden en regelmatig te updaten.

### **3.4 'Wet van Dam'**

Op 1 december 2011 trad de Wet van Dam in werking, voluit: de Wet van 26 november 2010, houdende wijziging van Boek 2 en Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek (stilzwijgende verlenging en opzegtermijn bij lidmaatschappen, abonnementen en overige overeenkomsten). SER CZ heeft de consequenties van de nieuwe wet voor het voorwaardenoverleg onderzocht en geconcludeerd - na breed overleg - dat het nog te vroeg is om met tweezijdige voorbeelden van bedingen te gaan werken. Het gaat om een complexe materie met hoofdregels en uitzonderingen, waarvan moet worden afgewacht hoe het precies gaat uitpakken.

### **3.5 Redactionele eisen**

Artikel 6:238 lid 2 BW schrijft voor dat de bedingen in Algemene Voorwaarden duidelijk en begrijpelijk moeten zijn opgesteld. Daaraan wordt vervolgens toegevoegd dat bij twijfel over de betekenis van een beding, de voor de wederpartij (= de consument) gunstigste uitleg prevaleert. Het is dan ook zaak dat Algemene Voorwaarden voldoen aan redactionele eisen van heldere structuur, strakke formulering, eenduidigheid van begrippen en gebruik van duidelijke taal. In 2011 heeft SER CZ een stageonderzoek laten houden naar de vraag of hierin verbeteringen mogelijk zijn. Aanleiding vormde een project van de Rabobank om haar productvoorwaarden voor consumenten te vereenvoudigen. Het onderzoek heeft geresulteerd in zeven aandachtspunten, die zullen worden opgenomen in de binnenkort te verschijnen nieuwe versie van de SER CZ handleiding. Het is uiteraard aan partijen zelf om daar keuzes in te maken.

<b>SER CZ - overleggroepen in 2011</b>	Wel of niet overleg in 2011			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 = (beperkte) wijzigingen; e = (algehele) evaluatie				
<i>(Nieuw-) bouw</i>				
<b>Afbouw</b> Voorzitter: Van der Beek				
Algemene Consumentenvoorwaarden voor het Afbouwbedrijf in Nederland 2007 (NOA)				1.1.2013
<b>Bestrating</b> Voorzitter: Van der Beek				
AV bestrating (OBN)	<b>x</b>		<b>n</b>	1.4.2014
<b>Bouw- en Afbouwmaterialen</b> Voorzitter: Van der Beek				
Alg. cons.voorw. verkoop en levering bouw- en afbouwmater. en uitvoering werkzaamh. 2003 (HIBIN)				1.1.2013
<b>Dakbedekking</b> Voorzitter: Van der Beek				
Algemene Consumentenvoorwaarden VEBIDAK 2008				1.1.2013
<b>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>Klussenbedrijven</b> Voorzitter: Van der Beek				
VLOK-Uitvoeringsvoorwaarden (klussenbedrijven) 2012		<b>x</b>	<b>n</b>	1.1.2013

<b>SER CZ - overleggroepen in 2011</b>	Wel of niet overleg in 2011			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 = (beperkte) wijzigingen; e = (algehele) evaluatie				
<b>Natuursteen</b> Voorzitter: Van der Beek				
Lopend overleg (ABN)		x	n	
<b>Schilders- Behangers- en Glaszetbedrijf</b> Voorzitter: Van der Beek				
Alg. Cons.voorwaarden voor AF-erkende Schilders-, Behangers- en Glaszetbedrijf in Nederland 2004				1.1.2013
<b>UNETO-VNI</b> Voorzitter: Hondius				
Algemene Voorwaarden Onderhouds- en Serviceabonnementen voor woninginstallaties 1992 (VNI)	x		e	onbepaald (2008)
Algemene Voorwaarden voor Installatiewerk voor Consumenten 2005 (UNETO-VNI)	x		e	onbepaald (2008)
<b>Verbouwingen</b> Voorzitter Van den Berg				
Consumentenvoorwaarden Verbouwingen van Stichting Bouwgarant (COVO 2010)	x		n	1.9.2012
<b>Elektronica en huishoudelijke apparatuur</b>				
<b>UNETO-VNI</b> Voorzitter: Hondius				
Algemene Reparatievoorwaarden Consumentenelektronica 1996 (UNETO)				onbepaald (2008)
Algemene Voorwaarden Elektrotechnische Detailhandel 1996 (UNETO)				onbepaald (2008)

<b>SER CZ - overleggroepen in 2011</b>	Wel of niet overleg in 2011			Werkingsduur AV loopt tot ...
	formeel	informeel	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				
<b>Energie en Water</b>				
<b>Energie en Water</b> Voorzitter: vacature				
Model Algemene Voorwaarden voor Drinkwater 1994 (VEWIN)		x	e	1.1.2013
Model Algemene Voorwaarden voor Warmte 1994 (EnergieNed)		x	e	1.1.2013
Algemene Voorwaarden 2006 voor de levering van electriciteit aan kleinverbruikers (EnergieNed)		x	e	1.1.2013
Algemene Voorwaarden 2006 voor aansluiting en transport v. electriciteit v. kleinverbruikers (EnergieNed)		x	e	1.1.2013
Algemene Voorwaarden 2006 voor de levering van gas aan kleinverbruikers (EnergieNed)		x	e	1.1.2013
Algemene Voorwaarden 2006 voor aansluiting en transport van gas voor kleinverbruikers (EnergieNed)		x	e	1.1.2013
<b>Huis en Tuin</b>				
<b>Airconditioning</b> Voorzitter: Van der Beek				
Algemene voorwaarden voor Airconditioninginstallatiewerk voor Consumenten 2007 (NVKL)				1.1.2013
<b>CBW-Mitex</b> Voorzitter: Keirse				
Algemene Voorwaarden van de Centrale Branchevereniging Wonen 2005 (CBW)				1.1.2013
<b>Doe-het-zelfbedrijven</b> Voorzitter: Veder				
Algemene voorwaarden voor de doe-het-zelfbranche 2003 (VWDHZ)				1.1.2013

<b>SER CZ - overleggroepen in 2011</b>	Wel of niet overleg in 2011			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 = (beperkte) wijzigingen; e = (algehele) evaluatie				
<b>Tuinbranche</b> Voorzitter: Veder				
Algemene Consumentenvoorwaarden voor het Tuincentrum 2010 (Tuinbranche Ned.)				1.1.2013
<b>Ondernemers in het groen</b> Voorzitter: Veder				
Alg. Consumentenvoorwaarden Branchevereniging VHG voor Ondernemers in het groen 2011		x		1.6.2013
Algemene Consumentenvoorwaarden Stichting Groenkeur 2011		x		1.6.2013
<b>Parket</b> Voorzitter: Van der Beek				
Algemene Voorwaarden van de Vereniging Parketvloer Leveranciers 2010 (VPL)				1.1.2013
Algemene Voorwaarden van de Vereniging Parketvloerenleggersbedrijven 2010 (VPVB)				1.1.2013
<b>Zonwering</b> Voorzitter: Van der Beek				
Alg. Cons.voorw. verkoop, lev. en/of montage van zonweringen, rolluiken en/raamdec. 2008 (ROMAZO)				1.1.2013
<i>Internet, telefonie, kabel en post</i>				
<b>Betaalde Informatiediensten</b> Voorzitter: Van Eijk				
Algemene Voorwaarden voor levering van betaalde informatiediensten 2009 (NVI)				1.1.2013
<b>Elektronische Communicatiediensten</b> Voorzitter: Van Eijk				
Referentiemodel voor Alg. Voorw. voor internettoegang 2007 (Initiatiefgroep Zelfreguleringsoverleg)		x	e	

<b>SER CZ - overleggroepen in 2011</b>	Wel of niet overleg in 2011			Werkingsduur AV loopt tot ...
	formeel	informeel	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				
<b>Postvervoer</b> Voorzitter: Snijders				
Algemene Voorwaarden TNT Post voor Ontvangersservices 2009				
Algemene Voorwaarden voor het Opgedragen Postvervoer TNT Post 2012		x	e	
<i>Kleding en textiel</i>				
<b>CBW-Mitex</b> Voorzitter: Keirse				
MITEX Verkoop-, Leverings- en Betalingsvoorwaarden 2003	x		e	1.1.2013
<b>Textielreiniging</b> Voorzitter: Van der Beek				
Algemene Voorwaarden Textielreiniging ten behoeve van consumenten 1995 (NETEX)		x	e	
<i>Makelaardij</i>				
<b>Makelaardij</b> Voorzitter: Snijders				
Algemene Consumentenvoorwaarden van de makelaarsorganisaties NVM, LVM en VBO-makelaar 2010/2011		x	e	evaluatie 2012

<b>SER CZ - overleggroepen in 2011</b>	Wel of niet overleg in 2011			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 = (beperkte) wijzigingen; e = (algehele) evaluatie				
<b>Onderwijs</b>				
<b>BOVAG</b> Voorzitter: Snijders				
Algemene Voorwaarden BOVAG Afdeling Verkeersopleidingen 2006				1.1.2013
<b>Particuliere Onderwijsinstellingen</b> Voorzitter: Castermans				
Algemene Voorwaarden voor Particulier Onderwijs en Opleidingen 2008 (NRTO)				1.1.2013
<b>Overig</b>				
<b>Bankzaken</b> Voorzitter: Wessels				
Algemene Bankvoorwaarden 2009 (NVB)				evaluatie 2014
<b>Directe Verkoop</b> Voorzitter: Castermans				
Algemene voorwaarden Vereniging Directe Verkoop 2008				1.1.2013
<b>Gezelschapsdieren</b> Voorzitter: Castermans				
Algemene voorwaarden voor de Detailhandel in de Gezelschapsdierenbranche 2007				1.1.2013
Algemene voorwaarden voor Dierenpensions 2007				1.1.2013
<b>Luxe Huishoudelijk</b> Voorzitter: Castermans				
Verkoop-, leverings- en betalingsvoorw. Ver. Centr. org. gemengde branche 'Vereniging gebra' 2009	x		n	1.1.2013



<b>SER CZ - overleggroepen in 2011</b>	Wel of niet overleg in 2011			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 = (beperkte) wijzigingen; e = (algehele) evaluatie				
<b>Sieraden en Uurwerken</b> Voorzitter: Castermans				
Algemene Voorwaarden v d Ned. Juweliers- en Uurwerkenbr. en de Ver. Goud- en Zilversmeden 2011				1.4.2013
<b>Thuiswinkel</b> Voorzitter: Castermans				
Algemene Voorwaarden Thuiswinkel 2011 (NTO)	x		e	1.1.2013
<b>Uiterlijke Verzorging</b> Voorzitter: De Pauw Gerlings-Döhrn				
Algemene Voorwaarden Uiterlijke Verzorgingsbranche 2010 (Anbos, Anko en Provoet)				1.1.2013
<b>Vakantie en Vrijtijdsbesteding</b>				
<b>HISWA</b> Voorzitter: Veder				
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 Voorwaarden voor Expertise HISWA 2002	x		e	
Algemene Voorwaarden Bemiddeling Vaartuigen HISWA 2009	x		e	
Algemene Aannemings- Verkoop- en Leveringsvoorwaarden HISWA 2011	x		e	1.4.2015
Algemene Voorwaarden Huur en Verhuur Lig- en/of Bergplaatsen HISWA 2011	x		e	1.4.2015
Algemene Voorwaarden Huur en Verhuur Vaartuigen HISWA 2011	x		e	1.4.2015
<b>RECRON</b> Voorzitter: Castermans				
RECRON-Voorwaarden voor Groepsaccommodaties 2008			e	1.1.2013

<b>SER CZ - overleggroepen in 2011</b>	Wel of niet overleg in 2011			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 = (beperkte) wijzigingen; e = (algehele) evaluatie				
RECRON-Voorwaarden voor Seizoenplaatsen 2003			e	1.1.2013
RECRON-Voorwaarden voor Toeristische Plaatsen 2003			e	1.1.2013
RECRON-Voorwaarden voor Vakantieverblijven 2003			e	1.1.2013
RECRON-Voorwaarden voor Vaste Plaatsen 2012	x		e	1.1.2015
<b>Reizen</b> Voorzitter: vacature				
ANVR Consumentenvoorwaarden (reis- en boekingsvoorwaarden) 2011	x		e	1.1.2015
<b>Vervoer</b>				
<b>BOVAG</b> Voorzitter: Snijders				
Algemene Voorwaarden BOVAG Autodealers en BOVAG Onafhankelijke Autobedrijven 2006				1.1.2013
Algemene Voorwaarden BOVAG Afdeling Mobiele Recreatie 2003				1.1.2013
Algemene Voorwaarden BOVAG Afdeling Tweewielerbedrijven 2006				1.1.2013
Algemene Voorwaarden BOVAG Verhuurbedrijven 2010				1.1.2013
<b>OV-Fiets</b> Voorzitter: Hondius				
Algemene Voorwaarden NS OV-fiets 2009				1.1.2013
<b>Banden- en Wielenservice</b> Voorzitter: Castermans				
Lopend overleg (VACO)	x		n	

<b>SER CZ - overleggroepen in 2011</b>	Wel of niet overleg in 2011			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 = (beperkte) wijzigingen; e = (algehele) evaluatie				
<b>Luchtvaart</b> Voorzitter: Snijders				
Lopend overleg (Barin)				
<b>Openbaar Vervoer</b> Voorzitter: Hondius				
Lopend overleg (NS Reizigers, Stads- en streekvervoer/KNV, Translink)	x		n	
<b>Taxivervoer</b> Voorzitter: Snijders				
Algemene Voorwaarden voor Taxivervoer 2003				1.1.2013
<b>Verhuisbedrijven</b> Voorzitter: Van der Beek				
Algemene Voorwaarden Verhuizingen (AVVV) 2006				1.1.2013
Algemene Voorwaarden Bewaarneming Verhuisgoederen (AVBV) 2006				1.1.2013
<b>Zorg en Welzijn</b>				
<b>Farmacie</b> Voorzitter: Bethlem				
<b>Fitness</b> Voorzitter: Castermans				
Algemene Leveringsvoorwaarden Fit!vak 2012		x	n	1.1.2014
<b>Geestelijke Zorg</b> Voorzitter: Keirse				
Lopend overleg (GGZ Nederland)	x		n	

<b>SER CZ - overleggroepen in 2011</b>	Wel of niet overleg in 2011			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 = (beperkte) wijzigingen; e = (algehele) evaluatie				
<b>Kinderopvang</b> Voorzitter: De Pauw Gerlings-Döhrn				
Algemene Voorwaarden voor Kinderopvang - Dagopvang en BSO 2005 (BK)	x		e	1.1.2013
<b>Mondzorg</b> Voorzitter: De Pauw Gerlings-Döhm				
Lopend overleg (NVM, NMT, ONT, ANT)	x		n	
<b>Optiekbedrijven</b> Voorzitter: Hondius				
Algemene Voorwaarden Optiekbedrijven van de Nederlandse Unie van Optiekbedrijven 2008 (NUVO)				1.1.2013
<b>Uitvaartbedrijven</b> Voorzitter: Hondius				
Algemene Voorwaarden Uitvaartverzorging 2003 (NVU)				1.1.2012
<b>Verpleging, Verzorging en Thuiszorg</b> 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
<b>Zelfstandige Klinieken</b> Voorzitter: Sieburgh				
Algemene Consumentenvoorwaarden Vereniging Zelfstandige Klinieken Nederland 2008 (ZKN)				1.1.2013
<b>Ziekenhuizen</b> Voorzitter: Sieburgh				
Lopend overleg (NVZ)		x	n	

**SER**

SOCIAAL-ECONOMISCHE RAAD

Bezuidenhoutseweg 60

Postbus 90405

2509 LK Den Haag

T 070 3499 499

E [communicatie@ser.nl](mailto:communicatie@ser.nl)

[www.ser.nl](http://www.ser.nl)