

CZ/352  
26 maart 2009

**Coördinatiegroep  
Zelfreguleringsoverleg  
Jaarverslag 2008**

## 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. Sluitstuk op succesvol overleg is het instellen van een onafhankelijke geschillencommissie, doorgaans ondergebracht bij de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC). De tekst van de in CZ-kader tot stand gekomen tweezijdige AV is te downloaden van de SER-site. Er zijn nu ongeveer 40 overleggroepen en in het verslagjaar zijn er in vier nieuwe branches sets tweezijdige AV bijgekomen.

In de eerste helft van 2009 zullen er naar verwachting nog enkele nieuwe sets tweezijdige AV inclusief geschillenregeling bijkomen. Daarmee komt het totaal aantal nieuwe branches als positief resultaat van de meerjarige verbredingslag op ruim tien. In 2008 heeft het overleg geleid tot drie nieuwe (SGC) geschillencommissies op basis van tweezijdige AV: voor zonwering, dakbedekking en zelfstandige klinieken. Daarnaast zijn er tweezijdige AV tot stand gekomen voor particuliere onderwijsinstellingen, nadat de geschillencommissie al in 2007 was ingesteld. In de resterende overleggroepen uit de verbredingslag loopt het overleg nog door in de eerste helft van 2009.

Buiten de verbredingslag om heeft overleg in CZ-kader eind 2008 geleid tot een akkoord over het instellen van een nieuwe geschillencommissie luchtvaart, als blauwdruk voor een toekomstige Europese geschillencommissie. Het operationaliseren daarvan bij de SGC zal in 2009 zijn beslag krijgen. Verder zijn in 2008 de mogelijkheden van voorwaardenoverleg voorgehouden aan de enkele SGC-branches die nog geen tweezijdige branche-AV hanteren. Dit heeft geresulteerd in overleg over tweezijdige AV voor parket en luxe huishoudelijk. Beide overleg is inmiddels bijna afgerond. Het overleg met de branche van wasserijen gaat voorjaar 2009 van start.

In het verslagjaar zijn organisaties van aanbieders en cliënten in de zorg met voorwaardenoverleg gestart. Tweezijdige AV zijn in de maak voor ziekenhuizen, geestelijke zorg en ‘verpleging, verzorging en thuiszorg’. Het kabinet, dat in mei 2008 het actieprogramma *Zeven rechten voor de cliënt in de zorg: Investeren in de zorgrelatie* naar de Kamer stuurde, is blij met zulk voorwaardenoverleg. Zelf komt het kabinet met een wet waarin de rechten van patiënten in de zorg worden vastgelegd.

In 2008 zijn evaluaties in vier branches waar al tweezijdige AV bestaan succesvol afgerond. De AV voor optiek zijn nu ook op internetverkoop toepasselijk en in de groenbranche zijn er nu twee sets AV: behalve branche-AV ook AV voor Stichting Groenkeur, met extra garanties voor de consument. Ook de AV in de reisbranche zijn geactualiseerd, zowel de reis- als de boekingsvoorwaarden, alsook de AV thuiswinkel.

De nieuwe AV van Thuiswinkel.org vormen samen met een gedragscode vanaf 2009 het toetsingskader voor een gecertificeerde uit de markt. Elk lid wordt jaarlijks getoetst. Een dergelijk monitoren van het naleven van de afspraken uit het voorwaardenoverleg is een primeur en zal het consumentenvertrouwen in verkoop op afstand verder kunnen vergroten. Maar dat niet alleen. Zulke procesbewaking voorkomt ook, meer algemeen gesproken, dat leden van een brancheorganisatie die wel het branchelogo voeren maar niet de CZ-AV onverkort zouden toepassen, kunnen worden aangepakt op basis van de Wet oneerlijke handelspraktijken.

#### *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 2008 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 tussen de Nederlandse Vereniging van Informatieaanbieders (NVI) enerzijds en de Consumentenbond (CB) anderzijds 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. Het overleg over de AV is medio 2008 opgeschort. Knelpunt is dat de NVI enerzijds zelf een beperkte marktdekking heeft maar anderzijds wil fungeren als tussenschakel tussen de marktpartijen en de SGC. Voor de SGC zou dit het werk vergemakkelijken: het gaat immers om grote aantallen ondernemingen. Echter, de NVI heeft moeite om de risico's zowel met betrekking tot nakoming als kosten van geschilbeslechting te dragen.

### *Wonen*

#### **Overleggroep Dakbedekking**

Medio 2008 zijn de Algemene Consumentenvoorwaarden Vebidak in werking getreden. Dit als resultaat van overleg tussen CB, Vereniging Eigen Huis (VEH) en Vebidak, de branchevereniging van bitumineuze en kunststof dakbedekkingbedrijven. Diens leden zijn verplicht om een duidelijke offerte uit te brengen die voldoende gedetailleerd is om een goede beoordeling door de

consument mogelijk te maken. Ook wordt er op de waterdichtheid van de dakbedekkingconstructie een garantie van tien jaar na oplevering gegeven.

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

Er vindt informeel overleg plaats over aanpassingen in de AV van Tuinbranche Nederland. Aandachtspunt is de overlap van de branche-AV met die van bouwmarkten en dierenwinkels. Verder zijn er ook tuincentra die hovenierswerkzaamheden verrichten.

### **Overleggroep Hoveniers**

De Vereniging van Hoveniers en Groenvoorzieners (VHG) heeft in 2005 de Stichting Groenkeur opgericht. Hun tot nu toe gezamenlijke set AV zijn in het verslagjaar na formeel overleg gesplitst: de AV voor de Stichting Groenkeur bevatten bovenop de AV van VHG extra garanties voor de consument voor het leveren, plaatsen en planten van producten en materialen.

### **Overleggroep Makelaardij**

Het streven van de overleggroep — waaraan de makelaarsorganisaties NVM, VBO en LMV enerzijds deelnemen en CB en VEH anderzijds — is te komen tot één gelijkkluidende set AV ('best of two worlds'). Nu zijn er nog twee verschillende sets. Na informeel overleg in 2008 zal voorjaar 2009 afsluitend formeel worden vergaderd.

### **Overleggroep Parket**

Najaar 2008 ging het overleg van start tussen de Vereniging van Parketleveranciers (VPL) enerzijds en CB en VEH anderzijds over het tweezijdig maken van de AV voor parket. Het overleg wordt naar verwachting voorjaar 2009 afgerond.

### **Overleggroep Zonwering**

Het overleg over het opstellen van tweezijdige AV voor de verkoop, levering en/of montage van zonweringen, rolluiken en raamdecoraties is begin 2008 succesvol afgerond. Deelnemers aan het overleg waren enerzijds de brancheorganisatie ROMAZO en anderzijds CB en VEH. De leden van ROMAZO zullen bij opdrachten boven de € 250 altijd een schriftelijke offerte uitbrengen. Verder is vastgelegd wat de plichten van de ondernemer zijn als de consument het niet eens is met de uitgevoerde werkzaamheden. Daarbij horen ook een visuele inspectie door de consument van het opgeleverde werk en een samen in te vullen opleveringsrapport.

### *Mobiliteit*

### **Overleggroep BOVAG**

Sinds eind 2006 wordt overleg gevoerd tussen BOVAG enerzijds en CB en ANWB anderzijds over tweezijdige AV voor autoverhuurbedrijven. De

Geschillencommissie Autoverhuur werd snel daarna operationeel. Het overleg over de AV wordt naar verwachting voorjaar 2009 afgerond.

### **Overleggroep HISWA**

In 2008 vond informeel evaluatieoverleg plaats over de AV voor bemiddeling bij vaartuigen. Dit is begin 2009 gevolgd door een formele vergadering. Deelnemers aan het overleg zijn Vereniging HISWA enerzijds en CB en ANWB anderzijds. Het overleg wordt naar verwachting voorjaar 2009 afgerond.

### **Overleggroep Openbaar Vervoer**

Het overleg over het tweezijdig maken van de AV voor NS Internationaal en Thalys Nederland is medio 2008 opnieuw hervat. Het overleg — informeel en afsluitend formeel — heeft uiteindelijk geen akkoord opgeleverd. Overlegpartijen zijn de Nederlandse Spoorwegen enerzijds en CB, ANWB en Rover anderzijds. Wel is de gedoogsituatie dat de geschillencommissie uitspraken doet op basis van eenzijdig vastgestelde AV met één jaar verder verlengd.

### **Overleggroep Luchtvaart**

De luchtvaartsector, verenigd in BARIN, en CB hebben najaar 2008 een principeakkoord ondertekend over het oprichten van een geschillencommissie voor de luchtvaart. Passagiers kunnen zich tot de geschillencommissie wenden wanneer zij van mening zijn dat luchtvaartmaatschappijen de Europese regels over passagiersrechten niet nakomen. Het gaat dan om de verordeningen over instapweigering, annulering of lange vertraging en rechten van gehandicapten. Partijen zien de Nederlandse geschillencommissie als een blauwdruk voor een eventuele toekomstige Europese geschillencommissie.

### **Overleggroep OV-fiets**

Voorjaar 2008 is overleg van start gegaan over het opstellen van tweezijdige AV voor OV-fiets. Na abonnee te zijn geworden (op basis van een NS-abonnement of de OV-chipkaart), kan een consument snel en goedkoop een fiets huren bij vele treinstations. De overlegpartners zijn NS OV-fiets enerzijds en CB, ANWB en de Fietsersbond anderzijds. Het overleg wordt naar verwachting voorjaar 2009 afgerond.

### **Overleggroep Reizen**

De ANVR reisvoorwaarden zijn via formeel overleg met succes geëvalueerd. Voortaan komt faillissementrisico niet meer voor rekening van ANVR (net als in andere SGC-branches). Aanleiding was dat de Stichting Garantiefonds Reisgelden claims afwees van consumenten tegen een reisonderneming die tijdens de behandeling failliet werd verklaard, claims die bij ANVR terecht kwamen.

### **Overleggroep Optiek**

NUVO en CB hebben langs informele weg overeenstemming bereikt over enkele wijzigingen in de AV optiek. Voortaan zijn deze voorwaarden ook van toepassing op elektronische transacties en is de geschillencommissie ook bij zulke transacties

toegankelijk. De eenzijdig vastgestelde AV van NUVO voor elektronische transacties zijn daarmee ingetrokken.

#### *Overige onderwerpen*

#### **Overleggroep Fitness**

Voorjaar 2008 ging het overleg van start over het opstellen van tweezijdige AV voor de fitnessbranche. Deelnemers aan het overleg zijn enerzijds de branchevereniging Fit!vak en anderzijds CB. Het overleg wordt naar verwachting in de eerste helft van 2009 afgerond.

#### **Overleggroep Geestelijke Zorg**

Voorjaar 2009 is het overleg over tweezijdige AV voor geestelijke gezondheid- en verslavingzorg formeel gestart. In deze en de andere overleggroepen in de zorg (hierna) is steeds de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie (NPCF) samen met CB vaste deelnemer aan consumentenkant. Derde deelnemer aan die kant is hier het Landelijk Platform GGz. Van ondernemerskant participeert GGZ Nederland.

#### **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. Deelnemers aan het overleg zijn enerzijds de MO Groep en ‘De Branchevereniging’ en anderzijds CB en BOinK. Vanwege politieke onzekerheden rond gastouderopvang — bezuinigingen en nieuwe wetgeving — heeft de overleggroep voorjaar 2008 haar werk opgeschort. Nu het wetsvoorstel tot herziening van het stelsel van gastouderopvang onlangs is gepubliceerd, zal het overleg spoedig kunnen worden hervat.

#### **Overleggroep Luxe Huishoudelijk**

Voorjaar 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. Het overleg wordt naar verwachting voorjaar 2009 afgerond.

#### **Overleggroep Particuliere Onderwijsinstellingen**

Het overleg tussen enerzijds Paepon en anderzijds CB over AV voor particuliere onderwijsinstellingen is voorjaar 2008 succesvol afgerond. Paepon staat voor het platform voor aangewezen/erkende particuliere onderwijsinstellingen in Nederland. Deze zijn werkzaam in het voortgezet onderwijs, beroepsonderwijs, volwasseneneducatie (MBO) en het hoger onderwijs. De AV bevatten diverse informatieverplichtingen voor het aanbod van de onderwijsinstelling en een annuleringsregeling en regelen ook de beëindiging van de overeenkomst. De aansprakelijkheid van de ondernemer is in de AV beperkt tot vergoeding van de directe schade. De geschillencommissie was al enige tijd operationeel.

### **Overleggroep Sieraden en Horloges**

In 2007 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 CB. Het overleg wordt naar verwachting in de eerste helft van 2009 afgerond.

### **Overleggroep Thuiswinkel**

Najaar 2008 kwamen in overleg tussen Thuiswinkel.org en CB nieuwe AV thuiswinkel tot stand. De herroepingstermijn na aankoop is verruimd naar 14 kalenderdagen en consumenten krijgen meer duidelijkheid over prijs en herroepingrecht. Dat recht, eerst was het zeven werkdagen, is nu feitelijk verlengd met 3 à 5 kalenderdagen, afhankelijk van hoe de werkdagen vallen (en afgezien van enkele uitzonderlijke situaties rond erkende feestdagen). Daarmee anticiperen de nieuwe AV op mogelijke Europese regelgeving. Verder bepalen ze dat de ondernemer 100% vooruitbetalen kan eisen, mits de consument kan kiezen voor niet meer dan 50% vooruitbetaling.

### **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.

### **Overleggroep Zelfstandige klinieken**

Het overleg tussen enerzijds de brancheorganisatie Zelfstandige Klinieken Nederland (ZKN) en anderzijds CB over het opstellen van tweezijdige AV inclusief geschillencommissie is voorjaar 2008 met succes bekroond. Zelfstandige behandelcentra, zoals de klinieken ook wel worden genoemd, verzorgen cosmetische chirurgie, ooglasers behandeling en dergelijke. In de voorwaarden is vastgelegd dat klinieken totaalprijzen vermelden en dat altijd duidelijk is vastgelegd welke implantaten, medicijnen en hulpmiddelen worden gebruikt. Ook zijn er spelregels opgesteld over de informatievoorziening. De geschillencommissie is bevoegd aansprakelijkheidsgeschillen te behandelen tot een financieel belang van 25.000 euro.

### **Overleggroep Ziekenhuizen**

Najaar 2008 ging het overleg van start over het opstellen van tweezijdige AV voor ziekenhuizen. Aan de overleggroep nemen deel CB en NPCF enerzijds en de Vereniging van Ziekenhuizen Nederland (VZN) anderzijds. Vooruitlopend op overeenstemming over de AV in deze en andere zorgbranches is medio 2008 de geschillencommissie zorginstellingen van start gegaan. De al jaren bestaande geschillencommissie ziekenhuizen is daarin ondergebracht.

### 3. Meer algemene CZ-zaken

#### *Standaardregeling*

Begin 2005 heeft de Overleggroep Kinderopvang de minister van Justitie gevraagd om de tweezijdig overeengekomen Algemene Voorwaarden kinderopvang tot standaardregeling te verheffen. Vervolgens heeft de minister eind 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. Begin 2008 heeft de overleggroep het ministerie bericht zeer ontevreden te zijn over de trage voortgang in het dossier van de standaardregeling. Er is nog geen nieuws te melden.

#### *Consumentenautoriteit*

In 2008 heeft de Consumentenautoriteit (CA) haar aandacht gericht op eenzijdig vastgestelde AV in de meubel- en keukenbranche die de rechten van de consument ten onrechte beperken. Daarnaast heeft zij de nog lopende gevallen uit haar onderzoek van 2007 naar soortgelijke AV in de wit- en bruingoedbranche afgerond.

In de beide branches, waar CZ-AV bestaan, heeft de CA gevallen van onredelijk bezwarendheid geconstateerd in door ondernemers aanvullend gehanteerde, eenzijdig vastgestelde bedingen. De CA en CZ hebben daarom algemene werkafspraken gemaakt (die in het verslagjaar nog niet zijn toegepast). De CA is bereid om bij evaluatieoverleg in een CZ-branche waarnaar zij onderzoek heeft gedaan aan de overleggroep een algemeen beeld te presenteren van de door haar in aanvullende bedingen op CZ-AV geconstateerde overtredingen. Het is vervolgens aan de overlegpartijen te beoordelen in hoeverre zij deze informatie relevant vinden voor het door hen gevoerde evaluatieoverleg.

#### *Protocol met handleiding*

Eind 2008 is een nieuwe versie verschenen van het CZ-protocol met handleiding. De toelichting bij het protocol is onder meer uitgebreid met een passage over de verhouding tussen de in CZ-kader te maken afspraken en productspecifieke voorwaarden. Dit mede in verband met het zojuist genoemde punt van onredelijk bezwarendheid in door ondernemers gehanteerde aanvullende bedingen.

Uitgangspunt is dat alle door de ondernemers gehanteerde AV in het overleg worden besproken, en dat het overleg is gericht op het tot stand brengen van één set voor het totale aanbod. Een uitzonderingsgeval kan zijn dat een product zo specifiek is dat er een bijzondere set voorwaarden voor nodig is. Die kunnen dan wel of niet in het overleg worden betrokken en mogen geen afbreuk doen aan de CZ-AV. In elk geval is het altijd mogelijk om in CZ-AV naar meer productspecifieke, tweezijdige voorwaarden van andere branches te verwijzen.



Ook die hebben immers de instemming van de consumentenorganisaties.  
Aanvullende *generieke* voorwaarden van de ondernemer voor zijn gehele aanbod zijn eveneens mogelijk. Daarvoor heeft de CZ een format vastgesteld. Bepalingen over eenzijdig door de ondernemer aan te brengen wijzigingen in de tweezijdige voorwaarden zijn onwenselijk.

<b>CZ-overleggroepen in 2008</b>	Wel of niet overleg in 2008			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>Netwerken</b>				
<b>Overleggroep Banken</b> Voorzitter: mw. Sieburgh				
Algemene Bankvoorwaarden 1995 (NVB)				
Algemene Girovoorwaarden Postbank 1996 (Postbank)				
Algemene Voorwaarden Gebruik Geld- en Betaalautomaten 1997 (NVB)				
<b>Overleggroep Betaalde Informatiediensten</b> Voorzitter: mw. Groenman				
Lopend overleg (NVI)	x		n	
<b>Overleggroep Energie en Water</b> Voorzitter: mw. Sieburgh				
Model Algemene Voorwaarden voor Drinkwater 1994 (VEWIN)				1.7.2008
Model Algemene Voorwaarden voor Warmte 1994 (EnergieNed)				1.7.2008
Algemene Voorwaarden 2006 voor de levering van electriciteit aan kleinverbruikers (EnergieNed)				1.7.2008
Algemene Voorwaarden 2006 v. aansluiting en transport v. electriciteit v. kleinverbruikers (EnergieNed)				1.4.2008
Algemene Voorwaarden 2006 voor de levering van gas aan kleinverbruikers (EnergieNed)				1.7.2008
Algemene Voorwaarden 2006 voor aansluiting en transport van gas voor kleinverbruikers (EnergieNed)				1.4.2008
<b>Overleggroep Elektronische Communicatiediensten</b> Voorzitter: vacature				
Referentiemodel voor Alg. Voorw. voor internettoegang 2007 (Initiatiefgroep Zelfreguleringsoverleg)				
<b>Overleggroep KPN Telecom</b> Voorzitter: vacature				
Algemene Voorwaarden KPN Telecom voor Vaste Telefoondienst 1999				

<b>CZ-overleggroepen in 2008</b>	Wel of niet overleg in 2008			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 TNT Post</b> Voorzitter: Snijders				
Algemene Voorwaarden voor TPG Post voor Ontvangersservices 2002				
Algemene Voorwaarden voor het Opgedragen Postvervoer TNT Post 2007				
<b>Wonen</b>				
<b>Overleggroep Afbouw</b> Voorzitter: mw. Groenman				
Algemene Consumentenvoorwaarden voor het Afbouwbedrijf in Nederland 2007 (NOA)				
<b>Overleggroep Airconditioning</b> Voorzitter: mw. Groenman				
Algemene voorwaarden voor Airconditioninginstallatiewerk voor Consumenten 2007 (NVKL)				1.1.2009
<b>Overleggroep Bouw- en Afbouwmaterialen</b> Voorzitter: mw. Sieburgh				
Alg. cons.voorwaarden verkoop en levering bouw- en afbouwmater. en uitvoering werkzaamh. 2003				1.1.2007
<b>Overleggroep CBW</b> Voorzitter: mw. Groenman				
Algemene Voorwaarden van de Centrale Branchevereniging Wonen 2005 (CBW)				1.7.2008
<b>Overleggroep Dakbedekking</b> Voorzitter mw. Groenman				
Algemene Consumentenvoorwaarden VEBIDAK 2008	x		n	1.7.2011
<b>Overleggroep Doe-het-zelfbranche</b> Voorzitter: mw. Groenman				
Algemene voorwaarden voor de doe-het-zelfbranche 2003 (VWDHZ)				
<b>Overleggroep Groen- en Tuincentra</b> Voorzitter: mw. Groenman				
Alg. Cons. voorwaarden voor de Nederlandse Werkgeversvereniging voor Groen- en Tuincentra 2005				1.3.2008

<b>CZ-overleggroepen in 2008</b>	Wel of niet overleg in 2008			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: mw. Groenman				
Alg. Consumentenvoorwaarden voor leden VHG Branchevereniging voor ondernemers in het groen 2008				
Algemene Consumentenvoorwaarden Groenkeur 2008	x		e	1.1.2012
<b>Overleggroep Klussen- en Vloerenbedrijven</b> Voorzitter: mw. 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				1.1.2008
Algemene Consumentenvoorwaarden van de Landelijke Makelaars Vereniging 2005 (LMV)				1.1.2008
Algemene Consumentenvoorwaarden van VBO-makelaars Onroerende Zaken 2005				1.1.2008
<b>Overleggroep Parket</b> Voorzitter: mw. Groenman				
lopend overleg				
<b>Overleggroep Schilders- Behangers- en Glaszetbedrijf</b> Voorzitter: mw. Groenman				
Alg. Cons.voorwaarden voor AF-erkende Schilders-, Behangers- en Glaszetbedrijf in Nederland 2004				1.1.2009
<b>Overleggroep UNETO-VNI</b> Voorzitter: Hondius				
Algemene Voorwaarden Onderhouds- en Serviceabonnementen voor woninginstallaties (VNI) 1992	x		e	
Algemene Reparatievoorwaarden Consumentenelektronica 1996 (UNETO)	x		e	
Algemene Voorwaarden Elektrotechnische Detailhandel 1996 (UNETO)	x		e	
Algemene Voorwaarden voor Installatiewerk voor Consumenten 2005 (UNETO-VNI)	x		e	

<b>CZ-overleggroepen in 2008</b>	Wel of niet overleg in 2008			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 Verhuisbedrijven</b> Voorzitter: mw. Groenman				
Algemene Voorwaarden Verhuizingen (AVVV) 2006				1.4.2009
Algemene Voorwaarden Bewaarneming Verhuisgoederen (AVBV) 2006				1.4.2009
<b>Overleggroep Zonwering</b> voorzitter: mw. Groenman				
Alg. Consumentenvoorwaarden voor de verkoop, levering en/of montage van zonweringen, rolluiken en/ raamdecoraties (2008)	x		n	15.2.2010
<b>Mobiliteit</b>				
<b>Overleggroep BOVAG</b> Voorzitter: Snijders				
Algemene Voorwaarden BOVAG Afdelingen NDA en ABA 2002				1.1.2010
Algemene Voorwaarden BOVAG Afdeling Mobiele Recreatie 2003				1.1.2010
Algemene Voorwaarden BOVAG Afdeling Tweewielerbedrijven 2006				1.1.2010
Algemene Voorwaarden BOVAG Afdeling Verkeersopleidingen 2006				1.1.2010
Lopend overleg (autoverhuurbedrijven)	x		n	
<b>Overleggroep HISWA</b> Voorzitter: mw. Sieburgh				
Alg. Voorwaarden verkoop gebruikte pleziervaartuigen en gebruikte scheepsmotoren HISWA 1994				
Algemene Voorwaarden Jachtarchitecten HISWA 1995				
Algemene Voorwaarden Verhuur Open Boten HISWA 1997				
Algemene Voorwaarden verhuur open zeil-/motorboten (maximaal 2 dagen) HISWA 1997				
Algemene Aannemings- Verkoop- en Leveringsvoorwaarden HISWA 1999				
Algemene Voorwaarden Bemiddeling Jachtmakelaars HISWA 1999	x		e	
Algemene Voorwaarden Huur en Verhuur Lig- en/of Bergplaatsen HISWA 1999				
Algemene Voorwaarden Huur en Verhuur Pleziervaartuigen HISWA 1999				
Algemene Voorwaarden voor Expertise HISWA 2002				15.3.2006

<b>CZ-overleggroepen in 2008</b>	Wel of niet overleg in 2008			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	
<b>Overleggroep Luchtvaart</b> Voorzitter: Snijders				
Lopend overleg (Barin)	x		n	
<b>Overleggroep Openbaar Vervoer</b> Voorzitter: Hondius				
Algemene Voorwaarden Openbaar Stads- en Streekvervoer 1996 (KNV)				
<b>Overleggroep OV-Fiets</b> Voorzitter: mw. Groenman				
Lopend overleg				
<b>Overleggroep RECRON</b> Voorzitter: mw. Sieburgh				
RECRON-Voorwaarden voor Groepsaccommodaties 2008				1.1.2010
RECRON-Voorwaarden voor Seizoenplaatsen 2003				1.1.2010
RECRON-Voorwaarden voor Toeristische Plaatsen 2003				1.1.2010
RECRON-Voorwaarden voor Vakantieverblijven 2003				1.1.2010
RECRON-Voorwaarden voor Vaste Plaatsen 2008				1.1.2010
<b>Overleggroep Reizen</b> Voorzitter: mw. Groenman				
ANVR Reisvoorwaarden 2009	x		e	1.1.2012
ANVR Boekingsvoorwaarden 2009	x		e	1.1.2012
<b>Overleggroep Taxivervoer</b> Voorzitter: Snijders				
Algemene Voorwaarden voor Taxivervoer 2003				1.1.2005

<b>CZ-overleggroepen in 2008</b>		Wel of niet overleg in 2008			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>Overige onderwerpen</b>					
<b>Overleggroep Directe Verkoop</b>		Voorzitter: Snijders			
Algemene voorwaarden Vereniging Directe Verkoop 2008					
<b>Overleggroep Fitness</b>		Voorzitter: mw. Groenman			
lopend overleg (Fit!vak)		x		n	
<b>Overleggroep Geestelijke Zorg</b>		Voorzitter: mw. Keirse			
Lopend overleg (GGZ)		x			
<b>Overleggroep Gezelschapsdieren</b>		Voorzitter: mw. Groenman			
Algemene voorwaarden voor de Detailhandel in de Gezelschapsdierenbranche 2007					
Algemene voorwaarden voor Dierenpensions 2007					
<b>Overleggroep Kinderopvang</b>		Voorzitter: mw. Groenman			
Algemene Voorwaarden voor Kinderopvang - <i>Dagopvang en buitenschoolse opvang 2005</i>					1.9.2007 (1.1.2007)
<b>Overleggroep Luxe Huishoudelijk</b>		Voorzitter: mw. Groenman			
Lopend overleg (gebra)		x			
<b>Overleggroep MITEX</b>		Voorzitter: mw. Groenman			
MITEX Verkoop-, Leverings- en Betalingsvoorwaarden 2003					1.1.2008

<b>CZ-overleggroepen in 2008</b>	Wel of niet overleg in 2008			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 = wijzigingen e = (algehele) evaluatie				
<b>Overleggroep Optiekbedrijven</b> Voorzitter: Hondius				
Algemene Voorwaarden Optiekbedrijven van de Nederlandse Unie van Optiekbedrijven 2008 (NUVO)		x	e	1.9.2007
<b>Overleggroep Particuliere Onderwijsinstellingen</b> Voorzitter: Van Boom				
Algemene Voorwaarden voor Particulier Onderwijs en Opleidingen 2008	x		n	evaluatie 2010
<b>Overleggroep Sieraden en Horloges</b> Voorzitter: Van Boom				
lopend overleg (NJU en VGZ)	x		n	
<b>Overleggroep Textielreiniging</b> Voorzitter: mw. Groenman				
Algemene Voorwaarden Textielreiniging ten behoeve van consumenten 1995 (NETEX)				
<b>Overleggroep Thuiswinkel</b> Voorzitter: Hondius				
Algemene Voorwaarden Thuiswinkel 2008 (NTO)	x		n	
<b>Overleggroep Uitvaartbedrijven</b> Voorzitter: Hondius				
Algemene Voorwaarden Uitvaartverzorging 2003 (NVU)				1.10.2008
<b>Overleggroep Verpleging, Verzorging en Thuiszorg</b> Voorzitter: mw. Bethlem				
Lopend overleg (ActiZ, BTN)	x			
<b>Overleggroep Zelfstandige Klinieken</b> Voorzitter: mw. Sieburgh				
Algemene Consumentenvoorwaarden Vereniging Zelfstandige Klinieken Nederland 2008	x		n	1.4.2010
<b>Overleggroep Ziekenhuizen</b> Voorzitter: mw. Sieburgh				
lopend overleg	x		n	1.4.2010