

Jaarverslag 2016

SER Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg



SER Coördinatiegroep Zelfreguleringoverleg

Het stimuleren van wenselijke ontwikkelingen in het bedrijfsleven is een van de wettelijke taken van de SER. Onderdeel daarvan is het open kader dat de SER Coördinatiegroep Zelfreguleringoverleg (SER CZ) aan ondernemers- en consumentenorganisaties biedt voor overleg over evenwichtige Algemene Voorwaarden (AV), die bij koop van goederen en diensten door consumenten van toepassing zijn. Ook over de koopovereenkomst zelf kunnen in het overleg afspraken worden gemaakt.

SER CZ is als volgt samengesteld:

- één onafhankelijk lid (tevens voorzitter)
- twee leden namens de centrale ondernemersorganisaties en
- twee leden namens de Consumentenbond

Op verzoek van partijen wordt per branche een Overleggroep in het leven geroepen. Aan alle Overleggroepen wordt deelgenomen door de Consumentenbond, in een aantal gevallen bijgevoegd door een categorale consumentenorganisatie. Het secretariaat van de SER ondersteunt het voorwaardenoverleg.

Overlegpartijen bepalen zelf welke spelregels zij bij hun overleg hanteren. Het ondersteuningsdocument van SER CZ kan daarbij behulpzaam zijn (Spelregels).

Rechten en plichten van ondernemer én consument worden afgestemd op de specifieke kenmerken van de branche. Voorbeelden van in consumentenvoorwaarden op te nemen bedingen staan in het ondersteuningsdocument van SER CZ (Handleiding).

Zie voor meer informatie www.ser.nl klik aan: Consumentenvoorwaarden. Daar zijn de Spelregels en de Handleiding beschikbaar alsook alle sets Algemene Voorwaarden die tot dusver in SER CZ - kader tot stand zijn gekomen en verdere achtergrondinformatie.

Voor inlichtingen:

Sociaal-Economische Raad
SER Coördinatiegroep Zelfreguleringoverleg
Postbus 90405
2509 LK Den Haag

T 070 3499 526 / 511

E a.vanden.bosch@ser.nl / c.ramjiawan@ser.nl

Omslagfoto: Algemene voorwaarden voor de levering van elektriciteit en gas aan kleinverbruikers die in 2016 is vastgesteld en per 1 januari 2017 van kracht zijn.

Jaarverslag SER Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg 2016

1. Inleiding

De SER Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg (SER CZ) biedt een open kader aan ondernemers- en consumentenorganisaties voor overleg over algemene voorwaarden (AV) die bij koop van goederen, diensten en digitale inhoud van toepassing zijn. Het sluitstuk van het overleg is het instellen van een geschillencommissie voor de branche. De uitspraken van de geschillencommissie kunnen belangrijke informatie zijn bij het evaluatieoverleg van de algemene voorwaarden. Het secretariaat van de SER ondersteunt en faciliteert het voorwaardenoverleg.

In 2016 zijn diverse overleggen voor nieuwe sets algemene voorwaarden gestart. Ook al eerder gestarte overleggen zijn in 2016 voortgezet. Nog niet alle nieuwe overleggen hebben in 2016 geresulteerd in concrete afspraken en zullen daarom in 2017 worden voortgezet. Een wel in 2016 afgerond overleg, dat geresulteerd heeft in een nieuwe set algemene voorwaarden, is bijvoorbeeld het overleg over de Algemene Bankvoorwaarden 2017. De Algemene Bankvoorwaarden uit 2009 zijn vereenvoudigd, verduidelijkt en aangepast. Op 1 maart 2017 treden ze in werking.

De sets RECRON-voorwaarden zijn ook geheel vernieuwd. Dat zijn vijf sets, bestemd voor respectievelijk seizoensplaatsen, toeristische plaatsen, vakantieverblijven, groepsaccommodaties, en vaste plaatsen. Om geheel in stijl van de vakantie te blijven, zijn begin 2016 de Algemene Reis- en Boekingsvoorwaarden ANVR geheel vernieuwd. Er zijn ook nieuwe overleggroepen gestart: Ambulancezorg en Osteopathie. De eerstgenoemde overleggroep heeft per 1 januari 2017 tweezijdige algemene voorwaarden en een eigen geschillencommissie.

Veel andere al bestaande tweezijdige algemene voorwaarden zijn aangepast aan de geldende wetgeving, waarover in paragraaf 3 meer. Behalve aanpassingen aan wetgeving, hebben ook dit jaar de begrijpelijkheid en leesbaarheid van de algemene voorwaarden de aandacht van veel overleggroepen gehad. Daarin zijn wederom stappen gezet. De aandacht voor de begrijpelijkheid en leesbaarheid is vooral goed zichtbaar bij de nieuwe Algemene Bankvoorwaarden 2017.

Er zijn momenteel negenenvijftig overleggroepen. Per overleggroep volgt hierna een toelichting, voor zover er ontwikkelingen te melden zijn (hoofdstuk 2). Daarna komen nog enkele algemene punten aan de orde (hoofdstuk 3). Het jaarverslag sluit af met een overzicht van alle overleggroepen (Bijlage 1).

2. Ontwikkelingen in SER CZ-overleggroepen

2.1 (Nieuw-)bouw

Bestrating

De algemene voorwaarden zijn aangepast aan de geldende wet- en regelgeving. De termijn voor het aanhangig maken van geschillen bij de geschillencommissie was nog niet correct weergegeven. Dat is thans wel het geval.

UNETO-VNI

De 'Algemene Voorwaarden voor Installatiewerk voor Consumenten (AVIC)' gelden sinds 1 maart 2016. In een nieuwe evaluatieronde zullen ook bepalingen in de algemene voorwaarden worden opgenomen voor overeenkomsten die op afstand en buiten winkelruimte worden gesloten.

2.2 Elektronica en huishoudelijke apparatuur*UNETO-VNI*

In mei 2015 heeft de laatste formele overlegvergadering plaatsgevonden. Er is daarna door overlegpartijen informeel verder gewerkt aan de teksten van sets twee algemene voorwaarden, te weten:

- Algemene Voorwaarden Elektrotechnische Detailhandel (AVED) en
- Algemene Reparatievoorwaarden Consumentenelektronica (ARC).

Over de eindteksten van de beide sets is eind 2015 een compromis bereikt en sindsdien liggen de concepten van de algemene voorwaarden bij UNETO-VNI gereed voor de bestuurlijke besluitvorming. In 2016 is die besluitvorming nog niet afgerond.

UNETO-VNI – huur cv-ketels

In 2015 zou een start worden gemaakt met het overleg voor algemene voorwaarden voor de huur van cv-ketels. Maar eerst diende te worden uitgezocht of cv-ketels roerende of onroerende goederen betreffen. De vraag is in 2016 neergelegd bij de Belastingdienst. In 2016 is hierover uiteindelijk nog geen duidelijkheid verkregen. Zodra daarover duidelijkheid is kan het overleg mogelijk van start in 2017.

2.3 Energie en Water

Er is in 2016 meerdere keren verder vergaderd over de effecten van de twee arresten van het Hof van Justitie over (tarief)wijzigingsbedingen in algemene voorwaarden voor de diverse algemene voorwaarden in de sector Energie en Water.

Uiteindelijk heeft het overleg zich toegespitst op de effecten van de twee arresten voor de Algemene Voorwaarden levering van elektriciteit en gas aan kleinverbruikers. De overlegpartijen – Consumentenbond, Vereniging Eigen Huis en de Vereniging Energie-Nederland – zijn het helaas niet over alle bepalingen eens geworden. De algemene voorwaarden zijn tweezijdig met uitzondering van de bepalingen over 'schade' en over 'tariefswijziging'. Ten aanzien van die twee bepalingen behoudt de Consumentenbond dan ook het collectief actierecht. Als de achterbanberaden goed verlopen, zullen de algemene voorwaarden in het eerste kwartaal van 2017 in werking treden. In deze algemene voorwaarden is ook bijzondere aandacht besteed aan de leesbaarheid en begrijpelijkheid.

2.4 Huis en Tuin*Airconditioning*

De algemene voorwaarden zijn aangepast aan de geldende wet- en regelgeving. De termijn voor het aanhangig maken van geschillen bij de geschillencommissie was nog niet correct weergegeven. Dat is thans wel het geval.

INretail

In 2016 is zowel formeel als informeel verder vergaderd over de nieuwe algemene voorwaarden van INretail voor woonwinkels. In de laatste vergadering in 2016, op 28 november, heeft de discussie zich voornamelijk toegespitst op:

- de tekst van de annuleringsregeling;
- de tekst van een uitgeschreven bepaling oneerlijke handelspraktijken;

- de tekst van de prijswijzigingen;
- de leesbaarheid algemene voorwaarden

Over de eerste drie onderwerpen hebben de overlegpartijen overeenstemming bereikt. Met het laatste punt is in december 2016 een begin gemaakt. De leesbaarheidsslag is nog niet af. In de loop 2017 van wordt de tekst van de nieuwe algemene voorwaarden nog voorgelegd aan de achterbannen.

Ondernemers in het groen

Per 1 januari 2019 zal de Stichting Groenkeur het lidmaatschap van de Geschillencommissie Groen beëindigen. Het bestuur van Stichting Groenkeur heeft verder besloten om, vooruitlopend op de beëindiging van het lidmaatschap van de Geschillencommissie Groen, de Algemene Voorwaarden voor Consumenten al per 1 januari 2017 in te trekken.

Stichting Groenkeur trekt zich langzaam maar zeker terug uit de consumentenmarkt. Zij gaan zich volledig richten op bedrijven (hoveniers, aannemers en boomkwekers) die de zakelijke markt bedienen. De reden daarvoor is dat zakelijke afnemers steeds vaker de meerwaarde van het inschakelen van gecertificeerde bedrijven inzien, maar dat het helaas - door allerlei omstandigheden - niet gelukt is om de consument daarvan te overtuigen. Gelukkig zijn nagenoeg alle Groenkeurdeelnemers lid van Branchevereniging VHG en zij kunnen via dat lidmaatschap gebruik maken van de Algemene Voorwaarden die VHG beschikbaar stelt.

2.5 Internet, telefonie, kabel en post

Postvervoer

De beide sets algemene voorwaarden zijn aangepast aan de geldende wet- en regelgeving. De termijn voor het aanhangig maken van geschillen bij de geschillencommissie was nog niet correct weergegeven. Dat is thans wel het geval.

2.6 Kleding en textiel

Uit dit cluster zijn geen ontwikkelingen te melden.

2.7 Makelaardij

Het informele overleg tussen de drie makelaarsorganisaties over het beloningsmodel (courtage) is vervolgd in 2016. Uiteindelijk heeft dat overleg geresulteerd in een akkoord tussen de Consumentenbond, Vereniging Eigen Huis en ProVast over een tekst voor nieuwe algemene voorwaarden. Met de andere brancheorganisaties is nog geen overeenstemming. In 2017 wordt hierover verder overlegd.

2.8 Onderwijs

BOVAG-rijscholen

De onderhandelingen over nieuwe algemene voorwaarden BOVAG-rijscholen zijn nog niet afgerond, omdat de vernieuwing van de voorwaarden gelijk oploopt met die van vijf andere bestaande sets algemene voorwaarden van BOVAG en met de onderhandelingen over vier geheel nieuwe sets algemene voorwaarden van BOVAG (zie paragraaf 2.11 Vervoer).

2.9 Overige dienstverlening

Bankzaken

Eind 2016 zijn de achterbannen van de overlegpartijen akkoord gegaan met de tekst van de nieuwe Algemene Bankvoorwaarden 2017. De voorwaarden zijn vereenvoudigd, verduidelijkt en aangepast aan de geldende wet- en regelgeving. Ze gelden vanaf 1 maart 2017, maar zijn al sinds eind 2016 te downloaden van de SER-website.

Cadeaukaarten

De algemene voorwaarden Cadeaukaarten zijn op 15 februari 2016 in werking getreden. Later bleek dat de termijn voor het aanhangig maken van geschillen bij de geschillencommissie nog niet correct was weergegeven. Dat is inmiddels aangepast, zodat ook deze voorwaarden voldoen aan alle geldende wet- en regelgeving.

Gezelschapsdieren

Op 1 november 2016 zijn de twee sets algemene voorwaarden vervangen door vier nieuwe sets algemene voorwaarden, te weten:

- Algemene voorwaarden voor detaillisten (voor de dierenpeciaalzaken)
- Algemene voorwaarden voor trimsalons
- Algemene voorwaarden voor hondenuitlaatservices (HUS)
- Algemene voorwaarden voor dierenpensions

Deze voorwaarden zijn op dit moment alleen aangepast aan de nieuwe wetgeving. De Consumentenbond heeft, gezien het feit dat de sets voorwaarden voor het laatst geheel zijn herzien in 2007, een verzoek bij Dibevo ingediend om een volledige herzieningsronde (inclusief taalkundige aanpassingen) uit te voeren. Dibevo heeft nog niet gereageerd.

Luxe huishoudelijk

De algemene voorwaarden zijn aangepast aan de geldende wet- en regelgeving. De termijn voor het aanhangig maken van geschillen bij de geschillencommissie was nog niet correct weergegeven. Dat is thans wel het geval.

Uiterlijke verzorging

Naar aanleiding van een melding vanuit het SER-secretariaat aan een van de bij de algemene voorwaarden de betrokken brancheorganisatie over de vermelding van de onjuiste termijn voor het aanhangig maken van geschillen, hebben de brancheorganisaties gezamenlijk besloten om contact op te nemen met de Consumentenbond. De brancheorganisaties zijn van mening dat de algemene voorwaarden inhoudelijk geheel zouden moeten worden aangepast aan de geldende wet- en regelgeving en zouden moeten worden gemoderniseerd. Als alles volgens planning verloopt, zal in 2017 het overleg afgerond worden en resulteren in een nieuwe set algemene voorwaarden.

2.10 Vakantie en Vrijtijdsbesteding

HISWA

In 2016 is zowel informeel als formeel vergaderd over acht aangepaste sets algemene voorwaarden. Per eind 2016 zijn de sets nagenoeg gereed. Er dient nog een leesbaarheidsslag plaats te vinden.

RECRON

Per 1 juli 2016 gelden nieuwe voorwaarden voor de recreatiebranche. Het gaat om vijf herziene sets: voor seizoensplaatsen, toeristische plaatsen, vakantieverblijven, groepsaccomodaties en vaste plaatsen.

Reizen

Begin 2016 heeft de algemene ledenvergadering van ANVR de nieuwe tekst van de reis- en boekingsvoorwaarden goedgekeurd. Sinds 1 april 2016 gelden deze nieuwe ANVR Reis- en Boekingsvoorwaarden.

2.11 Vervoer*BOVAG*

Langs zowel formele als informele weg heeft ook in 2016 intensief overleg plaatsgevonden over diverse BOVAG-sets.

In de loop van 2016 zijn de volgende algemene verhuurvoorwaarden in werking getreden:

- (gemotoriseerde) fietsen;
- aanhangwagens;
- caravan- en camper.

Ook is in 2016 is het overleg over een tijdelijke set voor schadeherstelbedrijven gestart en afgerond. De permanente voorwaarden voor schadeherstelbedrijven staat voor 2017 in de planning.

Verder is er nog veel overlegd over de aanpassing en de verbetering van vijf bestaande sets algemene voorwaarden aan de Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten, te weten:

- AV BOVAG Autobedrijven (naam verbeterde set blijft hetzelfde).
- AV Caravan- en Camperbedrijven (naam verbeterde set blijft hetzelfde).
- AV BOVAG Tweewielerbedrijven (naam verbeterde versie(s): AV BOVAG fietsbedrijven en AV BOVAG gemotoriseerde Tweewielerbedrijven).
- AV BOVAG Verhuurbedrijven (naam verbeterde versie: autoverhuurvoorwaarden BOVAG verhuurbedrijven).
- AV BOVAG Afdeling Rijscholen (naam verbeterde versie: AV behorende bij de lesovereenkomst van BOVAG rijscholen)

Onderdeel van de verbetering van de bestaande sets betreft de leesbaarheid. De bedoeling was om de sets in 2016 in werking te laten treden. Echter, het overleg en de leesbaarheidsslag hebben meer tijd in beslag genomen dan gedacht. Het streven is om begin 2017 de aangepaste en verbeterde algemene voorwaarden in werking te laten treden.

Openbaar vervoer – internationaal

In de eerste helft van 2016 heeft bilateraal overleg plaatsgevonden over een nieuwe concepttekst voor een aparte set algemene voorwaarden van NS International. Er is nog geen overeenstemming bereikt.

Privé Autolease

De algemene voorwaarden zijn aangepast aan de geldende wet- en regelgeving. De termijn voor het aanhangig maken van geschillen bij de geschillencommissie was nog niet correct weergegeven. Dat is thans wel het geval.

Veerdiensten

In 2016 is intensief, zowel biteraal als in formele vergaderingen, verder overlegd door de Consumentenbond en de ANWB met de twee grote veerdiensten. De eenzijdige algemene voorwaarden van de twee veerdiensten bleken al voor 90 procent met elkaar overeen te komen. Getracht is om één basisset algemene voorwaarden op te stellen met modules/keuzepakketten. Die basisset was per eind december nog niet helemaal af. Wel wordt meteen op de leesbaarheid en de begrijpelijkheid van de tekst gelet. In 2017 krijgt dit overleg nog een vervolg.

2.12 Zorg en welzijn

Ambulancezorg

De ambulancezorg is een nieuwe overleggroep die in 2016 is gestart. Het is gelukt om in 2016 (met ingangsdatum 1 januari 2017) duidelijke en leesbare tweezijdige algemene voorwaarden Ambulancezorg overeen te komen. De ambulancezorg heeft ook een eigen geschillencommissie opgericht bij de Stichting Geschillencommissie.

Farmacie

Het overleg over algemene voorwaarden voor Farmacie verloopt niet helemaal soepel en daarom is het niet gelukt om in 2016 overeenstemming te bereiken over de tekst voor de algemene voorwaarden. In 2017 zal verder overlegd worden, eerst informeel.

Geestelijke zorg

In 2016 is veelvuldig informeel overlegd. Eind 2016 zijn de teksten van drie nieuwe sets algemene voorwaarden nagenoeg afgerond. Per 1 januari 2017 zouden ze in werking moeten treden.

Gehandicaptenzorg

Het overleg over algemene voorwaarden voor de Gehandicaptenzorg neemt wat meer tijd in beslag. In 2017 wordt verder informeel overlegd.

Mondzorg

In 2016 is verder overlegd. Eind december zijn de laatste opmerkingen verwerkt. Daarna zijn de concept algemene voorwaarden naar de achterbannen gestuurd. Begin 2017 zullen de voorwaarden gereed zijn.

Verpleging, Verzorging en Geboortezorg

De algemene voorwaarden Kraamzorg zijn aangepaste aan de geldende wet- en regelgeving en hebben ook een andere naam gekregen (net als deze overleggroep): algemene voorwaarden Geboortezorg. Ze zijn op 1 oktober 2016 in werking getreden. Verder is er hard gewerkt aan een basisset met modules voor verpleging en verzorging. Specifieke aandacht is er besteed aan de leesbaarheid en begrijpelijkheid. Het intensieve overleg heeft geresulteerd in de volgende tweezijdige voorwaarden:

- Algemene Voorwaarden 2017 Zorg- en dienstverleningsovereenkomst;
- Aanvullende voorwaarden Module Bopz;
- Aanvullende voorwaarden Module Geriatrische revalidatie;
- Aanvullende voorwaarden Module Kortdurend Verblijf;
- Aanvullende voorwaarden Module Wijkverpleging;
- Aanvullende voorwaarden Module Zorg met Verblijf;
- Aanvullende voorwaarden Modulair Pakket Thuis en Volledig Pakket Thuis.

Deze voorwaarden treden allemaal op 1 januari 2017 in werking.

Osteopathie

Ook een nieuwe overleggroep is de overleggroep Osteopathie. Eind 2016 vond de eerste formele vergadering plaats. Er is toen een concept tekst besproken. Omdat een aantal bepalingen (zowel inhoudelijk als wat betreft begripsomschrijvingen) betrekking heeft op dezelfde onderwerpen als in de algemene voorwaarden Ambulancezorg is afgesproken dezelfde begrippen en omschrijvingen te hanteren voor die bepalingen. Eind 2016 zijn de overpartijen daarmee verder aan de slag gegaan. De verwachting is dat begin 2017 de algemene voorwaarden gereed zullen zijn.

Ziekenhuizen

In 2016 is verder informeel overlegd. Het is nog niet gelukt dit overleg af te ronden, zodat in 2017 verder overlegd zal worden.

3. Meer algemene punten

3.1 Afbouw overheidssubsidie SGC wederom teruggedraaid

Op Prinsjesdag werd bekend dat de overheid toch weer van plan was de subsidie, die door het Ministerie van VenJ wordt verstrekt aan de SGC, af te bouwen tot €0 in 2019. Ook nu weer maakte deze maatregel veel los en hebben zowel VNO-NCW/MKB Nederland, de Consumentenbond als diverse brancheorganisaties gepleit voor het terugdraaien van deze voorgenomen maatregel. En dat is gelukt.

3.2 Tweezijdige algemene voorwaarden en huidige wet- en regelgeving

De SER-CZ heeft aan de hand van een overzicht vastgesteld dat nog niet alle tweezijdige algemene voorwaarden aan de huidige wet- en regelgeving voldeden. Vooral de termijn voor het aanhangig maken van een geschil bij de geschillencommissie (*minimaal een termijn van 12 maanden*) was in de sets niet overal correct verwerkt. En voor wat betreft het kopen op afstand waren in een aantal sets verwijzingen naar inmiddels door nieuwe wetgeving vervangen wetgeving opgenomen. Op zich is dat niet erg, omdat dan de wet geldt. Maar bij wijze van service richting consumenten en ondernemers verdient het volgens de SER-CZ aanbeveling om, als de verkoopmethode in de branche gebruikt wordt, daarover enkele bepalingen over koop op afstand op te nemen in de algemene voorwaarden.

Over een behoorlijk aantal algemene voorwaarden vonden in 2016 al besprekingen plaats en zijn de genoemde aandachtspunten meteen meegenomen. Voor zover er geen overleggen waren gepland, heeft het SER-secretariaat de desbetreffende brancheorganisaties aangeschreven en enkele aanpassingssuggesties gedaan. Over het algemeen ging het om vrij eenvoudige aanpassingen. Een groot aantal brancheorganisaties gaf direct gevolg aan de aanpassingssuggesties en heeft inmiddels de algemene voorwaarden aangepast of zal dat binnenkort gaan doen. Enkele brancheorganisaties hebben niet gereageerd op het bericht namens de SER-CZ. Deze brancheorganisaties zullen nog eens telefonisch benaderd worden in 2017.

3.3 Agenda 2017

In 2016 is nog hard gewerkt aan de uitvoering van het project *Agenda 2015: een toekomstbestendig stelsel van voorwaardenoverleg*. Het betreft een project van de Consumentenbond, met steun van het ministerie van VenJ. Het doel daarvan is tweeledig:

- Het opstellen van tweezijdige Algemene Voorwaarden en het instellen van geschillencommissies in een aantal branches waarin deze op dit moment nog niet bestaan; en
- Het actualiseren van een aantal van de bestaande sets voorwaarden.

Per eind december 2016 eindigt de subsidie van het ministerie van VenJ en de extra arbeidskracht is daardoor per 2017 niet langer beschikbaar voor de Consumentenbond. De in 2016 gestarte en voortgezette overleggen zijn nog niet allemaal in 2016 afgerond en hebben niet allemaal geresulteerd in nieuwe of aangepaste algemene voorwaarden. Daar wordt in 2017 nog mee verdergegaan. Ook zullen in 2017 mogelijk verschillende algemene voorwaarden geëvalueerd worden. Welke dat zijn, wordt in 2017 nader bepaald door de Consumentenbond.

SER CZ-overleggroepen in 2016	Datum van inwerkingtreding algemene voorwaarden
(Nieuw-)bouw	
Afbouw Voorzitter: Van der Beek	
Algemene consumentenvoorwaarden voor het afbouwbedrijf in Nederland	1 januari 2014
Bestrating Voorzitter: Van der Beek	
Algemene voorwaarden voor bestratingsbedrijven (aangepast aan geldende wetgeving in 2016)	1 april 2012
Bouw- en afbouwmaterialen Voorzitter: Van der Beek	
Algemene consumentenvoorwaarden verkoop en levering bouw- en afbouwmaterialen en uitvoering van werkzaamheden	1 januari 2004
Dakbedekking Voorzitter: Van der Beek	
Algemene consumentenvoorwaarden VEBIDAK	1 juli 2008
Garantiewoningen Voorzitter: Van der Beek	Overleg opgeschort
Klussenbedrijven Voorzitter: Van der Beek	
VLOK Uitvoeringsvoorwaarden	1 mei 2016
Algemene voorwaarden van de Vakgroep Parket van de VLOK Vereniging van Klussenbedrijven	1 mei 2016
Natuursteen Voorzitter: Van der Beek	
Algemene consumentenvoorwaarden Natuursteen	1 januari 2014
Schilders-, behangers- en Glaszetbedrijf Voorzitter: Van der Beek	
Algemene Consumentenvoorwaarden voor AF-erkende Schilders-, Behangers- en Glaszetbedrijf in Nederland	1 september 2004
UNETO-VNI Voorzitter: Hondius	
Algemene voorwaarden voor Installatiewerk voor Consumenten	1 januari 2006

SER CZ-overleggroepen in 2016	Datum van inwerkingtreding algemene voorwaarden
Verbouwingen Voorzitter: Van der Beek	
Consumentenvoorwaarden verbouwingen van Stichting Bouwgarant (aangepast aan Irc-regels in 2015)	1 september 2010
Elektronica en huishoudelijke apparatuur	
UNETO-VNI Voorzitter: Hondius	
Algemene Reparatievoorwaarden Consumenten elektronica	1 januari 1997
Algemene Voorwaarden Elektrotechnische detailhandel	1 januari 1997
Energie en water	
Energie en Water Voorzitter: Haak	
Model algemene voorwaarden Drinkwater	1 april 2012
Algemene voorwaarden voor de levering van elektriciteit en gas aan kleinverbruikers	1 augustus 2013
Algemene voorwaarden voor aansluiting en transport van elektriciteit en gas van kleinverbruikers	1 augustus 2013
Algemene voorwaarden Warmte	1 januari 2014
Warmtelevering Voorzitter: Haak	
Algemene voorwaarden Warmtelevering	1 november 2015
Huis en Tuin	
Airconditioning Voorzitter: Van der Beek	
Algemene voorwaarden voor Airconditioninginstallatiewerk voor consumenten 2013 (aangepast aan geldende wetgeving in 2016)	1 januari 2013
INretail Voorzitter: De Pauw Gerlings-Döhrn	
Algemene voorwaarden centrale branchevereniging Wonen	1 december 2015
Doe-het-zelfbedrijven Voorzitter: Veder	
Algemene voorwaarden voor de doe-het-zelfbranche	1 november 2013

SER CZ-overleggroepen in 2016	Datum van inwerkingtreding algemene voorwaarden
Ondernemers in het groen Voorzitter: Veder	
Algemene Consumentenvoorwaarden Stichting Groenkeur (vanaf 1 januari 2017 niet langer tweezijdige AV)	1 juni 2015
Algemene Consumentenvoorwaarden Branchevereniging VHG Ondernemers in het groen	1 januari 2016
Parket Voorzitter: Van der Beek	
Algemene voorwaarden van de Vereniging Parketvloeren Leveranciers	1 september 2010
Tuinbranche Voorzitter: Veder	
Algemene consumentenvoorwaarden voor het tuincentrum	1 januari 2010
Zonwering Voorzitter: Van der Beek	
Algemene consumentenvoorwaarden voor de verkoop, levering en/of montage van zonweringen, rolluiken en/of raamdecoraties	14 februari 2008
<i>Internet, telefonie, kabel en post</i>	
Betaalde informatiediensten Voorzitter: Van Eijk	
Algemene voorwaarden voor levering van betaalde informatiediensten opgesteld door nvi-branchevereniging betaalde content	1 juli 2009
Postvervoer Voorzitter: Snijders	
Algemene voorwaarden PostNL voor ontvangersservices (aangepast aan geldende wetgeving in 2016)	1 november 2013
Algemene voorwaarden PostNL voor de universele postdienst (aangepast aan geldende wetgeving in 2016)	1 januari 2014
<i>Bruidsmode en maatwerk</i>	
INretail Voorzitter: De Pauw Gerlings-Döhrn	
CBW-erkende voorwaarden Bruidsmode en Maatkleding	1 september 2013
<i>Makelaardij</i>	
Makelaardij Voorzitter: Snijders	
Algemene Consumentenvoorwaarden van de makelaarsorganisaties NVM, LVM en VBO Makelaar	1 juli 2015

SER CZ-overleggroepen in 2016	Datum van inwerkingtreding algemene voorwaarden
Onderwijs	
BOVAG Voorzitter: Snijders	
Algemene voorwaarden BOVAG Afdeling rijscholen	1 januari 2013
Particuliere Onderwijsinstellingen Voorzitter: Castermans	
Algemene voorwaarden consumenten voor Particulier Onderwijs en Opleidingen	1 juli 2015
Overig	
Bankzaken Voorzitter: Wessels	
Algemene Bankvoorwaarden (nieuwe Algemene Bankvoorwaarden gereed: per 1 maart 2017 in werking)	1 november 2009
Cadeaubonnen Voorzitter: De Pauw Gerlings-Döhrn	
Algemene voorwaarden Cadeaukaarten 2016	15 februari 2016
Dating Services Voorzitter: Van der Beek	
Algemene voorwaarden datingsites	1 januari 2014
Directe Verkoop Voorzitter: Castermans	
Algemene Voorwaarden Vereniging Directe Verkoop	1 oktober 2015
Gezelschapsdieren Voorzitter: Castermans	
Algemene voorwaarden voor de Detailhandel	1 november 2016
Algemene voorwaarden voor Dierenpensioens	1 november 2016
Algemene voorwaarden voor Trimsalons	1 november 2016
Algemene voorwaarden voor Hondenuitlaatservices	1 november 2016
Luxe huishoudelijk Voorzitter: Castermans	
Verkoop, - leverings- en betalingsvoorwaarden van de vereniging centrale organisatie gemeente branche "vereniging gebra"	1 december 2016

SER CZ-overleggroepen in 2016	Datum van inwerkingtreding algemene voorwaarden
Notariaat Voorzitter: Wessels	
Zelfreguleringsafspraken Notariaat	1 oktober 2014
Sieraden en Uurwerken Voorzitter: Castermans	
Algemene voorwaarden Nederlandse Juweliers- en Uurwerkenbranche en de Vereniging Goud- en Zilvermeden	1 april 2011
Thuiswinkel Voorzitter: Castermans	
Algemene voorwaarden Thuiswinkel	1 juli 2015
Uiterlijke verzorging Voorzitter: De Pauw Gerlings-Döhrn	
Algemene voorwaarden Uiterlijke Verzorgingsbranche	1 januari 2010
Webshop Voorzitter: vacature	
Algemene voorwaarden Webshop Keurmerk	1 juni 2014
<i>Vakantie en Vrijtijdsbesteding</i>	
HISWA Voorzitter: Veder	
Algemene voorwaarden Bemiddeling Vaartuigen HISWA	1 januari 2013
Algemene Aannemings-, Verkoop- en Leveringsvoorwaarden	1 april 2011
Algemene Voorwaarden Huur en Verhuur lig- en/of bergplaatsen	1 april 2011
Algemene Voorwaarden Huur en Verhuur vaartuigen HISWA	1 april 2011
Algemene Voorwaarden voor Expertise en Taxatie	1 januari 2013
Algemene Voorwaarden voor Vaarscholen	1 januari 2013
Algemene Voorwaarden voor E-commerce	1 januari 2013
Algemene Voorwaarden Varen met schipper	1 januari 2013

SER CZ-overleggroepen in 2015	Datum van inwerkingtreding algemene voorwaarden
RECRON Voorzitter: Castermans	
RECRON-Voorwaarden voor Groepsaccomodaties	1 juli 2016
RECRON-Voorwaarden voor Seizoensplaatsen	1 juli 2016
RECRON-Voorwaarden voor Toeristische Plaatsen	1 juli 2016
RECRON-Voorwaarden voor Vakantieverblijven	1 juli 2016
RECRON-Voorwaarden voor Vaste Plaatsen	1 juli 2016
Reizen Voorzitter: Arpeau	
ANVR Consumentenvoorwaarden (reis- en boekingsvoorwaarden)	1 april 2016
Vervoer	
BOVAG Voorzitter: Snijders	
Algemene Voorwaarden BOVAG Autobedrijven	1 januari 2013
Algemene Voorwaarden BOVAG Caravan- en Campeerbedrijven	1 januari 2013
Algemene Voorwaarden BOVAG Tweewielerbedrijven	1 januari 2013
Algemene Voorwaarden BOVAG Verhuurbedrijven Particulier	1 januari 2013
Algemene Verhuurvoorwaarden BOVAG Caravan- en Campeerbedrijven	1 mei 2016
Algemene Verhuurvoorwaarden BOVAG Fietsbedrijven	1 mei 2016
Algemene Verhuurvoorwaarden BOVAG Aanhangwagens	1 juli 2016
Openbaar Vervoer Voorzitter: Hondius	
Algemene Voorwaarden OV-Chipkaart	1 januari 2014
Algemene Voorwaarden automatisch opladen	1 januari 2014
Algemene Voorwaarden Stads- en streekvervoer	1 mei 2015
Algemene Voorwaarden Reizigers en Handbagage	4 augustus 2014
NS Internationaal	Lopend overleg
OV-Fiets Voorzitter: Hondius	
Algemene voorwaarden NS OV-Fiets	1 augustus 2015
Algemene voorwaarden NS OV-Fiets-Stallen op rekening	1 augustus 2015

SER CZ-overleggroepen in 2016	Datum van inwerkingtreding algemene voorwaarden
Privé Autolease Voorzitter: vacature	
Algemene voorwaarden keurmerk Private Lease (aangepast aan geldende wetgeving in 2016)	1 december 2015
Taxivervoer Voorzitter: Sniijders	
Algemene voorwaarden voor Taxivervoer (aangepaste aan geldende wetgeving in 2016)	1 januari 2014
Veerdiensten Voorzitter: Veder	Lopend overleg
Verhuisbedrijven Voorzitter: Van der Beek	
Algemene Voorwaarden voor Verhuizingen	1 april 2015
Algemene Voorwaarden Bewaarneming Verhuisgoederen	1 april 2015
Algemene Voorwaarden voor uitvoering van Handyman-diensten	1 april 2015
Zorg en Welzijn	
Ambulancezorg Voorzitter: Vliegenthart	
Algemene Leveringsvoorwaarden Ambulancezorg 2017	1 januari 2017
Farmacie Voorzitter: Vliegenthart	Lopend overleg
Fitness Voorzitter: Castermans	
Algemene Leveringsvoorwaarden Fit!vak 2015	1 januari 2015
Geestelijke Zorg Voorzitter: Vliegenthart	
Algemene Voorwaarden Geestelijke Gezondheidszorg 2012	1 juli 2012
Algemene Voorwaarden Geestelijke Gezondheidszorg 2012: Ambulante zorg en verblijf Zorgverzekeringswet	1 juli 2012
Algemene Voorwaarden Geestelijke Gezondheidszorg 2012: Langdurende zorg en verblijf AWBZ en WMO	1 juli 2012
Gehandicaptenzorg Voorzitter: Vliegenthart	Lopend overleg

SER CZ-overleggroepen in 2016	Datum van inwerkingtreding algemene voorwaarden
Kinderopvang Voorzitter: De Pauw Gerlings-Döhrn	Opgeschort overleg
Mondzorg Voorzitter: Vliegenthart	Lopend overleg
Optiekbedrijven Voorzitter: Hondius	
Algemene Voorwaarden Optiekbedrijven 2016: Bij verkoop buiten de verkoopruimte	1 januari 2016
Algemene Voorwaarden Optiekbedrijven 2016: Bij verkoop via internet	1 januari 2016
Algemene Voorwaarden Optiekbedrijven 2016: Bij verkoop in de winkel	1 januari 2016
Verpleging, Verzorging, Geboortezorg Voorzitter: Vliegenthart	
Algemene Voorwaarden 2017 Zorg- en dienstverleningsovereenkomst	1 januari 2017
Aanvullende voorwaarden Module Bopz	1 januari 2017
Aanvullende Voorwaarden Module Geriatrische revalidatie	1 januari 2017
Aanvullende Voorwaarden Module Kortdurend verblijf	1 januari 2017
Aanvullende Voorwaarden Module Wijkverpleging	1 januari 2017
Aanvullende Voorwaarden Module Zorg met verblijf	1 januari 2017
Aanvullende Voorwaarden Modulair Pakket Thuis en Volledig Pakket Thuis	1 januari 2017
Algemene voorwaarden voor de kraamzorg van BO Geboortezorg 2016	1 oktober 2016
Zelfstandige Klinieken Voorzitter: Vliegenthart	
Algemene Consumentenvoorwaarden Vereniging Zelfstandige Klinieken Nederland 2008	1 april 2008
Ziekenhuizen Voorzitter: Vliegenthart	Lopend overleg



SOCIAAL-ECONOMISCHE RAAD

Bezuidenhoutseweg 60

Postbus 90405

2509 LK Den Haag

T 070 3499 525

E communicatie@ser.nl

www.ser.nl