Algemene Voorwaarden voor levering van zaken en diensten ten behoeve van uitvaartbegeleiding

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 opdrachtnemer Mooi Mens Uitvaart tot stand gekomen overeenkomst tot begeleiding en verzorging van een uitvaart.
c. De uitvaartverzorging: de gehele of gedeeltelijke verzorging van een uitvaart en/of (voorgaande) overbrenging van de overledene naar een door de opdrachtgever gewenst adres.
d. De opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon die enige dienstverlening en/of levering met betrekking tot een uitvaartverzorging schriftelijke of mondeling opdraagt of heeft opgedragen.
e. De opdrachtnemer: de uitvaartondernemer, natuurlijke of rechtspersoon, die zich verbindt de levering van zaken en/of diensten met betrekking tot een uitvaartbegeleiding 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 uitvaartbegeleiding en -verzorging.
g. Verschotten: bedragen, die door de opdrachtnemer ten behoeve van de opdrachtgever aan derden worden betaald.
h. Pro-memorie (PM) posten: bedragen voor omschreven zaken of diensten waarvan de kosten bij het aangaan van de overeenkomst nog niet precies bekend zijn.
i. Prijzen: zijn steeds brutoprijzen inclusief BTW.
j. Termijnen: fatale termijnen: d.w.z. na verloop van de termijn vervalt het recht of vangt het aan.

Artikel 2 – Algemene voorwaarden

1. Deze algemene voorwaarden dient de opdrachtnemer bij de regeling van de uitvaart aan de opdrachtgever uit te reiken en desgewenst toe te lichten.
2. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten die verzorging van een uitvaart betreffende, die tussen de opdrachtnemer en de opdrachtgever wordt gesloten; ook indien nadien een vervangende opdrachtgever voor dezelfde uitvaart optreedt.

Artikel 3 – Overeenkomst

1. De overeenkomst wordt bij voorkeur schriftelijk gesloten. Dagtekening en ondertekening door beide partijen van het zogeheten opdrachtformulier is daarvoor voldoende.
2. 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, is tot stand gekomen. Ook in dat geval zullen de algemene voorwaarden van toepassing zijn.

Artikel 4 – Opdracht

1. Het te ondertekenen opdrachtformulier zal tenminste bevatten:
- Alle voor de uitvaartbegeleiding relevante gegevens van de overledene 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 of geleverd.
2. Indien voor bepaalde op te dragen dienstverlening en/of leveringen de juiste prijzen nog niet bekend zijn, zal de opdrachtnemer géén of een richtprijs per post aangeven met de vermelding dat de werkelijke kosten kunnen afwijken. De opdrachtgever kan aan deze opgave geen rechten ontlenen. De opdrachtnemer 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.
3. De overeenkomst kan behoudens het bepaalde artikel 8.2 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 gespecificeerd met de opdrachtgever verrekend.

Artikel 5 – Verschotten

1. Opdrachtgever is gehouden de door de opdrachtnemer betaalde verschotten, voortvloeiend uit het overlijden waar de opdracht betrekking op heeft, op eerste verzoek aan de opdrachtnemer te voldoen.
2. Kosten voortvloeiende uit overheidsregelingen komen nimmer voor rekening van de opdrachtnemer.

Artikel 6 – Personalia

1. De vermelde personalia van de overledene op het opdrachtformulier worden overeenkomstig gebruikt voor de aangifte van het overlijden bij de ambtenaar van de burgerlijke stand. Deze aangifte wordt gedaan door de opdrachtnemer tenzij anders is overeengekomen.
2. Bij kennisneming door de opdrachtgever van een onjuiste vermelding in de akte van overlijden, dient deze de opdrachtnemer daaromtrent onverwijld te verwittigen.
3. Indien sprake is van de onjuiste vermelding in de akte van overlijden, zal de opdrachtnemer bevorderen dat wijziging plaatsvindt. Kan de onjuiste vermelding terecht aan de opdrachtnemer 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.

Artikel 7 – Tijdstip van levering

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

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, opdrachtnemer en beheerder voornoemd.

Artikel 8 – Drukwerk

1. Voor aankondiging 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.
2. Alle drukwerk alsmede de plaatsing van advertenties met betrekking tot het overlijden wordt door de opdrachtnemer verzorgd tenzij anders overeengekomen.
3. De opdrachtnemer 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 vermelde tekst en de noodzaak van rectificatie aan hem te wijten is.
4. Indien het de opdrachtgever toe te rekenen valt, dat de tekst van geleverd drukwerk en/of advertenties door de opdrachtnemer telefonisch aan de toeleverancier is doorgegeven, dan is de opdrachtnemer voor eventuele fouten in die tekst niet aansprakelijk.
5. De opdrachtnemer is gehouden, indien overeengekomen, te bevorderen, dat aankondigingen van overlijden met de grootste spoed bij het meest gerede postkantoor en/of bij de gekozen bladen worden bezorgd. Daaraan voldaan hebbende is de ondernemer 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 opdrachtnemer dit uitdrukkelijk onder de aandacht van de opdrachtgever brengen. Indien de opdrachtnemer 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 – Verzekeringen

1. De opdrachtgever kan verzekeringspolissen, waaraan bij overlijden aanspraken te ontleden zijn, ter hand stellen aan de opdrachtnemer. De opdrachtnemer draagt dan zorg voor een deugdelijk bewijs van afgifte/ontvangst. Hij is verplicht de polis(sen) binnen een termijn van een week op te sturen naar de desbetreffende verzekeringsmaatschappij(en)
2. Indien uit de polis(sen) een aanspraak ontstaat op een geldelijke uitkering, dan kan de begunstigde de opdrachtnemer machtigen de uitkering te innen om deze in mindering te brengen op de uitvaartnota. Een eventueel overschot wordt aan de begunstigde of diens erfgenamen uitbetaald.

Artikel 10 – Betaling

1. De opdrachtgever betaalt de op basis van het opdrachtformulier, en eventuele latere wijzigingen gespecificeerde nota binnen 14 dagen na ontvangst. Bij betaling van de nota binnen 8 dagen kan opdrachtgever het bedrag “Opslag verschotten” in mindering brengen op het totaalbedrag van de nota. Bij contante betaling wordt door de opdrachtnemer een bewijs van betaling verstrekt.
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.

3. De opdrachtnemer zendt na het verstrijken van de genoemde betalingstermijn een betalingsherinnering en geeft de opdrachtgever alsnog de gelegenheid binnen veertien dagen na ontvangst van de betalingsherinnering te betalen.
4. De opdrachtnemer 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 14 dagen als bedoeld in artikel 10.1. De rente is gelijk aan de wettelijke rente ingevolge artikel 6:119 en 120 van het Burgerlijk Wetboek.

Artikel 11 – Garantie en Aansprakelijkheid

1. De opdrachtnemer staat in voor de juiste regeling en uitvoering van de uitvaart overeenkomstig de opdracht.
2. De overledene wordt bij voorkeur zonder enig sieraad overgedragen aan de opdrachtnemer. Indien er bij de overledene sieraden of andere bezittingen aanwezig zijn, is vermissing en/of beschadigingen hiervan voor risico en/of rekening van de opdrachtgever.

Artikel 12 – Klachten

1. Klachten over de uitvaartverzorging, waaraan de opdrachtgever gevolgen wil verbinden, moeten volledig en duidelijk omschreven door de opdrachtgever of diens gemachtigde binnen 21 dagen na de datum van de uitvaart bij de opdrachtnemer 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 dienen binnen 14 dagen na ontvangst schriftelijk bij de ondernemer ingediend te worden.
3. De opdrachtnemer zal binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht trachten met de opdrachtgever tot overeenstemming te komen over afwikkeling van de klacht.

Artikel 13 – Geschillen

1. Elk geschil tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer over de totstandkoming of uitvoering van de overeenkomst, over de nota en/of betaling, ook al wordt dit verschil slechts door één hunner als zodanig benoemd, zal zowel door de opdrachtgever als de opdrachtnemer kunnen worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Uitvaartwezen. De opdrachtnemer is verplicht het adres op eerste verzoek aan de opdrachtgever te verstrekken.

2. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de opdrachtgever zijn klacht eerst aan de opdrachtnemer overeenkomstig de algemene voorwaarden heeft voorgelegd. Uiterlijk 13 weken nadat de klacht aan de opdrachtnemer is voorgelegd dient het geschil schriftelijk bij de Geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.
3. De Geschillencommissie doet uitspraak overeenkomstig de voorwaarden zoals deze zijn vastgelegd in het reglement van de Geschillencommissie wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies.
4. Voor de behandeling van het geschil is een vergoeding verschuldigd.
5. Uitsluitend de Nederlandse rechter dan wel de hierboven genoemde Geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

Artikel 14 – Slotbepalingen

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

Gemma Bouman
UITVAARTBEGELEIDER