

CZ/309  
4 maart 2008

**Coördinatiegroep  
Zelfreguleringsoverleg  
Jaarverslag 2007**

## 1. Algemeen overzicht

De Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg (CZ) van de SER biedt een open kader aan ondernemers- en consumentenorganisaties voor overleg over Algemene Voorwaarden (AV), die bij koop van goederen en diensten door consumenten van toepassing zijn. De tekst van de in CZ-kader tot stand gekomen tweezijdige AV is te downloaden van de SER-site. Er zijn nu 37 overleggroepen en in het verslagjaar zijn er in totaal zes nieuwe sets AV bijgekomen.

De op initiatief van de staatssecretaris Economische Zaken in 2006 gestarte ‘verbredingslag’ verloopt voorspoedig. Het doel – minstens tien nieuwe geschillenregelingen in belangrijke sectoren van het bedrijfsleven – gaat ruim worden gehaald. Er zullen medio 2008 vijftien nieuwe geschillenregelingen operationeel zijn. Al de overleggen over de tweezijdige AV die daaraan ten grondslag liggen, zijn dan afgerond. In 2007 heeft het overleg geleid tot nieuwe geschillencommissies op basis van tweezijdige AV voor directe verkoop, de detailhandel in gezelschapsdieren en dierenpensions. En in de branches particulier onderwijs en autoverhuur (BOVAG) is, vooruitlopend op overeenstemming over de AV, alvast met de geschillencommissie een start gemaakt.

Als resultaat van al langer lopend overleg is in 2007 de Geschillencommissie Elektronische Communicatiediensten operationeel geworden. Er wordt een meerjarig experiment gehouden met een zogenoemd ‘referentiemodel’. Verder hebben twee overleggroepen aan de geschillencommissie een toelichting gegeven op een set AV: de overleggroepen UNETO-VNI en RECRON.

De geschillencommissies zijn doorgaans ondergebracht bij De Geschillencommissie. In het verslagjaar is evenwel de beslechting van de tweezijdige AV voor bankzaken overgegaan naar het nieuwe opgerichte Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Anders dan bij De Geschillencommissie, waar onder onafhankelijk voorzitterschap personen op voordracht van partijen aan de geschilbeslechting deelnemen, bestaat de geschillencommissie van KiFiD uitsluitend uit onafhankelijke leden.

### *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 2007 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: netwerken, wonen, mobiliteit en overige onderwerpen. De bijlage geeft verder voor alle overlegpartijen een overzicht van de afspraken over de werkingsduur.

## 2. Ontwikkelingen in CZ-overleggroepen

### *Netwerken*

#### **Overleggroep Betaalde informatiediensten**

Eind 2007 ging het overleg van start over het opstellen van tweezijdige AV voor betaalde informatiediensten. Dit betreft de diensten van zogeheten 0900-nummers waarvoor men een hoger tarief betaalt dan bij gewone telefoonnummers. Deelnemers aan het overleg zijn de Stichting NVI (Nederlandse Vereniging van Informatieaanbieders) en de Consumentenbond. Het overleg wordt naar verwachting nog in de eerste helft van 2008 afgerond

#### **Overleggroep Elektronische Communicatiediensten**

De nieuwe Geschillencommissie Elektronische Communicatiediensten, die in november 2007 van start ging, dekt inmiddels het grootste gedeelte van de internetmarkt. De AV van de betrokken internetaanbieders voldoen volgens de onafhankelijke toetsingscommissie aan de wet en aan de tweezijdige referentievoorwaarden met minimum materiële eisen. Als aanhef van de AV mogen deze aanbieders de speciale CZ-standaardclausule voeren.

Deelnemers aan het overleg waren de Initiatiefnemers Zelfreguleringsoverleg en de Consumentenbond. Een deel van de sector is representatief georganiseerd: de kabelbedrijven via NLkabel. Deze en een aantal internetaanbieders vormden samen de Initiatiefnemers Zelfreguleringsoverleg. Zij nodigen andere aanbieders van internet en daarmee verbonden diensten die positief door de toetsingscommissie zijn beoordeeld van harte uit toe te treden.

#### **Overleggroep TNT-Post**

Het is de wetgever niet gelukt om de Postwet per 1 januari 2008 te liberaliseren. Daarom is in 2007 nog geen aanvang gemaakt met het overleg over een algemene herstructurering van de postvoorwaarden. De vertegenwoordiging aan ondernemerszijde in de nieuwe Overleggroep 'Postvervoer' is voor de CZ een aandachtspunt.

### *Wonen*

#### **Overleggroep Dakbedekking**

Najaar 2006 ging het overleg van start over het opstellen van tweezijdige AV voor bitumineuze en kunststof dakbedekking. Deelnemers aan het overleg zijn enerzijds de branchevereniging VEBIDAK en anderzijds de Consumentenbond en Vereniging Eigen Huis. Het overleg wordt naar verwachting begin 2008 afgerond.

#### **Overleggroep UNETO-VNI**

De overleggroep heeft de geschillencommissie verduidelijkt hoe zij haar bevoegdheid tot geschilbeslechting op basis van de AV voor installatiewerk in de consumentensfeer zou moeten interpreteren. De overleggroep concludeerde dat

het niet de bedoeling is om ‘kale verkoop’ vanuit een installatiebedrijf van de werkingssfeer uit te sluiten. De materiële rechtsposities uit de AV dienen bij een dergelijke overeenkomst naar haar oordeel onverminderd te gelden.

### **Overleggroep Zonwering**

Medio 2007 ging het overleg van start over het opstellen van tweezijdige AV voor de verkoop, levering en/of montage van zonweringen, rolluiken en raamdecoraties. Deelnemers aan het overleg zijn enerzijds de branchevereniging Romazo en anderzijds de Consumentenbond en Vereniging Eigen Huis. Het overleg is begin 2008 afgerond.

### *Mobiliteit*

### **Overleggroep BOVAG**

De Geschillencommissie Autoverhuur is operationeel sinds mei 2007. Deelnemers aan het overleg over de onderliggende AV zijn enerzijds de BOVAG en anderzijds de Consumentenbond en ANWB. Dit overleg, dat eind 2006 van start ging, wordt naar verwachting begin 2008 afgerond.

### **Overleggroep RECRON**

De RECRON-voorwaarden voor vaste plaatsen zijn per 2008 op enkele punten vernieuwd. Er is geen sprake van bedrijfsbeëindiging (dit is een opzeggingsgrond voor de ondernemer) als het bedrijf wordt verkocht en wordt voortgezet als campingbedrijf. De rechten en plichten van erven en recreatieondernemers zijn bij overlijden van de recreant vastgelegd. En een recreant die zijn kampeermiddel verkoopt en de standplaats voor 1 juli ontruimt, heeft onder voorwaarden recht op restitutie van het resterende jaargeld.

Verder heeft de overleggroep de AV voor seizoenplaatsen op een punt nader toegelicht aan de geschillencommissie. Zij heeft verhelderd onder welke voorwaarden campinghouders aan eigenaren van tourcaravans e.d. een overwinteringmogelijkheid op de camping kunnen bieden.

Ten slotte zijn in de AV voor groepsaccommodaties de door de consument bij annulering te betalen vergoedingen aangepast. Tegenover hogere vergoedingen tot een jaar vóór ingangsdatum van de overeenkomst staan twee voordelen voor de consument. De vergoeding voor annuleringen langer dan één jaar tevoren is verlaagd. En vooral: de consument krijgt voortaan de betaalde vergoeding gerestitueerd als de accommodatie alsnog verhuurd wordt.

### **Overleggroep Openbaar Vervoer**

Het overleg over AV voor NS Internationaal en Thalys Nederland is in september 2007 hervat. Dit mede tegen de achtergrond van de nieuwe Europese verordening rechten en plichten in het internationale treinverkeer. Doel is tijdig klaar te zijn voordat de Hogesnelheidslijn in Nederland gaat rijden.

## *Overige onderwerpen*

### **Overleggroep Directe Verkoop**

Consumenten die producten kopen via directe verkoop, bijvoorbeeld op verkoopdemonstraties of rechtstreeks van een directe verkoper, kunnen per 2008 met een geschil terecht bij de Geschillencommissie Directe Verkoop. Dat geldt echter alleen als de betreffende onderneming lid is van de Vereniging Directe Verkoop (VDV). De consument kan de klacht eerst voorleggen aan de VDV die dan een bemiddelingspoging onderneemt.

Dat staat in de tweezijdige AV die de VDV in 2007 met de Consumentenbond is overeengekomen. De AV bevatten een ruimere afkoelingsregeling dan de Colportagewet voorschrijft, namelijk ook voor aankopen onder € 34, en elementen die eerst alleen in de gedragscode van de VDV stonden (en daarmee voor de consument niet afdwingbaar waren). Zo zal de verkoper een eerlijke en duidelijke presentatie geven van de producten en zodanig dat het commerciële oogmerk duidelijk naar voren komt.

### **Overleggroep Gezelschapsdieren**

Het overleg over de AV voor dierenwinkels en dierenpensions is met succes bekroond. De nieuwe AV en geschillencommissie bij de SGC zijn in november 2007 van start gegaan.

De AV voor de detailhandel in gezelschapsdieren bevatten diverse informatieplichten voor de ondernemer in het aanbod en bij de koop zelf. Zo geeft de ondernemer de essentiële informatie voor een juist gebruik van de plant of de gezondheid en een juiste verzorging van het dier, mede aansluitend op de door de consument verstrekte informatie. Voor andere producten dan planten en dieren geldt een recht op retournering gedurende ten minste tien dagen. Opvallend in de AV voor dierenpensions is de gelimiteerde aanbetalingsmogelijkheid, bijvoorbeeld € 25 per kat, en de annuleringsregeling. Verder regelen de AV bijvoorbeeld wederzijdse rechten en plichten bij ziekte of overlijden van het gastdier.

### **Overleggroep Kinderopvang**

Eind 2007 ging het overleg van start over het opstellen van tweezijdige AV voor gastouderopvang (voor dagopvang en buitenschoolse opvang bestaan dergelijke AV al). Deelnemers aan het overleg zijn enerzijds de Maatschappelijk Ondernemers-groep en de Branchevereniging voor Ondernemers in de Kinderopvang en anderzijds de Consumentenbond en BOinK Belangenvereniging van ouders in de kinderopvang en peuterspeelzalen. Het overleg wordt naar verwachting in het tweede of derde kwartaal van 2008 afgerond.

### **Overleggroep Particuliere onderwijsinstellingen**

De Geschillencommissie Particuliere onderwijsinstellingen is operationeel sinds september 2007. Deelnemers aan het overleg over de onderliggende AV zijn enerzijds PAEPON, het platform voor aangewezen / erkende particuliere

onderwijsinstellingen in Nederland, en de Consumentenbond. Dit overleg, dat voorjaar 2007 van start ging, wordt naar verwachting begin 2008 afgerond.

#### **Overleggroep Sieraden en Horloges**

Na de zomerperiode ging het overleg van start over het opstellen van tweezijdige AV voor de sieraden- en horlogebranche. Deelnemers aan het overleg zijn enerzijds de Nederlandse Juweliers- en Uurwerkenbranche en de Vereniging Goud- en Zilversmeden en anderzijds de Consumentenbond. Het overleg wordt naar verwachting begin 2008 afgerond.

#### **Overleggroep Zelfstandige klinieken**

Medio 2007 ging het overleg van start over het opstellen van tweezijdige AV voor zelfstandige klinieken. Deelnemers aan het overleg zijn de Nederlandse Vereniging van Zelfstandige Klinieken (NVZ) en de Consumentenbond. Het overleg wordt naar verwachting begin 2008 afgerond.

#### **Overleggroep Thuiswinkel**

Eind 2006 ging het evaluatieoverleg van start over de AV van Thuiswinkel.org. Voor de Consumentenbond is de klachtbehandeling in deze branche (en in de reisbranche) een speciaal aandachtspunt, om zo een nader beeld te krijgen van wat overlegpartijen bij dit onderwerp wel en niet kunnen regelen. Het overleg wordt naar verwachting begin 2008 afgerond.

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

#### *Standaardregeling*

Minister Hirsch Ballin heeft de Tweede Kamer eind 2006 meegedeeld dat de AMVB voor de standaardregeling kinderopvang ‘in voorbereiding’ is. Dit zou de eerste maal zijn dat dit instrument uit het BW, waarmee aan AV een bredere werking kan worden gegeven, wordt toegepast (art. 6:214 BW). De Overleggroep Kinderopvang heeft zich al geruime tijd geleden tot de overheid gericht met het verzoek een standaardregeling in deze sector tot stand te brengen. Justitie gaat ervan uit dat de AMVB die daarvoor nodig is (waarin de sector kinderopvang wordt aangewezen voor het opstellen van een standaardregeling) vóór september 2008 tot stand zal zijn gebracht.

#### *Consumentenautoriteit*

De Consumentenautoriteit (CA) heeft zich in 2007 gericht op eenzijdig vastgestelde AV in de wit- en bruingoedbranche. Van de grote ketens in de elektronicasector zijn de sets AV verzameld en beoordeeld op de aanwezigheid van onredelijke bepalingen. De CA heeft in bijna alle sets veel voorbeelden aangetroffen van bedingen waarmee de rechten van consumenten ten onrechte worden ingeperkt. De CA heeft vervolgens de desbetreffende ketens hierop aangesproken. Dit heeft ertoe geleid dat de meeste ketens na overleg zijn overgegaan tot het doorvoeren van aanpassingen in hun AV. Een paar gevallen zijn nog niet afgerond en lopen nog door in 2008.

Het kabinet verwacht dat het optreden van de CA slechts in sporadische gevallen betrekking zal hebben op tweezijdige AV die desondanks onredelijk bezwarend zijn. Van zulk optreden in het verslagjaar is de CZ niets gebleken.

Het kan gebeuren dat de CA bij onderzoek in een branche waar CZ-AV bestaan onredelijk bezwarendheid constateert in door ondernemers gehanteerde aanvullende bedingen. De CZ zou het op prijs stellen als de CA daarover ook aan de betrokken CZ-overleggroep zou rapporteren.