

Algemene Voorwaarden

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

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, kostenramingen c.q. offertes en overeenkomsten waarbij de uitvaartverzorgers zaken en/ of diensten, al of niet door derde toeleveranciers geleverd en/of uitgevoerd, van welke aard ook aan opdrachtgever levert. Afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.

Alle aanbiedingen, kostenramingen c.q. offertes zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven.

Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen uitvaartverzorgers en opdrachtgever in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige dan wel vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige dan wel vernietigde bepaling in acht worden genomen.

Overeenkomst

De overeenkomst wordt bij voorkeur schriftelijk gesloten. Ondertekening door de opdrachtgever en de uitvaartverzorgers van het aannameformulier en/of de, voor zover mogelijk, uitgewerkte kostenraming is daarvoor voldoende.

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

De uitvaartverzorgers zal zo spoedig mogelijk na ondertekening van de uitvaartovereenkomst een kostenopgave verstrekken voor de opgedragen diensten.

Indien voor bepaalde op te dragen dienstverleningen en/of leveringen de juiste prijzen nog niet bekend zijn, zal de uitvaartverzorgers geen of een richtprijs aangeven met vermelding 'p.m.' (pro memorie). De opdrachtgever kan aan deze opgave geen rechten ontleen.

Wanneer de opdrachtgever geen nadere opgave verlangt 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.

Dienstverlening

De uitvaartverzorgers zal de overeenkomst met zorg en naar beste inzicht en vermogen conform de met opdrachtgever overeengekomen afspraken en procedures en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Hierbij worden, behoudens wettelijke voorschriften anders verlangen, de wensen van de opdrachtgever zoveel mogelijk gerespecteerd. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft de uitvaartverzorgers het recht toeleveranciers in te schakelen.

Opdrachtgever zal steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens, waarvan de uitvaartverzorgers aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn, aanleveren.

Indien voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van de uitvaartverzorgers staan of indien opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft de uitvaartverzorgers in ieder geval het recht tot opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en/ of heeft hij het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.

Personalia

De op de overeenkomst 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 uitvaartverzorgers, tenzij anders is overeengekomen.

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

Indien sprake is van een onjuiste vermelding zal de uitvaartverzorgers bevorderen dat wijziging plaatsvindt. Kan de onjuiste vermelding terecht aan de uitvaartverzorgers worden toegerekend, dan is zij 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.



Levering

De levering van zaken en/of diensten vindt plaats op dagen en tijdstippen als overeengekomen tussen opdrachtgever en uitvaartverzorgder. Bedoelde dagen en tijdstippen worden overeengekomen onder voorbehoud van goedkeuring van de beheerder(s) van de benodigde faciliteiten, waaronder religieuze gebouwen en begraafplaatsen c.q. crematoria.

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 of goed te keuren.

Alle drukwerk alsmede de plaatsing van advertenties met betrekking tot het overlijden wordt door de uitvaartverzorgder verzorgd, tenzij anders overeengekomen.

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

De uitvaartverzorgder 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 uitvaartverzorgder niet aansprakelijk te stellen voor te late plaatsing of te late postbezorging. Bij twijfel over de mogelijkheid van tijdige bezorging bij geadresseerden of plaatsing in de gekozen bladen, zal de uitvaartverzorgder dit uitdrukkelijk onder de aandacht van de opdrachtgever brengen.

Wijziging van de overeenkomst

Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat een behoorlijke uitvoering aanpassing van de te verrichten werkzaamheden vergt, zal de overeenkomst in onderling overleg en met wederzijds goedvinden, voor zover mogelijk, worden aangepast.

Een dergelijke aanpassing kan tot 48 uur voor het overeengekomen tijdstip van de uitvaart worden verzocht.

Indien de bedoelde aanpassing financiële en/of kwalitatieve consequenties heeft zal de uitvaartverzorgder de opdrachtgever hierover informeren.

De financiële gevolgen, zowel voordelig als nadelig, van aanvaarde wijzigingen worden gespecificeerd met de opdrachtgever verrekend.

Prijzen en betaling

Alle prijzen zijn inclusief omzetbelasting (BTW) en exclusief andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd. Alle facturen zullen door opdrachtgever worden betaald overeenkomstig de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van specifieke condities zal opdrachtgever facturen binnen 14 dagen na factuurdatum betalen.

Bezwaren tegen de hoogte van de declaraties, worden door opdrachtgever binnen 14 dagen bij de uitvaartverzorgder schriftelijk en onderbouwd ingediend, doch schorten de betalingsverplichting niet op.

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

Indien opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, zal opdrachtgever, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd zijn.

Indien opdrachtgever na ingebrekestelling c.q. aanmaning nalatig blijft de vordering te voldoen, kan de vordering uit handen worden gegeven. In dat geval is de opdrachtgever naast het alsdan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden tot volledige vergoeding van buitengerechtigde incassokosten, waaronder alle kosten berekend door externe deskundigen. De hoogte van de buitengerechtigde kosten bedraagt minimaal 15% van de hoofdsom vermeerderd met de wettelijke rente.

Ter beschikking gestelde zaken

In het geval ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst door de uitvaartverzorgder aan opdrachtgever zaken ter beschikking zijn gesteld, draagt opdrachtgever er mede zorg voor dat deze zaken binnen maximaal 4 dagen na de uitvaart weer ter beschikking van de uitvaartverzorgder staan. Indien door toedoen en/of nalatigheid van de opdrachtgever schade aan deze zaken wordt veroorzaakt, is hij verantwoordelijk voor de daaruit voortvloeiende kosten.

Aansprakelijkheid

De uitvaartverzorging aanvaardt wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dat uit dit artikel blijkt. De overledene wordt bij voorkeur zonder enig sieraad overgedragen aan de uitvaartverzorging. Indien er bij de overledene sieraden of andere bezittingen aanwezig zijn, aanvaardt de ondernemer geen aansprakelijkheid voor vermissing en/of beschadiging.

De totale aansprakelijkheid van de uitvaartverzorging wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is beperkt tot het bedrag dat ter zake de betreffende gebeurtenis door de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar wordt uitgekeerd, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als een gebeurtenis.

In die gevallen waarin de schade niet valt onder de dekking van de aansprakelijkheidsverzekering van de uitvaartverzorging, is de aansprakelijkheid beperkt tot maximaal tweemaal het declaratiebedrag ter zake de begeleidingskosten van de uitvaartverzorging met een maximum van € 5.000,00.

Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 14 dagen na het ontstaan daarvan schriftelijk bij de uitvaartverzorging meldt.

De uitvaartverzorging zal binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht trachten met de opdrachtgever tot overeenstemming te komen over de afwikkeling van de klacht.

De uitvaartverzorging is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.

Overmacht

Geen van de partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt, naast hetgeen daarover in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, mede verstaan een al dan niet toerekenbare tekortkoming van toeleveranciers van de uitvaartverzorging, ziekte van personeel en alle overige van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop de uitvaartverzorging geen invloed kan uitoefenen, als gevolg waarvan de uitvaartverzorging niet in staat is zijn verplichtingen na te komen.

Geschillen

Partijen zullen eerst een beroep doen op de rechter nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

Elk geschil tussen Opdrachtgever en Uitvaartverzorging over de totstandkoming of uitvoering van de Overeenkomst, over de factuur en/of betaling, ook al wordt dit verschil slechts door één hunner als zodanig benoemd, zal zowel door Opdrachtgever als Uitvaartverzorging kunnen worden voorgelegd aan de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen, Postbus 92, 5600 AB te Eindhoven, e-mail ombudsman@uitvaart.nl.

Wanneer Opdrachtgever een geschil voorlegt aan de Stichting

Wanneer Opdrachtgever een geschil voorlegt aan de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen, is Uitvaartverzorging aan deze keuze gehouden.

Wanneer Uitvaartverzorging een geschil behandeld wil zien, stelt zij Opdrachtgever schriftelijk voor het geschil te laten behandelen door de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen. Uitvaartverzorging kondigt daarbij aan dat zij het geschil aanhangig zal maken bij de bevoegde rechter als de Opdrachtgever niet binnen de termijn van vijf weken schriftelijk laat weten in te stemmen met de behandeling van het geschil door de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen. Indien Opdrachtgever, in het geval dat Opdrachtgever het verzoek heeft afgewezen of niet binnen de termijn van vijf weken heeft geantwoord, het geschil niet binnen twee maanden aanhangig heeft gemaakt bij de bevoegde rechter, dan kan Opdrachtgever het geschil alsnog voor behandeling voorleggen aan de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen.

De Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen doet uitspraak overeenkomstig de voorwaarden, zoals deze zijn vastgelegd in het reglement van de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen. (<http://www.klachteninstituutuitvaartwezen.nl/>)

Het reglement van de Geschillencommissie wordt desgevraagd toegezonden. De beslissing van de Geschillencommissie geschiedt bij wege van bindend advies.

Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.

Uitsluitend de Nederlandse rechter dan wel de hierboven genoemde Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

Toepasselijk recht

De overeenkomsten tussen de uitvaartverzorging en opdrachtgever worden beheerst door Nederlands recht

