



Algemene voorwaarden

Deze algemene voorwaarden zijn gedeponneerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 28073908.

Artikel 1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- a. algemene voorwaarden: de algemene voorwaarden als hierna vermeld.
- b. de overeenkomst: de tussen de opdrachtgever en uitvaartondernemer tot stand gekomen overeenkomst tot verzorging van een uitvaart.
- c. de uitvaartverzorging: de gehele of gedeeltelijke verzorging van een begrafenis of crematie
- d. de opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die enige dienstverlening en/of levering met betrekking tot het verzorgen van een uitvaart schriftelijk of mondeling opdraagt of heeft opgedragen.
- e. de uitvaartondernemer: de uitvaartondernemer of uitvaartverzorger, te weten de natuurlijk persoon 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.
- f. de toeleverancier: de leverancier van specifieke zaken en/of diensten uitsluitend gebruikt of te gebruiken ten behoeve van de opgedragen uitvaartverzorging.
- g. verschotten: bedragen, die door de uitvaartondernemer ten behoeve van de opdrachtgever aan derden worden betaald.
- h. pro memorie posten: bedragen voor omschreven zaken of diensten waarvan de kosten bij het aangaan van de overeenkomst nog niet precies bekend zijn.
- i. basistarief: een starttarief voor diensten en leveringen voor een uitvaart, omvattende de voor een uitvaart gebruikelijke verrichtingen, die geen betrekking hebben op individuele wensen van de opdrachtgever, waaronder het honorarium van de uitvaartondernemer.
- j. tarieven: vermelde prijzen zijn, voor zover B.T.W. verschuldigd is, steeds prijzen inclusief B.T.W.
- k. voorlopige begroting: een kostenopgave door de uitvaartondernemer waarin de reeds bekende kosten worden opgenomen en waarin de nog niet vaststaande kosten pro memorie worden opgenomen met zo mogelijk een schatting van de te verwachten kosten.

Artikel 2. Algemene voorwaarden

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten de verzorging van een uitvaart betreffende, die tussen de uitvaartondernemer en de opdrachtgever worden gesloten. De Algemene Voorwaarden zijn vermeld op de website van de uitvaartondernemer en kunnen ook worden gedownload.

Artikel 3. Overeenkomst

De overeenkomst komt tot stand door aanbod en aanvaarding op het moment dat de uitvaartondernemer een telefonische opdracht tot de uitvaartverzorging aanvaardt. De overeenkomst wordt schriftelijk bekrachtigd door ondertekening door de opdrachtgever van de voorlopige begroting, die voorzien is van de handtekening van de uitvaartondernemer met plaats en datum van ondertekening. In de voorlopige begroting is vermeld dat deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn.



Artikel 4. Opdracht

1. De te ondertekenen voorlopige begroting zal ten minste bevatten:
 - a) alle voor de uitvaartverzorging relevante gegevens van de overledene en de opdrachtgever;
 - b) een verwijzing naar de algemene voorwaarden;
 - c) een opgave van de overeengekomen dienstverlening en leveringen met zo mogelijk vermelding van de daarbij behorende tarieven, voor zover niet vallende onder het basistarief;
 - d) de verklaring waarbij uitdrukkelijk toestemming wordt verleend de in artikel 6, vijfde lid vermelde persoonsgegevens te gebruiken en/of te verwerken.
2. Indien voor bepaalde op te dragen dienstverlening en/of leveringen de juiste kosten nog niet bekend zijn, zal de uitvaartondernemer een richtprijs per post aangeven met vermelding "pro memorie". De opdrachtgever kan aan deze opgave geen rechten ontlenen.
3. De uitvaartondernemer zal, indien mogelijk, vóór de uitvaart de werkelijke tarieven van de bedoelde pro memorie posten aan de opdrachtgever doorgeven. Wanneer de opdrachtgever geen nadere opgave heeft verlangd en/of de opdracht na de kostenbegroting niet onverwijld heeft gewijzigd, is hij gehouden de reële tarieven van de desbetreffende dienstverlening en/of leveringen te betalen.
4. De overeenkomst kan behoudens het bepaalde in artikel 7, tweede lid, alleen in onderling overleg en met wederzijds goedvinden worden gewijzigd. De financiële gevolgen, zowel voordelig als nadelig, van aanvaarde wijzigingen worden met de opdrachtgever verrekend, dan wel aan de opdrachtgever in rekening gebracht.

Artikel 5. Verschotten

1. De opdrachtgever is gehouden de door de uitvaartondernemer te zijnen behoeve betaalde verschotten, die voortvloeien uit het overlijden waarop de opdracht betrekking heeft, op eerste verzoek aan de uitvaartondernemer te voldoen.
2. Kosten die voortvloeien uit overheidsregelingen komen nimmer voor rekening van de uitvaartondernemer.

Artikel 6. Personalialia en persoonsgegevens

1. De vermelde personalialia van de overledene in de in artikel 4, eerste lid, bedoelde overeenkomst worden tevens gebruikt voor de aangifte van het overlijden bij de ambtenaar van de burgerlijke stand.
2. De aangifte van het overlijden bij de ambtenaar van de burgerlijke stand wordt gedaan door de uitvaartondernemer, tenzij anders is overeengekomen.
3. Bij kennisneming door de opdrachtgever van een onjuiste vermelding in de akte van overlijden, dient deze de uitvaartondernemer daaromtrent onverwijld te verwittigen.
4. Persoonsgegevens die door de opdrachtgever dienen te worden verstrekt zijn uitsluitend ter uitvoering van de overeenkomst of ter nakoming van een wettelijke verplichting. Persoonsgegevens worden uitsluitend aan derden verstrekt indien dit nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst of om te voldoen aan een wettelijke verplichting. De opdrachtgever geeft toestemming voor het verwerken van deze gegevens.
5. Het privacybeleid van de uitvaartondernemer is opgenomen in de Privacyverklaring en is van toepassing op al onze overeenkomsten.



Artikel 7. Tijdstip van levering

1. De levering van zaken en/of diensten vindt plaats op dagen en tijdstippen als overeengekomen tussen de opdrachtgever en de uitvaartondernemer. De dag en het uur van de uitvaart wordt overeengekomen onder voorbehoud van goedkeuring door de beheerder van de desbetreffende begraafplaats of het crematorium.
2. Wijziging van de aanvankelijk overeengekomen dag en/of het uur van de uitvaart kan slechts plaatsvinden binnen 24 uur na dagtekening van de voorlopige begroting mits met instemming van de opdrachtgever, uitvaartondernemer en beheerder voornoemd.

Artikel 8. Drukwerken

1. Voor aankondigingen van overlijden, advertenties, dankbetuigingen en ander drukwerk met betrekking tot het overlijden dient de opdrachtgever de tekst schriftelijk aan te leveren of, indien door de uitvaartondernemer ontworpen, goed te keuren. De opdrachtgever ontvangt altijd een proefdruk.
2. De uitvaartondernemer is slechts voor de kosten van rectificatie van drukwerk en/of advertenties aansprakelijk indien en voor zover de vermelde tekst afwijkt van de door de opdrachtgever schriftelijk aangeleverde of goedgekeurde tekst en de noodzaak van rectificatie door zijn toedoen is veroorzaakt.
3. Indien de opdrachtgever in vertraging is met de schriftelijke aanlevering of goedkeuring van de tekst voor drukwerk en/of advertenties, en in afwijking van artikel 8, eerste lid, door de uitvaartondernemer in verband met daardoor ontstaan tijdgebrek de tekst telefonisch aan de toeleverancier is doorgegeven, zijn eventuele fouten in die tekst(sten) voor risico en/of rekening van de opdrachtgever.
4. Tenzij anders is overeengekomen is de uitvaartondernemer gehouden aankondigingen van overlijden met de grootste spoed bij het meest gereede post(agentenschap)kantoor en/of bij de gekozen bladen worden geleverd. Bij twijfel over de mogelijkheid van tijdige bezorging bij geadresseerde of plaatsing in de gekozen bladen, zal de uitvaartondernemer dit uitdrukkelijk onder de aandacht van de opdrachtgever brengen. Indien de uitvaartondernemer heeft voldaan aan de hiervoor genoemde uitgangspunten is te late plaatsing of te late postbezorging voor risico en/of rekening van de opdrachtgever.

Artikel 9. Rouwvervoer

1. Wijziging van het aantal overeengekomen rouwvoertuigen dient tijdig aan de uitvaartondernemer kenbaar gemaakt te worden. Indien de rouwvervoerder in staat is wijzigingen te honoreren, komen de aan de wijziging verbonden kosten voor rekening van de opdrachtgever.
2. Indien de rouwvervoerder na annulering van één of meer van het aantal overeengekomen voertuigen annuleringskosten in rekening brengt komen die voor rekening van de opdrachtgever.

Artikel 10. Verzekeringen

1. De opdrachtgever kan verzekeringspolissen, waaraan bij overlijden aanspraken te ontlenu zijn, ter hand stellen aan de uitvaartondernemer. De uitvaartondernemer verstrekt aan de opdrachtgever een opgave van de door de uitvaartondernemer aan de verzekeringsmaatschappij toegestuurde polissen.
2. De opdrachtgever verstrekt alle de door de verzekeringsmaatschappij gewenste documenten ten behoeve van de uitkeringen van verzekeringsgelden. Indien identificatie van de rechthebbende op de polis door de verzekeraar vereist is, dient de opdrachtgever een bruikbaar kopie van een identiteitsbewijs te verstrekken aan de uitvaartondernemer. Deze wordt na uitbetaling van de verzekeringsgelden vernietigd.
3. Indien uit de polis(sen) een aanspraak ontstaat op een geldelijke uitkering, kan de begunstigde de uitvaartondernemer machtigen de uitkering te innen om deze in mindering te brengen op de uitvaartnota. Een eventueel overschot wordt aan de begunstigde uitbetaald.
4. Indien sprake is van een zogenaamde naturapolis zal de uitvaartondernemer de opdrachtgever



er op wijzen dat er mogelijk negatieve financiële gevolgen kunnen zijn als de uitvaartverzorging aan de uitvaartondernemer wordt opgedragen. Op verzoek van de opdrachtgever zal de uitvaartondernemer bij de desbetreffende verzekeraar informeren wat de financiële consequenties zijn als een ander dan de in de polis genoemde uitvaartondernemer de uitvaart verzorgt. De uitvaartondernemer is niet aansprakelijk voor deze eventuele negatieve financiële consequenties, noch voor foutieve of onvolledige informatie van de desbetreffende verzekeraar.

Artikel 11. Kosten

1. De in de overeenkomst vermelde tarieven kunnen niet worden gewijzigd, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft of de tarieven gebaseerd zijn op door de opdrachtgever verstrekte onjuiste gegevens, behoudens hetgeen bepaald is in artikel 4, vierde lid of indien er sprake is van een evidente verschrijving of optelling.
2. De in de voorlopige begroting bedoelde zaken en/of diensten, waarvan de kosten pro-memorie zijn geraamd, worden nadat die kosten bekend zijn aan de opdrachtgever in rekening gebracht.

Artikel 12. Betaling

1. De opdrachtgever betaalt de nota, opgesteld op basis van de voorlopige begroting en eventuele latere wijzigingen daarin, binnen veertien dagen na ontvangst. Bij contante betaling wordt door de uitvaartondernemer een bewijs van betaling verstrekt.
2. Indien de uitvaartondernemer nagelaten heeft de nota voldoende te specificeren, heeft de opdrachtgever het recht onverwijld een nadere specificatie te verlangen. In afwachting hiervan wordt de betalingstermijn niet opgeschort.
3. De uitvaartondernemer zendt na het verstrijken van de in artikel 12, eerste lid, genoemde betalingstermijn een betalingsherinnering en geeft de opdrachtgever alsnog de gelegenheid binnen veertien dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering te betalen.
4. De opdrachtgever kan, wat betreft zijn verplichting tot betaling, zich er niet op beroepen dat hij namens en voor rekening van de nalatenschap en/of de erven van de overledene heeft gehandeld. Hij is hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen die ingevolge de overeenkomst ten laste van de opdrachtgever komen.
5. De uitvaartondernemer 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 van rechtswege, zonder nadere ingebrekestelling, aan op de eerste dag na het verstrijken van de betalingstermijn als bedoeld in artikel 12, eerste lid. De rente is gelijk aan de wettelijke rente ingevolge artikel 6:119 en 6:120 van het Burgerlijk Wetboek.
6. Buitengerechtelijke incassokosten komen voor rekening van de opdrachtgever.
7. De uitvaartondernemer is bevoegd een voorschotbetaling of depot van de opdrachtgever te verlangen als zekerheid voor de nakoming van de verplichtingen van de opdrachtgever. Zolang dat voorschot/depot niet is betaald kan de uitvaartondernemer zijn werkzaamheden opschorten. De uitvaartondernemer is niet aansprakelijk voor schade die mocht ontstaan als gevolg van de opschorting van de werkzaamheden op genoemde grond.

Artikel 13. Garantie en aansprakelijkheid

1. De uitvaartondernemer staat in voor de juiste uitvoering van de uitvaart overeenkomstig de opdracht.
2. Indien er bij de overledene sieraden of andere bezittingen aanwezig zijn, is vermissing en/of beschadiging hiervan voor risico en/of rekening van de opdrachtgever.
3. Wanneer de opdrachtgever zelf producten, artikelen of diensten bij een ander dan de uitvaartondernemer bestelt, zoals kist, rouwvervoer of rouwdrukwerk, kan de uitvaartondernemer niet aansprakelijk worden gesteld voor deze producten, artikelen of diensten. De opdrachtgever neemt alsdan de volledige financiële en uitvoerende verantwoordelijkheid op zich.
4. De aansprakelijkheid van de uitvaartondernemer is beperkt tot het bedrag waarop de afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft. Indien door of in verband met de



uitvoering van de opdracht schade aan personen of zaken wordt toegebracht en ter zake aansprakelijkheid bestaat van de uitvaartondernemer zal die aansprakelijkheid eveneens zijn beperkt tot het bedrag waarop de afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft.

5. De opdrachtgever garandeert de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan de uitvaartondernemer ter beschikking gestelde informatie en bescheiden, ook indien die van derden afkomstig zijn. De uitvaartondernemer is niet aansprakelijk voor de gevolgen van fouten, onvolledigheden of tekortkomingen in de door de opdrachtgever verstrekte informatie en bescheiden.
6. Indien de opdrachtgever de overeenkomst annuleert laat dat de verplichtingen van de opdrachtgever jegens de uitvaartondernemer onverlet om de reeds uitgevoerde werkzaamheden te vergoeden op basis van het voor de opdracht overeengekomen honorarium en om de door de uitvaartondernemer gemaakte kosten te vergoeden.

Artikel 14. Oponthoud

Oponthoud en vertraging bij de uitvoering van de opdracht is uitsluitend voor rekening van de uitvaartondernemer indien dit hem redelijkerwijs toegerekend kan worden. Hij is niet aansprakelijk indien dit oponthoud of deze vertraging te wijten is aan toeleveranciers, onverminderd het verhaal van opdrachtgever op deze toeleveranciers.

Artikel 15. Klachten

1. Klachten over de uitvaartverzorging, waaraan de opdrachtgever gevolgen wil verbinden, moeten volledig en duidelijk omschreven door de opdrachtgever of diensgemachtigde binnen 21 dagen na de datum van de uitvaart bij de uitvaartondernemer ingediend worden. Niet tijdig indienen van een klacht kan tot gevolg hebben, dat de opdrachtgever zijn rechten ter zake verliest.
2. Klachten over de uitvaartnota moeten binnen 14 dagen na ontvangst van de nota schriftelijk bij de uitvaartondernemer ingediend worden.

Artikel 16. Slotbepalingen

1. Alle overeenkomsten, waarop deze voorwaarden van toepassing zijn verklaard, zijn onderworpen aan Nederlands recht.
2. Individuele afwijkingen, met inbegrip van aanvullingen dan wel uitbreidingen van deze algemene voorwaarden, moeten schriftelijk tussen de uitvaartondernemer en de opdrachtgever worden vastgelegd.