

Algemene Voorwaarden

voor levering van zaken en diensten ten behoeve van uitvaartverzorging

Artikel 1. In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:
de algemene voorwaarden: de voorwaarden als hierna vermeld.

de overeenkomst: de tussen de opdrachtgever en ondernemer tot stand gekomen overeenkomst tot aanneming van werk de verzorging van een uitvaart betreffende.

de uitvaartverzorging: hetzij de gehele of gedeeltelijke verzorging van een begrafenis of crematie en/of (voorafgaande) overbrenging van de overledene naar een door de opdrachtgever gewenst adres.

de opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon die enige dienstverlening en/of levering met betrekking tot een uitvaartverzorging schriftelijk of mondeling opdraagt of heeft opgedragen.

de ondernemer: de uitvaartondernemer, natuurlijk of rechtspersoon, die zich verbindt de levering van zaken en/of diensten met betrekking tot een uitvaartverzorging overeenkomstig de wensen van de opdrachtgever, te doen verzorgen.

de toeleverancier: de leverancier van specifieke zaken en/of diensten uitsluitend gebruikt of te gebruiken ten behoeve van de opgedragen uitvaartverzorging.

voorschotten: bedragen die door de ondernemer ten behoeve van de opdrachtgever aan derden zijn betaald.

pro-memorie kosten: bedragen voor omschreven zaken of diensten waarvan de kosten bij het aangaan van de overeenkomst nog niet precies bekend zijn.

basispakket: een standaard samenstelling van diensten en leveringen voor een uitvaart, welke als één geheel wordt aangeboden en waarop geen restitutie plaatsvindt bij niet afgenomen diensten.

prijzen: zijn steeds bruto prijzen inclusief B.T.W.

termijnen: fatale termijnen; d.w.z. na verloop van de termijn vervalt het recht of vangt het aan.

Artikel 2.1. De ondernemer dient bij de regeling van een uitvaart de algemene voorwaarden aan de opdrachtgever uit te reiken en desgewenst toe te lichten.

Artikel 2.2. De algemene voorwaarden zijn voor elke opdracht van toepassing; ook indien nadien een vervangende opdrachtgever voor dezelfde uitvaart optreedt.

Artikel 2.3. De overeenkomst wordt bij voorkeur schriftelijk afgesloten. Ondertekening door beide partijen van het zogeheten opdrachtformulier is daarvoor voldoende.

Artikel 2.4. Het ontbreken van een schriftelijke overeenkomst laat onverlet de bevoegdheid van partijen aan te tonen dat op andere wijze een overeenkomst, met gelijktijdige opgave van de inhoud van die overeenkomst, tot stand is gekomen. Ook in dat geval zullen de algemene voorwaarden van toepassing zijn.

De opdracht

Artikel 3.1. Het te ondertekenen opdrachtformulier zal tenminste bevatten:

- alle voor de uitvaartverzorging relevante gegevens van de overledenen en de opdrachtgever;
- de verklaring dat de opdrachtgever de toepasselijke algemene voorwaarden heeft ontvangen;
- een gedetailleerde opgave van de overeengekomen (vormen van) dienstverlening en leveringen met vermelding van de daarbij behorende prijzen; voor zover deze dienstverlening en leveringen niet op basis van een uitvaartpakket worden verricht/geleverd;

Artikel 3.2. Indien voor bepaalde op te dragen dienstverleningen en/of leveringen de juiste prijzen nog niet bekend zijn, zal de ondernemer geen of een richtprijs per post aangeven met melding *pro memorie*. De opdrachtgever kan aan deze opgave geen rechten ontnemen. De ondernemer is gehouden desgevraagd zo mogelijk binnen 24 uur de werkelijke prijzen van bedoelde posten aan de opdrachtgever door te geven. Wanneer de opdrachtgever geen nadere opgave heeft verlangd en/of de opdracht na prijsopgave niet onverwijld gewijzigd heeft, is hij gehouden de reële prijzen van de desbetreffende dienstverlening en/of levering te betalen. Op verzoek wordt aan de opdrachtgever een kopie van nota's van derden verstrekt.

Artikel 3.3. De overeenkomst kan behoudens het bepaalde in artikel 6.2. alleen in onderling overleg en met wederzijds goedvinden worden gewijzigd, doch niet later dan 48 uur voor het overeengekomen tijdstip van de uitvaart. De financiële gevolgen, zowel voordelig als nadelig, van aanvaarde wijzigingen worden met de opdrachtgever verrekend.

Artikel 3.4. Het niet volledig gebruiken van de diensten en leveringen welke in een uitvaartpakket zijn begrepen leidt tot verrekening voor hetgeen niet gebruikt is overeenkomstig een door de ondernemer daarvoor vastgestelde verrekenwijze.

Artikel 4. Opdrachtgever is gehouden de door de ondernemer te zijnen behoeve betaalde voorschotten, mits voortvloeiend uit het overlijden waarop de opdracht betrekking heeft, op eerste verzoek aan de ondernemer te voldoen.

Personalia

Artikel 5.1. De op het opdrachtformulier vermelde personalia van de overledene worden overeenkomstig gebruikt voor de aangifte van het overlijden bij de ambtenaar van de burgerlijke stand. Deze aangifte wordt gedaan door de ondernemer tenzij anders is overeengekomen.

Artikel 5.2. Bij kennisneming door de opdrachtgever van een onjuiste vermelding in de akte van overlijden, dient deze de ondernemer daaromtrent onverwijld te verwittigen.

Artikel 5.3. Indien sprake is van een onjuiste vermelding in de akte van overlijden, zal de ondernemer bevorderen dat wijziging plaatsvindt. Kan de onjuiste vermelding terecht aan de ondernemer worden toegerekend, dan is hij voor betaling van de kosten van wijziging van de akte aansprakelijk. In alle andere gevallen komen de kosten van wijziging voor rekening van de opdrachtgever.

Tijdstip

Artikel 6.1. De levering van zaken en/of diensten vindt plaats op dagen en tijdstippen als overeengekomen tussen opdrachtgever en ondernemer. De dag en het uur van de uitvaart wordt overeengekomen onder voorbehoud van goedkeuring door de beheerder van de desbetreffende begraafplaats c.q. crematorium.

Artikel 6.2. Wijziging van de aanvankelijk overeengekomen dag en het uur van de uitvaart kan slechts plaatsvinden binnen 24 uur na dagtekening van het opdrachtformulier mits met instemming van de opdrachtgever, ondernemer en beheerder voornoemd.

Levering

Artikel 7.1. Voor aankondigingen van overlijden, advertenties, dankbetuigingen, bidprentjes en eventueel ander drukwerk met betrekking tot het overlijden dient de opdrachtgever de tekst schriftelijk aan te leveren en goed te keuren.

Artikel 7.2. Alle drukwerk alsmede de plaatsing van advertenties met betrekking tot het overlijden wordt door de ondernemer verzorgd tenzij anders overeengekomen.

Artikel 7.3. De ondernemer is slechts voor de kosten van rectificatie van drukwerk en/of advertenties aansprakelijk indien en voor zover de noodzaak van rectificatie aan hem te wijten is.

Artikel 7.4. Indien het de opdrachtgever toe te rekenen valt dat de tekst van geleverd drukwerk en/of advertenties door de ondernemer telefonisch aan de toeleverancier is doorgegeven, dan is de ondernemer voor eventuele fouten in die tekst(en) niet aansprakelijk.

Artikel 7.5. De ondernemer is gehouden, indien overeengekomen, te bevorderen dat aankondigingen van overlijden met de grootste spoed bij het meest gereede postkantoor en/of bij de gekozen bladen worden bezorgd. Daaraan voldaan hebbende is de ondernemer niet aansprakelijk te stellen voor de late plaatsing of te late postbezorging. Bij twijfel over de mogelijkheid van tijdige bezorging bij geadresseerden of plaatsing in de gekozen bladen, zal de ondernemer dit uitdrukkelijk onder de aandacht van de opdrachtgever brengen.

Verzekeringen

Artikel 8.1. De opdrachtgever kan verzekeringspolissen waaraan bij overlijden aanspraken te ontfangen zijn ter hand stellen van de ondernemer. De ondernemer draagt zorg voor een deugdelijk bewijs van afgifte. Hij is verplicht de polissen binnen een termijn van een week op te sturen naar de desbetreffende verzekeringsmaatschappij.

Artikel 8.2. Indien uit de polis(sen) een aanspraak ontstaat op een geldelijke uitkering, dan kan de begunstigde de ondernemer machtigen de uitkering te innen om deze in mindering te brengen van de uitvaartnota. Een eventueel overschot wordt aan de begunstigde uitbetaald.

Betaling

Artikel 9.1. De opdrachtgever betaalt de op basis van het opdrachtformulier, en eventueel latere wijzigingen, gespecificeerde nota binnen 14 dagen na ontvangst. Bij contante betaling wordt door de ondernemer een bewijs van betaling verstrekt.

Artikel 9.2. De opdrachtgever kan zich binnen zijn verplichting tot betaling er niet op beroepen, dat hij namens en voor rekening van het vermogen en/of erven van de overledene heeft gehandeld.

Artikel 9.3. De ondernemer is gerechtigd over een betaling die niet tijdig is verricht rente in rekening te brengen over de periode dat de opdrachtgever met de voldoening daarvan in verzuim is. Dit verzuim vangt aan op de eerste dag na het verstrijken van de veertien dagen als bedoeld in artikel 9.1. De rente is gelijk aan de wettelijke rente ingevolge artikel 6:119 en 120 BW.

Artikel 9.4. Aan de opdrachtgever die -na gesommeerd te zijn- in gebreke blijft te betalen worden de daarvoor veroorzaakte incassokosten volledig in rekening gebracht.

Garantie en aansprakelijkheid

Artikel 10.1. De ondernemer staat in voor de juiste regeling en uitvoering van de uitvaart overeenkomstig de opdracht.

Artikel 10.2. De overledene wordt bij voorkeur zonder enig sieraad overgedragen aan de ondernemer. Indien er bij de overledene sieraden of andere bezittingen aanwezig zijn aanvaardt de ondernemer geen aansprakelijkheid voor vermissing en/of beschadiging.

Artikel 10.3. Klachten over de uitvaartverzorging waaraan de opdrachtgever gevolgen wil verbinden, dienen door de opdrachtgever of diens gemachtigde binnen 21 dagen na de datum van de uitvaart schriftelijk bij de ondernemer ingediend te worden.

Artikel 10.4. Klachten over de uitvaartnota dienen binnen 14 dagen na ontvangst van de nota schriftelijk bij de ondernemer ingediend te worden.

Artikel 10.5. De ondernemer zal binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht trachten met de opdrachtgever tot overeenstemming te komen over afwikkeling van de klacht. Indien geen volledige overeenstemming wordt bereikt en er sprake is van een geschil dat de opdrachtgever beslecht wilt zien kunnen zij zich wenden tot de ombudsman.

Artikel 10.6. Oponthoud en vertraging bij de uitvoering van de opdracht zijn uitsluitend voor rekening van de ondernemer indien deze hem of zijn toeleveranciers redelijkerwijs toegerekend kunnen worden. Zij kunnen hem niet worden toegerekend indien zij niet zijn te wijten aan zijn schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het rechtsverkeer geldende opvattingen voor zijn rekening dienen te komen.

Geschillen

Artikel 11.1. Elk geschil tussen de opdrachtgever en de ondernemer over de totstandkoming of uitvoering van de overeenkomst, over de nota en/of betaling, ook al wordt dit geschil slechts door een hunner als zodanig benoemd, zal zowel door de opdrachtgever als de ondernemer kunnen worden voorgelegd aan de, door de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen aangestelde, Ombudsman. De ondernemer is verplicht het adres van de Ombudsman op eerste verzoek aan de opdrachtgever/cliënt te verstrekken.

Artikel 11.2. Een geschil wordt door de ombudsman slechts in behandeling genomen, indien de opdrachtgever zijn klacht eerst aan de ondernemer overeenkomstig de algemene voorwaarden heeft voorgelegd. Uiterlijk 13 weken nadat de klacht aan de ondernemer is voorgelegd dient het geschil schriftelijk bij de ombudsman aanhangig te worden gemaakt.

Artikel 11.3. De ombudsman doet uitspraak overeenkomstig het reglement Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen. Zijn beslissingen hebben het karakter van een, voor beide partijen, bindend advies. Bij toewijzing van een geldelijke tegemoetkoming van klager/cliënt garandeert de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen betaling daarvan tot ten hoogste het totaal van de desbetreffende factuurbedragen met een maximum van € 5000,00.

Artikel 11.4. Voor de behandeling van een klacht kan van de opdrachtgever/cliënt een vastrecht worden gevraagd. De hoogte van het vastrechtbedrag wordt aan klager vooraf bekend gemaakt en in rekening gebracht.

Deze Algemene Voorwaarden zijn op 4 maart 2011 gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel Gooi-, Eem en Flevoland, onder nummer 32063241.