

Bijlage 15 Algemene Voorwaarden overleg (SER)

Naam:	Algemene voorwaarden overleg in het kader van de SER (ook wel leverings- of betalingsvoorwaarden genoemd)
Type instrument:	Cluster 'contractuele instrumenten'
Algemeen	
Beschrijving instrument:	<p>Algemene Voorwaarden zijn de 'kleine lettertjes' bij koop- en andere overeenkomsten waarin de rechten en plichten van de consument en producent zijn vastgelegd. We spreken over tweezijdige zelfregulering als ondernemers en consumenten in overleg gezamenlijk invulling geven aan de Algemene Voorwaarden.</p> <p>De Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg van de SER speelt een faciliterende rol voor het overleg. De Coördinatiegroep bestaat uit één onafhankelijk lid (tevens voorzitter), twee leden namens de centrale ondernemersorganisaties en twee leden namens de Consumentenbond. De Coördinatiegroep ziet toe dat er voor het opstellen van Algemene Voorwaarden van een specifieke branche een overleggroep wordt samengesteld uit de betrokken brancheorganisatie(s) en de Consumentenbond, zo nodig aangevuld met een categoriale consumentenorganisatie. De Coördinatiegroep benoemt een onafhankelijk voorzitter van de overleggroep en bewaakt de goede voortgang van elke overleggroep. Vanuit het SER-secretariaat wordt procedurele en technisch-inhoudelijke ondersteuning verleend. De bij het overleg betrokken organisaties zijn zelf verantwoordelijk voor de inhoud van de Algemene Voorwaarden. De resultaten van afgerond voorwaardenoverleg worden ter kennisgeving toegezonden aan de Coördinatiegroep, de Commissie voor Consumentenaangelegenheden, de Minister van Justitie, de Staatssecretaris van Economische Zaken en aan de Stichting Geschillencommissies voor consumentenzaken. In enkele tientallen branches van het bedrijfsleven zijn dit soort afspraken gemaakt.</p> <p>Op de procedure van het overleg is het Protocol Overleg Algemene Voorwaarden van toepassing dat regels bevat voor de samenstelling van Overleggroepen, de evaluatie van Algemene voorwaarden en voor conflictsituaties.</p> <p>In principe elke onderneming die vertegenwoordigd wordt door de branchevereniging hanteert dan dezelfde Algemene Voorwaarden. Individuele afwijking daarvan is mogelijk, maar het moet schriftelijk vastgelegd worden tussen de ondernemer en de consument.</p> <p>Het verschil tussen de standaardregeling en Algemene Voorwaarden opgesteld in het kader van de SER is dat de standaardregeling in principe voor de hele branche geldt, terwijl Algemene Voorwaarden alleen voor de georganiseerde deel van de branche gelden (d.w.z. de bij de betrokken brancheorganisatie(s) aangesloten ondernemingen). Algemene Voorwaarden overleg kan een opstap zijn naar een standaardregeling. Bij de standaardregeling behoudt de minister bevoegdheden, als stok achter de deur. In die zin is algemeen voorwaarden meer zelfregulering dan een standaardregeling. In de praktijk zijn er echter nog geen voorbeelden van standaardregeling bekend.</p> <p>Bron: SER Coördinatiegroep Zelfregulering (2000) <i>Protocol Overleg Algemene Voorwaarden en Handleiding voor Algemene Voorwaarden</i></p>
Juridische definitie:	
Praktijkvoorbeeld:	Er zijn vele tientallen sets van algemene voorwaarden tot stand gekomen gefaciliteerd door de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg van de SER voor tal van branches,

	<p>met name voor infrastructuur (water, energie, telecom), wonen, mobiliteit (vakantie en vervoer) enzovoorts.</p> <p>Een mooi voorbeeld is BOVAG. BOVAG is een brancheorganisatie van 11.000 ondernemers die zich met mobiliteit bezig houden. BOVAG is een vereniging van personenauto- en truckdealers, algemene auto-, tweewieler-, caravan-, aanhangwagen-, motorenrevisie-, autoverhuur- en autowasbedrijven, verkeersopleidingen en tankstations. Het is een strek georganiseerde branche: de brancheorganisatie die dient als platform, nieuws-, voorlichtings- en informatiecentrum. BOVAG lobbyt, organiseert kwaliteitszorg en adviseert afdelingen. Daarnaast is BOVAG een werkgeversorganisatie die zich bezighoudt met arbeidsvoorwaardenbeleid, arbeidsvoorziening, arbeidsomstandigheden en onderwijs. Bovendien zorgt BOVAG als netwerkorganisatie voor inkoopbundeling.</p> <p>BOVAG voert namens zijn leden Algemene Voorwaarden overleg. Voor de autobranche is die opgesteld in overleg met de Consumentenbond en de ANWB. In het kader van dit overleg werd ook een Geschillencommissie ingesteld. De Algemene Voorwaarden worden in het kader van de SER Zelfreguleringsoverleg periodiek geëvalueerd. Eventuele mankementen kunnen dan aangepast worden. Het gezamenlijk opstellen van Algemene Voorwaarden en vooral de instelling van de Geschillencommissie wordt als positief ervaren.</p> <p>Na de positieve ervaringen uit de autobranche voert BOVAG ook namens andere tot de vereniging behorende branches overleg. Het gaat om andere grote afdelingen binnen BOVAG (caravans, kampeerwagens en vouwwagens) waar potentieel veel problemen kunnen voorkomen bij koop en verkoop. Deze overleggen worden in het voorjaar van 2003 afgerond. Voor kleinere afdelingen binnen BOVAG waar, in verhouding minder problemen zich voordoen bij transacties, zoals bijvoorbeeld tankstations, heeft BOVAG vooralsnog geen stappen genomen om een Algemene Voorwaarden overleg te initiëren.</p>
Kenmerken op een rij	
Typering probleem:	Transactiekosten in contractuele fase. Ongelijke machtspositie van vrager t.o.v. aanbieder, mede door informatie-asymmetrie. Door het algemene voorwaarden overleg wordt de positie van de consument versterkt.
Initiatiefnemer:	Het Burgerlijk Wetboek (BW) geeft een kader waarbinnen Algemene Voorwaarden kunnen worden opgesteld. Dit wordt doorgaans op initiatief van de branche ingevuld.
Wie stelt de regels op?	Consumenten en ondernemers geven concrete invulling aan de wet en kunnen bovenwettelijke afspraken maken. Partijen bepalen ieder aan eigen zijde in onderling overleg welke belanghebbende organisaties aan het overleg zullen deelnemen. De partijen benoemen zelf de personen die aan het overleg zullen deelnemen. De Coördinatiegroep ziet toe op de samenstelling van het overleg met betrekking tot de organisaties en het aantal personen. Het overleg wordt vervolgens gevoerd onder onafhankelijk voorzitterschap en met ondersteuning van het SER-secretariaat.
Wie zijn de deelnemers?	De georganiseerde ondernemingen uit de branche
In- en uitstapmogelijkheden:	Een ondernemer(sorganisatie) kan overgaan tot het hanteren van eenzijdig gewijzigde Algemene Voorwaarden. In dat geval vervalt de standaardclausule (komt praktisch nooit voor). Maar eerst bemiddelingspoging. In individuele gevallen kan men afwijken van de Algemene Voorwaarden, maar deze moet schriftelijk tussen ondernemer en consument worden vastgelegd.
Handhaving van regels (toezicht,	De handhaving van Algemene Voorwaarden kan via een combinatie met een ander zelfreguleringsinstrument, het instellen van een geschillencommissie. In alle gevallen van Algemene Voorwaarden die in het kader van de Coördinatiegroep van de SER tot

controle en bestraffing):	<p>stand zijn gekomen is zo'n commissie ingesteld bij de Stichting Geschillencommissies voor consumentenzaken.</p> <p>Ten behoeve van een deskundige interpretatie van de gemaakte afspraken worden de notulen van het overleg in de Coördinatiegroep aan de Stichting Geschillencommissies gestuurd. Deze heeft dan achtergrondinformatie over de totstandkoming van een artikel uit de Algemene Voorwaarden.</p> <p>Een uitspraak van de Geschillencommissie kan worden aangevochten bij de rechter, deze zal de zaak echter slechts marginaal toetsen.</p> <p>Overheid is betrokken bij de SER maar controleert het Algemene Voorwaarden overleg zelf niet.</p>
Wetgevend kader:	De afdeling algemene voorwaarden in Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek (artikelen 6:231 tot en met 247).
Internationale aspecten/ internationaal juridische randvoorwaarden:	
Evaluatie	
Voordelen voor marktpartijen:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Indien gewenst, kan het overleg forum bieden voor overleg over andere onderwerpen (open kader voor privaatrechtelijk overleg na toestemming van het dagelijks bestuur van de SER). • Verlaagt de transactiekosten van economisch verkeer.
Nadelen voor marktpartijen:	<ul style="list-style-type: none"> • In overleg met consumenten: “ondernemers moeten water bij de wijn doen”
Voordelen voor overheid:	<ul style="list-style-type: none"> • Transparantie voor consument. • De wettelijke regeling algemene voorwaarden is een goed middel om partijen die (nog) niet vrijwillig tot overleg bereid zijn, aan tafel te krijgen.
Nadelen voor overheid:	<ul style="list-style-type: none"> • Minder concurrentie, minder ruimte voor bedrijven om zichzelf te differentiëren van concurrenten en aansluiten op specifieke wensen van de consument
Slaagfactoren:	<ul style="list-style-type: none"> • De Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg van de SER speelt een belangrijke rol in het faciliteren van het proces waarbij de regels worden opgesteld. De Coördinatiegroep geeft ook een kader voor de evaluatie en voortzetting van de regeling na verloop van tijd.
Faalfactoren:	
Valkuilen en tips:	<p>Geen publiciteit tijdens onderhandelingen</p> <p>Derden, zoals voorschakels in de bedrijfskolom, tussenpersonen of aanbieders van in de branche gebruikte media. Deze partijen kunnen ook eigen Algemene Voorwaarden hanteren dat van invloed is op transacties.</p>
Referenties	
Aanbevolen literatuur:	<u>Theorie</u> : SER rapport 1989
Contactpersoon:	Thom van Mierlo (SER Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg) Tel: 070-3499545 (511)