

Artikel 1: In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder: de algemene voorwaarden: de algemene voorwaarden als hier vermeld; de opdrachtgever: de wederpartij van de uitvaartverzorger; de uitvaartverzorger: de natuurlijke of rechtspersoon met betrekking tot de uitvaart te verzorgen; de toeleverancier: de leverancier van de aan de uitvaartverzorger te leveren zaken en/of diensten; voorgesloten bedragen: bedragen die door de uitvaartverzorger t.b.v. de opdrachtgever betaald worden aan toeleveranciers; pro-memorie-bedragen: voorgesloten bedragen voor omschreven zaken of diensten waar van de kosten bij het aangaan van de overeenkomst nog niet kunnen worden vermeld.

Artikel 2: De algemene voorwaarden zijn van toepassing nadat deze door de opdrachtgever zijn aanvaard. De toepasselijkheid betreft iedere totstandgekomen overeenkomst tussen opdrachtgever en uitvaartverzorger.

Artikel 3: De overeenkomst wordt bij voorkeur schriftelijk gesloten door ondertekening door de opdrachtgever en de uitvaartverzorger van het gedagtekende zogeheten opdrachtformulier. Dit laat onverlet de bevoegdheid van de opdrachtgever aan te tonen dat de overeenkomst op een andere wijze en/of met een andere inhoud tot stand is gekomen. Het opdrachtformulier zal zodanig gespecificeerd worden, dat minimaal de diverse kostenposten afzonderlijk worden aangegeven, alsmede het karakter van de daarbij behorende bedragen, zoals te hanteren tarieven, voorgesloten bedragen en pro-memorie-bedragen. Behoudens het bepaalde in artikel 7.2 en artikel 9 kan de opdrachtgever tot 48 uur voor het overeengekomen tijdstip van de uitvaart de overeenkomst wijzigen. Indien daarmee een bedrag van € 136,- of meer is gemoeid, wordt de wijziging bij voorkeur schriftelijk binnen 48 uur na opgave van de wijziging bevestigd door de uitvaartverzorger.

Artikel 4: In de in artikel 3 bedoelde overeenkomst worden de kosten van zaken en/of diensten vermeld overeenkomstig de door de uitvaartverzorger voordien vastgestelde kosten van die zaken en diensten. De bijbehorende tarieven worden door de uitvaartverzorger ter hand gesteld. Indien door de uitvaartverzorger een zogenaamd basispakket- tarief wordt gehanteerd, wordt van de samenstelling van dat tarief en pakket een schriftelijke specificatie verstrekt aan de opdrachtgever voor het aangaan van de overeenkomst. De opdrachtgever heeft het recht wijzigingen aan te brengen in de samenstelling van dit basispakket. Het basistarief zal alsdan naar redelijkheid worden aangepast.

Artikel 5: Voor aanvaarding van de opdracht worden de bedragen, samenhangend met leveringen van toeleveranciers, voor zover redelijkerwijs mogelijk, nauwkeurig aan de opdrachtgever opgegeven. De uitvaartverzorger behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om voorgesloten bedragen, waarvan op het moment van het aanvaarden van de opdracht de omvang nog niet was te voorzien, aan de opdrachtgever door te berekenen, mits voor het maken van deze kosten opdracht is verstrekt en de hoogte zich bevindt binnen de grenzen van redelijkheid en billijkheid.

Artikel 6: De vermelde personalia van de overledene in de in artikel 3, lid 1, bedoelde overeenkomst worden overeenkomstig gebruikt voor de aangifte van het overlijden bij de ambtenaar van de burgerlijke stand. De aangifte van het overlijden bij de ambtenaar van de burgerlijke stand wordt gedaan door de uitvaartverzorger tenzij anders is overeengekomen. Bij kennisgeving door de opdrachtgever van een onjuiste vermelding in de akte van overlijden, dient deze de uitvaartverzorger daaromtrent onverwijld te verwittigen. Indien een onjuiste vermelding in de akte van overlijden aan de uitvaartverzorger kan worden toegerekend, is hij voor de kosten van de wijziging van de akte van overlijden aansprakelijk. In alle andere gevallen zal hij bevorderen dat de wijziging kosteloos plaatsvindt.

Artikel 7: De levering van zaken en/of diensten vindt plaats op dagen en tijdstippen als overeengekomen tussen opdrachtgever en uitvaartverzorger. De dag en het uur van de uitvaart, als vermeld in de in artikel 3, lid 1 bedoelde overeenkomst, is bepaald onder het voorbehoud van goedkeuring door de beheerder van de desbetreffende begraafplaats c.q. het crematorium. Wijziging van de aanvankelijk overeengekomen dag en het uur kan slechts plaatsvinden binnen 24 uur na dagtekening van het opdrachtformulier na onderling overleg en verkregen wederzijdse toestemming.

Artikel 8: Aankondigingen van overlijden alsmede dankbetuigingen worden geleverd overeenkomstig de door c.q. in overleg met de opdrachtgever schriftelijk vastgestelde tekst. Advertenties met betrekking tot het overlijden worden door de uitvaartverzorger geplaatst in de door de opdrachtgever gewenste (dag)bladen overeenkomstig de door hem schriftelijk opgegeven tekst. De kosten van de rectificatie van de door de uitvaartverzorger geleverd drukwerk en/of geplaatste advertenties komen onverminderd zijn regresmogelijkheid op toeleverancier, voor rekening van de uitvaartverzorger, indien en voor zover de vermelde tekst afwijkt van de door de opdrachtgever schriftelijk verstrekte tekst. Indien het de opdrachtgever toe te rekenen valt, dat de tekst van geleverd drukwerk en/of advertenties telefonisch door de uitvaartverzorger aan toeleveranciers is doorgegeven, dan is de uitvaartverzorger voor eventuele fouten in de tekst niet aansprakelijk.

Artikel 9: Wijziging van het aantal overeengekomen voertuigen dient uiterlijk op de dag voorafgaande aan de uitvaartdag voor 16.00 uur aan de uitvaartverzorger kenbaar gemaakt te worden. De overeengekomen prijs zal overeenkomstig deze wijzigingen aangepast worden. Bij annulering van een of meer van het aantal overeengekomen voertuigen na het in lid 1 genoemde tijdstip, is opdrachtgever gehouden om aan de uitvaartverzorger een redelijke vergoeding te betalen voor de door de uitvaartverzorger gemaakte kosten.

Artikel 10: De opdrachtgever kan verzekeringspolissen waaraan bij overlijden aanspraken te ontfangen zijn ter hand stellen van de uitvaartverzorger. De uitvaartverzorger draagt dan zorg voor een deugdelijk bewijs van afgifte en is verplicht de polis(sen) binnen de termijn van een week op te sturen aan de betreffende verzekeringsmaatschappij. Indien er uit de polis(sen) een aanspraak ontstaat op een geldelijke uitkering, dan zal deze ten gunste van de begunstigde overgeschreven worden of ten gunste van een ander die uitdrukkelijk door de begunstigde daartoe aangewezen is c.q. wordt.

Artikel 11: De in de overeenkomst vermelde prijzen kunnen niet worden gewijzigd, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft of de prijzen gebaseerd zijn op, door de opdrachtgever, onjuist verstrekte gegevens, behouden hetgeen bepaald is in artikel 3, lid 3 en artikel 4, lid 3. In het laatste geval zal de overeengekomen prijs gewijzigd worden conform de door de uitvaartverzorger gehanteerde tarievenlijst.

Artikel 12: De in artikel 5 bedoelde zaken en/of diensten, waarvan de kosten pro-memorie zijn geraamd, worden op kostprijsbasis aan de opdrachtgever in rekening gebracht. Op verzoek wordt aan de opdrachtgever (een kopie van) de nota van de toeleveranciers overlegd.

Artikel 13: De opdrachtgever betaalt de op basis van het opdrachtformulier, en eventueel latere wijzigingen, gespecificeerde nota binnen 10 dagen na ontvangst. Bij contante betaling wordt door de uitvaartverzorger een bewijs van betaling verstrekt.

Artikel 14: Indien de uitvaartverzorging nagelaten heeft de nota voldoende te specificeren, heeft de opdrachtgever het recht alsnog een specificatie te verlangen. In afwachting van deze nadere specificatie, wordt de betalingstermijn opgeschort.

Artikel 15: 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 van de overledene heeft gehandeld.

Artikel 16: De uitvaartverzorging is gerechtigd over een betaling die niet tijdig is verricht rente in rekening te brengen over de periodetijd dat de opdrachtgever met de voldoening daarvan in verzuim is. Deze rente is gelijk aan de wettelijke rente ingevolge artikel 6:119 en 120 BW.:

Artikel 17: Aan de opdrachtgever die na gesommeerd te zijn – zonder opgave van redenen weigert te betalen, kunnen – na het verstrijken van de in de sommatie genoemde termijn – de in redelijkheid gemaakte incassokosten in rekening worden gebracht, doch maximaal tot 15% van de hoofdsom tot c 1364,-. Bedraagt de hoofdsom meer dan wordt over de meerdere maximaal 10% gerekend.

Artikel 18: De uitvaartverzorging staat in over de juiste regeling en uitvoering van de uitvaart.

Artikel 19: Voor gebreken in of tekortkomingen bij de uitvoering van de opdracht is de uitvaartverzorging aansprakelijk, tenzij de gebreken of tekortkomingen hem niet toegerekend kunnen worden. Indien de in het eerste lid bedoelde gebreken of tekortkomingen mede toe te rekenen zijn aan de opdrachtgever, dan wordt de aansprakelijkheid van de uitvaartverzorging in evenredige mate vastgesteld. Een andere verdeling van de aansprakelijkheid vindt plaats indien de billijkheid dit wegens de uiteenlopende ernst van de gemaakte fouten of andere omstandigheden van het geval eist.

Artikel 20: Oponthoud en vertraging bij de uitvoering van de opdracht zijn voor rekening van de uitvaartverzorging, tenzij veroorzaakt door de schuld van de opdrachtgever of als zij de uitvaartverzorging niet kunnen worden toegerekend. Oponthoud en vertraging kunnen de uitvaartverzorging niet worden toegerekend als zij niet zijn te wijten aan zijn schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komen.

Artikel 21.1 Elk geschil tussen de opdrachtgever en de uitvaartverzorging betreffende de totstandkoming of uitvoering van de overeenkomst, ook al wordt dit geschil slechts door één van hen als zodanig benoemd, zal zowel door de opdrachtgever als de uitvaartverzorging kunnen worden voorgelegd aan de door de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen aangestelde Ombudsman. Het adres van de Ombudsman zal op eerste verzoek aan de opdrachtgever worden verstrekt.

Artikel 21.2 Een geschil wordt door de Ombudsman slechts in behandeling genomen, indien de opdrachtgever zijn klacht eerst aan de uitvaartverzorging overeenkomstig deze algemene voorwaarden heeft voorgelegd. Uiterlijk 13 weken nadat de klacht aan de uitvaartverzorging is voorgelegd en deze niet is opgelost, dient het geschil schriftelijk aan de Ombudsman te worden voorgelegd.

Artikel 21.3 Wanneer de opdrachtgever een geschil voorlegt aan de Ombudsman, is de uitvaartverzorging aan deze keuze gehouden.

Artikel 21.4 Wanneer de uitvaartverzorging een geschil behandelt wil zien door de Ombudsman, stelt zij de opdrachtgever hiervan schriftelijk op de hoogte. De uitvaartverzorging kondigt daarbij aan dat zij het geschil aanhangig zal maken bij de bevoegde rechter als de opdrachtgever niet binnen vijf weken schriftelijk laat weten in te stemmen met de behandeling van het geschil door de Ombudsman. Indien de opdrachtgever niet instemt of niet tijdig reageert, zal de uitvaartverzorging het geschil kunnen voorleggen aan de bevoegde Nederlandse rechter.

Artikel 21.5 De Ombudsman doet uitspraak overeenkomstig het reglement van de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen. Het reglement van deze stichting wordt op eerste verzoek aan de opdrachtgever toegezonden.

Artikel 21.6 De beslissing van de Ombudsman wordt door partijen aangemerkt als een bindend advies.

Artikel 21.7 Bij toewijzing van een geldelijke vergoeding aan de opdrachtgever garandeert de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen betaling daarvan tot ten hoogste € 5.000,-.

Artikel 21.8 Uitsluitend de bevoegde Nederlandse rechter dan wel de hierboven genoemde Ombudsman is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

Artikel 21.9 Op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

Artikel 22: Deze voorwaarden zijn op 20 augustus 2001 gedeponneerd ter griffie van de arrondissementsrechtbank te Middelburg onder nr.: 13/2001.