

Jaarverslag 2017

# 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](http://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](mailto:a.vanden.bosch@ser.nl) / [c.ramjiawan@ser.nl](mailto:c.ramjiawan@ser.nl)

*Omslagfoto: Algemene voorwaarden reparatie consumentenelektronica die in 2017 zijn vastgesteld en per 1 september 2017 van kracht zijn.*

## Jaarverslag SER Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg 2017

---

### 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 2017 zijn diverse overleggen voor nieuwe sets algemene voorwaarden of voor aanpassingen in al bestaande sets algemene voorwaarden gestart. Sommige overleggen hebben geresulteerd in nieuwe of aangepaste voorwaarden. Ook al eerder gestarte overleggen zijn in 2017 voortgezet. Nog niet alle nieuwe overleggen hebben in het verslagjaar geresulteerd in concrete afspraken en zullen daarom in 2018 worden voortgezet.

In het overzicht hieronder zijn de in 2017 in werking getreden tweezijdige algemene voorwaarden te vinden.

<b>Algemene voorwaarden</b>	<b>Datum inwerkingtreding</b>
Algemene leveringsvoorwaarden Ambulancezorg	1 januari 2017
Algemene voorwaarden Zorg- en dienstverleningsovereenkomst	1 januari 2017
Algemene voorwaarden Osteopathie	1 januari 2017
Algemene voorwaarden Geestelijke Gezondheidszorg	1 januari 2017
Algemene voorwaarden Qshops Keurmerk	1 januari 2017
Algemene Bankvoorwaarden	1 maart 2017
Algemene voorwaarden Bruidsmode en Maatwerk	1 maart 2017
Algemene voorwaarden Levering van elektriciteit en gas aan kleinverbruikers	1 april 2017
Algemene voorwaarden BOVAG Autobedrijven	1 april 2017
Algemene voorwaarden Reparatie Consumentenelektronica	1 september 2017
Algemene voorwaarden Elektrotechnische Detailhandel	1 september 2017
Algemene consumentenvoorwaarden zonwering Romazo	6 november 2017

Er zijn momenteel zestig 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**

Uit dit cluster zijn geen ontwikkelingen te melden.

### **2.2 Elektronica en huishoudelijke apparatuur**

#### *UNETO-VNI*

In 2017 zijn de volgende twee sets algemene voorwaarden vastgesteld:

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

Ze zijn op 1 september 2017 in werking getreden.

### **2.3 Energie en Water**

De overlegpartijen – Consumentenbond, Vereniging Eigen Huis en de Vereniging Energie-Nederland – zijn het 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. De achterbanberaden zijn vervolgens goed verlopen en de nieuwe algemene voorwaarden voor de levering van elektriciteit en gas voor kleinverbruikers 2017 zijn op 1 april 2017 in werking getreden. In deze algemene voorwaarden is ook bijzondere aandacht besteed aan de leesbaarheid en begrijpelijkheid.

### **2.4 Huis en Tuin**

#### *INretail-Wonen*

Helaas zijn de onderhandelingen over nieuwe tweezijdige algemene voorwaarden Wonen gestrand. De Consumentenbond heeft de tweezijdigheid van de voorwaarden opgezegd per 1 juli 2017. Dat betekent dat sinds 1 juli 2017 niet langer tweezijdige voorwaarden Inretail op de SER-website staan en dat het overleg voor onbepaalde tijd is opgeschort. De geschillencommissie Wonen blijft wel gewoon toegankelijk.

#### *Tuinbranche*

De Tuinbranche heeft de overeenkomst met de Stichting Geschillencommissie pro forma opgezegd. Bij tuincentra vinden voornamelijk kassaverkopen plaats en daar spelen de algemene voorwaarden blijkbaar geen rol. Er liggen geen sets algemene voorwaarden bij de kassa en daardoor worden ze nooit meegegeven aan klanten. Mogelijk dat de opzegging bij de Stichting Geschillencommissie er ook toe leidt dat de tweezijdige consumentenvoorwaarden niet meer zullen worden gebruikt. Het bestuur van de Tuinbranche moet zich daarover nog uitspreken.

#### *Zonwering*

Romazo Professionals (de nieuwe naam van de Vereniging Romazo Consumenten) en de Consumentenbond hebben vernieuwde leverings- en garantievoorzwaarden afgesproken. De nieuwe voorwaarden zijn op 6 november 2017 in werking getreden.

### **2.5 Internet, telefonie, kabel en post**

Uit dit cluster zijn geen ontwikkelingen te melden.

## **2.6 Kleding en textiel**

### *Bridsmode en maatwerk*

In de voorwaarden Bridsmode en maatwerk zijn enkele tekstuele wijzigingen en wijzigingen in de artikelverdeling doorgevoerd. Deze aangepaste voorwaarden gelden per 1 maart 2017.

## **2.7 Makelaardij**

De in 2017 tussen VEH (en Consumentenbond) en VastgoedPro overeengekomen nieuwe algemene voorwaarden zijn niet door de SER of de SER-website gepubliceerd en daardoor niet onder de vlag van de SER-CZ tot stand gekomen. Hierdoor hebben deze voorwaarden niet het CZ-predikaat gekregen. Dit komt doordat VNO-NCW/MKB-Nederland namens VBO en NVM uitdrukkelijk bezwaar heeft gemaakt tegen deze nieuwe algemene voorwaarden. VastgoedPro zou niet representatief genoeg zijn voor de makelaarsbranche. Het streven is nu om één set tweezijdige algemene voorwaarden tussen Consumentenbond en VEH enerzijds en NVM, VBO en VastgoedPro anderzijds overeen te komen. In 2017 hebben twee vergaderingen plaatsgevonden. Over de omschrijving van de werkzaamheden van een makelaar moeten de overlegpartijen het eerst eens zien te worden alvorens andere onderwerpen aan de orde kunnen komen. In 2018 wordt het overleg voortgezet.

## **2.8 Onderwijs**

Uit dit cluster zijn geen ontwikkelingen te melden.

## **2.9 Overige dienstverlening**

### *Bankzaken*

Per 1 maart 2017 gelden de nieuwe Algemene Bankvoorwaarden. De onderhandelingen waren al in 2016 afgerond.

### *Qshops Keurmerk*

De algemene voorwaarden Keurmerk Qshops tussen enerzijds de Stichting Qshops en anderzijds de Consumentenbond zijn via bilateraal overleg tot stand gekomen. Zij zijn per 1 januari 2017 in werking getreden. Het betreft hier een geheel nieuwe overleggroep. Al sinds 2005 is Qshops Keurmerk een erkend keurmerk voor webwinkels in Nederland. Toetsing en certificering van webwinkels is bij het Qshops Keurmerk geheel onafhankelijk en is ondergebracht in de stichting Qshops Keurmerk. Door het Qshops keurmerk voldoen alle aangesloten webwinkels aan de Europese en Nederlandse wet- en regelgeving. Qshops heeft ook een eigen geschillencommissie bij de Stichting Geschillencommissie.

### *Uiterlijke verzorging*

De brancheorganisaties bekijken samen met de Consumentenbond welke bepalingen van de algemene voorwaarden inhoudelijk geheel zouden moeten worden aangepast. Er zijn concepten besproken, maar het is niet gelukt om een nieuwe versie van de algemene voorwaarden in 2017 vast te stellen. De pijlen worden nu gericht op vaststelling in 2018.

## **2.10 Vakantie en Vrijtijdsbesteding**

### *HISWA*

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

leesbaarheidsslag plaats te vinden. Helaas is die leesbaarheidsslag nog niet afgerond in 2017.

## **2.11 Vervoer**

### *BOVAG*

Langs zowel formele als informele weg heeft ook in 2017 intensief overleg plaatsgevonden over diverse BOVAG-sets. In 2017 zijn de algemene voorwaarden BOVAG Autobedrijven in werking getreden.

Aan een aantal sets algemene voorwaarden wordt de laatste hand gelegd. Dat zijn:

#### *Koop/R&O fiets en gemotoriseerde tweewielerbedrijven en Verhuur gemotoriseerde tweewielers*

Juristen van BOVAG en de ANWB zijn akkoord per eind september 2017. Een en ander is doorgezet naar de Consumentenbond voor akkoord. De streefdatum voor inwerkingtreding van deze nieuwe voorwaarden was 1 november 2017, maar dat wordt waarschijnlijk begin 2018.

#### *Koop/R&O caravan en camper*

BOVAG heeft nog geen akkoord van de ANWB binnen. Het streven was om deze voorwaarden in september 2017 in werking te laten treden. Dat is niet gehaald. Omdat de er digitale formulieren zijn ontwikkeld die geprogrammeerd moeten worden, zal de nieuwe streefdatum medio februari 2018 zijn.

Over andere BOVAG-sets zal ook in 2018 verder (bilateraal) vergaderd worden.

#### *Openbaar vervoer – internationaal*

Het overleg is – in afwachting van de herziening van de Europese reizigersrechten – tot nader order opgeschort.

#### *Veerdiensten*

Er is in 2017 geprobeerd om één basisset algemene voorwaarden op te stellen met modules/keuzepakketten. Die basisset was in de loop van 2017 toch nog niet helemaal af. Er is nog verder overlegd over de mogelijkheden en de teksten voor een basisset. Eind 2017 waren partijen er nog niet uit. Als partijen er in 2018 definitief niet uit blijken te komen, komen er twee aparte sets op de SER-website te staan die beide tweezijdig zijn.

## **2.12 Zorg en welzijn**

### *Ambulancezorg*

De nieuwe tweezijdige algemene voorwaarden ambulancezorg zijn per 1 januari 2017 in werking getreden.

### *Farmacie*

Het overleg in deze overleggroep staat voorlopig even stil.

### *Geestelijke gezondheidszorg*

Per 1 januari 2017 zijn de drie 'oude' tweezijdige algemene voorwaarden uit 2012 vervangen door één nieuwe set tweezijdige algemene voorwaarden.

### *Gehandicaptenzorg*

Het overleg over algemene voorwaarden voor de Gehandicaptenzorg is helaas in 2017 nog niet afgerond. In 2018 wordt verder informeel overlegd.

*Mondzorg*

De Overleggroep Mondzorg is erin geslaagd om een meer toegankelijke en leesbare versie van de algemene voorwaarden op te stellen naar het model van de Verpleging, Verzorging en Geboortezorg. De reacties op dit concept moet de Consumentenbond nog bekijken. Daarna vindt afronding plaats. Dat zal begin 2018 het zijn.

*Verpleging, Verzorging en Geboortezorg*

Per 1 januari 2017 gelden 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.

*Osteopathie*

Per 1 januari 2017 gelden de nieuwe tweezijdige algemene voorwaarden Osteopathie.

*Zelfstandige klinieken*

De overlegpartijen hebben in 2017 een eerste informele bespreking gehad. Er zijn inmiddels ook reacties op concept teksten voor nieuwe voorwaarden uitgewisseld. De verwachting is dat in 2018 de voorwaarden gereed zullen komen.

*Ziekenhuizen*

Binnen deze overleggroep ligt inmiddels een semi-definitieve versie van de algemene voorwaarden voor bij NVZ en OMS. Als het goed is kunnen de concept voorwaarden begin 2018 besproken worden in de achterbannen.

**3. Meer algemene punten****3.1 Afbouw overheidssubsidie SGC**

Op Prinsjesdag werd bekend dat de overheid wederom – voor het derde jaar op rij - van plan was de subsidie, die door het Ministerie van JenV (voorheen: VenJ) wordt verstrekt aan de SGC, af te bouwen tot €0 in 2019. Ook nu weer maakte deze maatregel veel los bij zowel VNO-NCW/MKB Nederland en de Consumentenbond alsook bij diverse brancheorganisaties. Wat eerdere jaren wel lukte – het ongedaan maken door een Kameruitspraak - is helaas dit jaar niet gelukt. De afbouw van de overheidssubsidie tot nihil per 2019 gaat vooralsnog gewoon door.

**3.2 Tweezijdige algemene voorwaarden en huidige wet- en regelgeving**

Het SER-secretariaat heeft de eind 2016 afgesproken 'bel-actie' uitgevoerd en dat heeft veel opgeleverd. Uiteindelijk voldoen nu alle tweezijdige algemene voorwaarden aan de huidige wet- en regelgeving of de overleggroepen zijn daarmee bezig. Missie geslaagd!

**3.3 Twee zorgbijeenvakomen**Zorgbijeenvakomst 21 maart 2017

Op 21 maart 2017 kwamen contactpersonen van de Consumentenbond, van de Patiëntenfederatie NPCF, van diverse beroepsorganisaties uit de zorgsector en de

wetenschapper Roland Friele (NIVEL) bij de SER bijeen om met elkaar onder andere te spreken over:

- de Wkkgz, die sinds 1 januari 2016 van kracht is;
- het nut en de noodzaak van tweezijdige algemene voorwaarden en
- de winst van heldere klachten- en geschillenregelingen in de tweezijdige algemene voorwaarden.

De aanleiding van de bijeenkomst was de volgende. Eind 2015 – net vóór de inwerkingtreding van de Wkkgz – is er bij de SER een kick-off-bijeenkomst geweest over de Wkkgz. In die bijeenkomst is gesproken over de gevolgen van de Wkkgz voor de tweezijdige algemene voorwaarden en over de verplichte aansluiting bij een geschillencommissie. Aan het einde van die bijeenkomst zijn concrete werkafspraken gemaakt en zijn de betrokken overlegpartijen (beroepsorganisaties, de Consumentenbond en patiëntenorganisaties) aan de slag gegaan met de algemene voorwaarden. Op 21 maart 2017 is teruggeblikt (wat is er van de concrete afspraken terecht gekomen) en is geprobeerd vooruit kijken (welke nadere afspraken kunnen worden gemaakt).

Er was ook tijd ingeruimd voor een formeel moment: de ondertekening door de betrokken onderhandelaars van de nieuwe en aangepaste tweezijdige voorwaarden in verschillende zorgsectoren.

Tot slot is nog gesproken over concrete vervolgacties naar aanleiding van deze zorgbijeenkomst, waaronder een vervolgbijeenkomst in september 2017.

#### Vervolgbijeenkomst zorgoverleggroepen d.d. 1 september 2017

Op 1 september 2017 vond de vervolgbijeenkomst van de zorgoverleggroepen plaats in Utrecht bij NIVEL. De aanleiding van deze vervolgbijeenkomst was het voortbouwen op de vorige bijeenkomst bij de SER op 21 maart jl. Deze bijeenkomst stond voornamelijk in het teken van de verschillende fases in het klacht- en geschillenproces met de nadruk op de zogenoemde 'hoofdfase': de fase vóórdat een klacht formeel aanhangig wordt gemaakt. Besproken is waar de verschillende branches per fase tegenaan lopen en welke oplossingen zij daarvoor mogelijk al bedacht hebben. NIVEL gebruikt de input van deze bijeenkomst voor het onderzoek 'monitor Wkkgz', dat begin 2018 aan de Tweede Kamer zal worden aangeboden.

### **3.4 Agenda 2018**

Ook zullen in 2018 mogelijk verschillende algemene voorwaarden geëvalueerd worden. Welke dat zijn, wordt in 2018 nader bepaald door de Consumentenbond. Mogelijk komen er in 2018 ook nog geheel nieuwe tweezijdige algemene voorwaarden tot stand.



<b>SER CZ-overleggroepen in 2017</b>	<b>Datum van inwerkingtreding algemene voorwaarden</b>
<b>(Nieuw-)bouw</b>	
<b>Afbouw</b> Voorzitter: Van der Beek	
Algemene consumentenvoorwaarden voor het afbouwbedrijf in Nederland	1 januari 2014
<b>Bestrating</b> Voorzitter: Van der Beek	
Algemene voorwaarden voor bestratingsbedrijven (aangepast aan geldende wetgeving in 2016)	1 april 2012
<b>Bouw- en afbouwmaterialen</b> Voorzitter: Van der Beek	
Algemene consumentenvoorwaarden verkoop en levering bouw- en afbouwmaterialen en uitvoering van werkzaamheden	1 januari 2004
<b>Dakbedekking</b> Voorzitter: Van der Beek	
Algemene consumentenvoorwaarden VEBIDAK	1 juli 2008
<b>Garantiewoningen</b> Voorzitter: Van der Beek	Overleg opgeschort
<b>Klussenbedrijven</b> Voorzitter: Van der Beek	
VLOK Uitvoeringsvoorwaarden	1 mei 2016
Algemene voorwaarden van de Vakgroep Parket van de VLOK Vereniging van Klussenbedrijven	1 mei 2016
Algemene voorwaarden van de Vakgroep Interieurbouw VLOK	1 mei 2016
<b>Natuursteen</b> Voorzitter: Van der Beek	
Algemene consumentenvoorwaarden Natuursteen	1 januari 2014
<b>Schilders-, behangers- en Glaszetbedrijf</b> Voorzitter: Van der Beek	
Algemene Consumentenvoorwaarden voor AF-erkende Schilders-, Behangers- en Glaszetbedrijf in Nederland	1 september 2004
<b>UNETO-VNI</b> Voorzitter: Hondius	
Algemene voorwaarden voor Installatiewerk voor Consumenten	1 maart 2016

<b>SER CZ-overleggroepen in 2017</b>	<b>Datum van inwerkingtreding algemene voorwaarden</b>
<b>Verbouwingen</b> Voorzitter: Van der Beek	
Consumentenvoorwaarden verbouwingen van Stichting Bouwgarant (aangepast aan Irc-regels in 2015)	1 september 2010
<b>Elektronica en huishoudelijke apparatuur</b>	
<b>UNETO-VNI</b> Voorzitter: Hondius	
Algemene Reparatievoorwaarden Consumenten elektronica	1 september 2017
Algemene Voorwaarden Elektrotechnische detailhandel	1 september 2017
<b>Energie en water</b>	
<b>Energie en Water</b> 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 april 2017
Algemene voorwaarden Warmte	1 januari 2014
<b>Warmtelevering</b> Voorzitter: Haak	
Algemene voorwaarden Warmtelevering	1 november 2015
<b>Huis en Tuin</b>	
<b>Airconditioning</b> Voorzitter: Van der Beek	
Algemene voorwaarden voor Airconditioninginstallatiewerk voor consumenten 2013 (aangepast aan geldende wetgeving in 2016)	1 januari 2013
<b>INretail</b> Voorzitter: De Pauw Gerlings-Döhrn	Overleg opgeschort
<b>Doe-het-zelfbedrijven</b> Voorzitter: Veder	
Algemene voorwaarden voor de doe-het-zelfbranche	1 november 2013

<b>SER CZ-overleggroepen in 2017</b>	<b>Datum van inwerkingtreding algemene voorwaarden</b>
<b>Ondernemers in het groen</b> Voorzitter: Veder	
Algemene Consumentenvoorwaarden Branchevereniging VHG Ondernemers in het groen	1 januari 2016
<b>Parket</b> Voorzitter: Van der Beek	
Algemene voorwaarden van de Vereniging Parketvloeren Leveranciers	1 september 2010
<b>Tuinbranche</b> Voorzitter: Veder	
Algemene consumentenvoorwaarden voor het tuincentrum	1 januari 2010
<b>Zonwering</b> Voorzitter: Van der Beek	
Algemene consumentenvoorwaarden voor de verkoop, levering en/of montage van zonweringen, rolluiken en/of raamdecoraties	6 november 2017
<b>Internet, telefonie, kabel en post</b>	
<b>Betaalde informatiediensten</b> Voorzitter: Van Eijk	
Algemene voorwaarden voor levering van betaalde informatiediensten opgesteld door nvi-branchevereniging betaalde content	1 juli 2009
<b>Postvervoer</b> Voorzitter: Snijders	
Algemene voorwaarden PostNL voor ontvangerservices (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
<b>Bruidsmode en maatwerk</b>	
<b>INretail</b> Voorzitter: De Pauw Gerlings-Döhrn	
CBW-erkende voorwaarden Bruidsmode en Maatkleding	1 maart 2017
<b>Makelaardij</b>	
<b>Makelaardij</b> Voorzitter: Snijders	
Algemene Consumentenvoorwaarden van de makelaarsorganisaties NVM, LVM en VBO Makelaar	1 juli 2015

<b>SER CZ-overleggroepen in 2017</b>	<b>Datum van inwerkingtreding algemene voorwaarden</b>
<b>Onderwijs</b>	
<b>BOVAG</b> Voorzitter: Snijders	
Algemene voorwaarden BOVAG Afdeling rijsscholen	1 januari 2013
<b>Particuliere Onderwijsinstellingen</b> Voorzitter: Castermans	
Algemene voorwaarden consumenten voor Particulier Onderwijs en Opleidingen	1 juli 2015
<b>Overig</b>	
<b>Bankzaken</b> Voorzitter: Wessels	
Algemene Bankvoorwaarden	1 maart 2017
<b>Cadeaubonnen</b> Voorzitter: De Pauw Gerlings-Döhrn	
Algemene voorwaarden Cadeaukaarten 2016	15 februari 2016
<b>Dating Services</b> Voorzitter: Van der Beek	
Algemene voorwaarden datingsites	1 januari 2014
<b>Directe Verkoop</b> Voorzitter: Castermans	
Algemene Voorwaarden Vereniging Directe Verkoop	1 oktober 2015
<b>Gezelschapsdieren</b> 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
<b>Luxe huishoudelijk</b> Voorzitter: Castermans	
Algemene voorwaarden van de Vereniging Gebra Fysieke winkel	1 december 2016
Algemene voorwaarden van de Vereniging Gebra Webwinkel	1 december 2016

<b>SER CZ-overleggroepen in 2017</b>	<b>Datum van inwerkingtreding algemene voorwaarden</b>
<b>Notariaat</b> Voorzitter: Wessels	
Zelfreguleringsafspraken Notariaat	1 oktober 2014
<b>Qshops Keurmerk</b> Voorzitter: vacature	
Algemene voorwaarden Qshops Keurmerk 2017	1 januari 2017
<b>Sieraden en Uurwerken</b> Voorzitter: Castermans	
Algemene voorwaarden Nederlandse Juweliers- en Uurwerkenbranche en de Vereniging Goud- en Zilvermeden	1 april 2011
<b>Thuiswinkel</b> Voorzitter: Castermans	
Algemene voorwaarden Thuiswinkel	1 juli 2015
<b>Uiterlijke verzorging</b> Voorzitter: De Pauw Gerlings-Döhrn	
Algemene voorwaarden Uiterlijke Verzorgingsbranche	1 januari 2010
<b>Webshop</b> Voorzitter: vacature	
Algemene voorwaarden Webshop Keurmerk	1 juni 2014
<b>Vakantie en Vrijtijdsbesteding</b>	
<b>HISWA</b> 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

<b>SER CZ-overleggroepen in 2017</b>	<b>Datum van inwerkingtreding algemene voorwaarden</b>
<b>RECRON</b> 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
<b>Reizen</b> Voorzitter: Arpeau	
ANVR Consumentenvoorwaarden (reis- en boekingsvoorwaarden)	1 april 2016
<b>Vervoer</b>	
<b>BOVAG</b> Voorzitter: Snijders	
Algemene Voorwaarden BOVAG Autobedrijven	1 april 2017
Algemene Voorwaarden BOVAG Caravan- en Camperbedrijven	1 januari 2013
Algemene Voorwaarden BOVAG Tweewielerbedrijven	1 januari 2013
Algemene Voorwaarden BOVAG Verhuurbedrijven Particulier	1 januari 2013
Algemene Verhuurvoorwaarden BOVAG Caravan- en Camperbedrijven	1 mei 2016
Algemene Verhuurvoorwaarden BOVAG Fietsbedrijven	1 mei 2016
Algemene Verhuurvoorwaarden BOVAG Aanhangwagenbedrijven	1 juli 2016
<b>Openbaar Vervoer</b> 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	Opgeschort
<b>OV-Fiets</b> Voorzitter: Hondius	
Algemene voorwaarden NS OV-Fiets	1 augustus 2015
Algemene voorwaarden NS OV-Fiets-Stallen op rekening	1 augustus 2015

<b>SER CZ-overleggroepen in 2017</b>	<b>Datum van inwerkingtreding algemene voorwaarden</b>
<b>Privé Autolease</b> Voorzitter: vacature	
Algemene voorwaarden keurmerk Private Lease (aangepast aan geldende wetgeving in 2016)	1 december 2015
<b>Taxivervoer</b> Voorzitter: Snijders	
Algemene voorwaarden voor Taxivervoer (aangepast aan geldende wetgeving in 2016)	1 januari 2014
<b>Veerdiensten</b> Voorzitter: Veder	Lopend overleg
<b>Verhuisbedrijven</b> 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
<b>Zorg en Welzijn</b>	
<b>Ambulancezorg</b> Voorzitter: Vliegenthart	
Algemene Leveringsvoorwaarden Ambulancezorg 2017	1 januari 2017
<b>Farmacie</b> Voorzitter: Vliegenthart	Lopend overleg
<b>Fitness</b> Voorzitter: Castermans	
Algemene Leveringsvoorwaarden Fit!vak 2015	1 januari 2015
<b>Geestelijke Zorg</b> Voorzitter: Vliegenthart	
Algemene Voorwaarden Geestelijke Gezondheidszorg	1 januari 2017
<b>Gehandicaptenzorg</b> Voorzitter: Vliegenthart	Lopend overleg

<b>SER CZ-overleggroepen in 2017</b>	<b>Datum van inwerkingtreding algemene voorwaarden</b>
<b>Kinderopvang</b> Voorzitter: De Pauw Gerlings-Döhrn	Opgeschort overleg
<b>Mondzorg</b> Voorzitter: Vliegenthart	Lopend overleg
<b>Optiekbedrijven</b> Voorzitter: Hondius	
Algemene Voorwaarden Optiekbedrijven 2016: Bij verkoop buiten de verkooppriimte	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
<b>Osteopathie</b> Voorzitter: Vliegenthart	
Algemene voorwaarden Osteopathie	1 januari 2017
<b>Verpleging, Verzorging, Geboortezorg</b> 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
<b>Zelfstandige Klinieken</b> Voorzitter: Vliegenthart	
Algemene Consumentenvoorwaarden Vereniging Zelfstandige Klinieken Nederland 2008	1 april 2008
<b>Ziekenhuizen</b> Voorzitter: Vliegenthart	Lopend overleg





SOCIAAL-ECONOMISCHE RAAD

Bezuidenhoutseweg 60

Postbus 90405

2509 LK Den Haag

T 070 3499 525

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

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