

## Algemene Voorwaarden Uitgeleide

### Inhoudsopgave:

- Artikel 1. Definities
- Artikel 2. Algemene voorwaarden
- Artikel 3. Overeenkomst
- Artikel 4. Opdracht
- Artikel 5. Basistarieven
- Artikel 6. Voorschotten
- Artikel 7. Personalia
- Artikel 8. Tijdstip van levering
- Artikel 9. Drukwerken
- Artikel 10. Voertuigen
- Artikel 11. Verzekeringen
- Artikel 12. Kosten
- Artikel 13. Betaling
- Artikel 14. Garantie en aansprakelijkheid
- Artikel 15. Oponthoud
- Artikel 16. Klachten
- Artikel 17. Geschillen

## 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 ondernemer/uitvaartverzorgers tot stand gekomen overeenkomst tot verzorging van een uitvaart.
- c. De uitvaartverzorging: de gehele of gedeeltelijke verzorging van een begrafenis of crematie en/of (voorgaande) overbrenging van de overledene naar een door de opdrachtgever gewenst adres.
- d. De opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon die enige dienst en/of levering met betrekking tot een uitvaartverzorging schriftelijk of mondeling opdraagt of heeft opgedragen.
- e. 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.
- f. De uitvaartverzorgers: de natuurlijke of rechtspersoon, die zich verbindt de levering van zaken en/of diensten met betrekking tot een uitvaartverzorging overeenkomstig de wensen van de opdrachtgever te leveren.
- g. De toeleverancier: de leverancier van specifieke zaken en/of diensten uitsluitend gebruikt of te gebruiken ten behoeve van de opgedragen uitvaartverzorging.
- h. Voorschotten: bedragen, die door de ondernemer/uitvaartverzorgers ten behoeve van de opdrachtgever aan derden worden betaald.
- i. Pro-memorie posten: bedragen voor omschreven zaken of diensten waarvan de kosten bij het aangaan van de overeenkomst nog niet precies bekend zijn.
- j. Uitvaartpakket: een standaard samenstelling van diensten en leveringen voor een uitvaart, welke als één geheel wordt aangeboden.
- k. Prijzen: zijn steeds bruto prijzen inclusief BTW.
- l. 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 zijn van toepassing op alle overeenkomsten de verzorging van een uitvaart betreffende, die tussen de ondernemer/uitvaartverzorgers en de opdrachtgever wordt gesloten.
2. De algemene voorwaarden zijn voor elke opdracht van toepassing, ook indien een vervangende opdrachtgever voor dezelfde uitvaart optreedt.
3. De ondernemer/uitvaartverzorgers dient bij de regeling van een uitvaart de algemene voorwaarden aan de opdrachtgever uit te reiken en desgewenst toe te lichten.

## Artikel 3. Overeenkomst

1. De overeenkomst wordt bij voorkeur schriftelijk gesloten. Dagtekening en ondertekening door beide partijen van het zogeheten opdrachtformulier is daarvoor voldoende. Indien debiteur een ander is dan opdrachtgever dienen beiden het opdrachtformulier te ondertekenen.
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:
  - a. Alle voor de uitvaartverzorging relevante gegevens van de overledene en de opdrachtgever.
  - b. De verklaring dat de opdrachtgever de toepasselijke algemene voorwaarden heeft ontvangen.
  - c. 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.

2. Indien voor bepaalde op te dragen dienstverlening en/of leveringen de juiste prijzen nog niet bekend zijn, zal de ondernemer/uitvaartverzorgers géén of een richtprijs per post aangeven met vermelding 'pro memorie'. De opdrachtgever kan aan deze opgave geen rechten ontleen.
3. De ondernemer/uitvaartverzorgers is gehouden zo mogelijk binnen 24 uur de werkelijke prijzen van de bedoelde posten aan de opdrachtgever door te geven. Wanneer de opdrachtgever geen nadere opgave heeft verlangd en/of de opdracht na de prijsopgave niet heeft gewijzigd, is hij gehouden de reële prijzen van de desbetreffende dienstverlening en/of levering te betalen. Op verzoek wordt aan de opdrachtgever een kopie/uittreksel van nota's van derden verstrekt.
4. De overeenkomst kan behoudens het bepaalde in 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.
5. Het niet volledig gebruiken van de diensten en leveringen welke in een uitvaartpakket zijn begrepen leidt tot verrekening c.q. compensatie voor hetgeen niet is gebruikt overeenkomstig een door de ondernemer/uitvaartverzorgers daarvoor vastgestelde verrekenwijze.

#### Artikel 5. Basistarieven

1. In de in artikel 3 bedoelde overeenkomst worden de kosten van zaken en/of diensten vermeld overeenkomstig de door de ondernemer/uitvaartverzorgers voordien vastgestelde kosten van die zaken en diensten. De bijbehorende tarieven worden uiterlijk bij het tot stand komen van de overeenkomst aan de opdrachtgever ter hand gesteld.
2. Indien door de ondernemer/uitvaartverzorgers een zogenaamd basispakket en basistarief wordt gehanteerd, wordt van de samenstelling van dat basispakket en basistarief een schriftelijke specificatie verstrekt aan de opdrachtgever voor het aangaan van de overeenkomst.
3. De opdrachtgever heeft het recht wijzigingen aan te brengen in de samenstelling van dit basispakket. Het tarief zal alsdan naar redelijkheid worden aangepast.

#### Artikel 6. Voorschotten

1. De opdrachtgever is gehouden de door de ondernemer/uitvaartverzorgers te zijnen behoeve betaalde voorschotten, mits voortvloeiend uit het overlijden waarop de opdracht betrekking heeft, op eerste verzoek aan de ondernemer/uitvaartverzorgers te voldoen.
2. Kosten voortvloeiende uit overheidsregelingen komen nimmer voor rekening van de ondernemer/uitvaartverzorgers.

#### Artikel 7. Personalialia

1. De vermelde personalialia 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.
2. De aangifte van het overlijden bij de ambtenaar van de burgerlijke stand wordt gedaan door de ondernemer/uitvaartverzorgers, tenzij anders is overeengekomen.
3. Bij kennisneming door de opdrachtgever van een onjuiste vermelding in de akte van overlijden, dient deze de ondernemer/uitvaartverzorgers daaromtrent onverwijld te verwittigen.
4. Indien sprake is van een onjuiste vermelding in de akte van overlijden, zal de ondernemer/uitvaartverzorgers bevorderen dat wijziging plaatsvindt. Kan de onjuiste vermelding aan de ondernemer/uitvaartverzorgers worden toegerekend dan is hij voor betaling van de kosten aansprakelijk. In alle andere gevallen komen de kosten van wijziging voor rekening van de opdrachtgever, tenzij een derde aansprakelijk is.

#### Artikel 8. Tijdstip van levering

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

#### Artikel 9. Drukwerken

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 of goed te keuren.
2. Alle drukwerken alsmede de plaatsing van advertenties met betrekking tot het overlijden worden door de ondernemer/uitvaartverzorger tenzij anders is overeengekomen.
3. De ondernemer/uitvaartverzorger is slechts voor de kosten van rectificatie van drukwerk en/of advertenties aansprakelijk indien en voor zover de verzamelde tekst afwijkt van de door de opdrachtgever schriftelijk vermelde tekst en de noodzaak van rectificatie aan hem toe te rekenen is.
4. Indien het de opdrachtgever toe te rekenen valt, dat de tekst van geleverd drukwerk en/of advertenties, in afwijking van artikel 9 lid 1, door de ondernemer/uitvaartverzorger telefonisch aan de toeleverancier is doorgegeven, dan zijn eventuele fouten in die tekst(en) voor risico en/of rekening van de opdrachtgever.
5. De ondernemer/uitvaartverzorger is gehouden, tenzij anders is overeengekomen, dat aankondigingen van overlijden met de grootste spoed bij het meest gereede postkantoor en/of bij de gekozen bladen wordt bezorgd. Bij twijfel over de mogelijkheid van tijdelijke bezorging bij geadresseerde of plaatsing in de gekozen bladen, zal de ondernemer/uitvaartverzorger dit uitdrukkelijk onder de aandacht van de opdrachtgever brengen.
6. Indien de ondernemer/uitvaartverzorger heeft voldaan aan de hiervoor genoemde uitgangspunten is te late plaatsing of te late postbezorging voor risico en/of rekening van de opdrachtgever.

#### Artikel 10. Voertuigen

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

#### Artikel 11. Verzekeringen

1. De opdrachtgever kan verzekeringspolissen, waaraan bij overlijden aanspraken te ontlene zijn, ter hand stellen aan de ondernemer/uitvaartverzorger. De ondernemer/uitvaartverzorger 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).

#### Artikel 12. Kosten

1. 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 onjuiste verstrekte gegevens, behoudens hetgeen bepaald is in artikel 4 lid 4 en artikel 5 lid 3. In het laatste geval zal de

overeengekomen prijs gewijzigd worden conform de door de ondernemer/uitvaartverzorgers gehanteerde tarievenlijst.

2. De in artikel 5 bedoelde zaken en/of diensten, waarvan de kosten pro-memorie zijn geraamd, worden aan de opdrachtgever in rekening gebracht. Op verzoek wordt aan de opdrachtgever (een kopie/uittreksel van) de nota van de toeleverancier overlegd.

#### Artikel 13. Betaling

1. De opdrachtgever betaalt de op basis van het opdrachtformulier, en eventueel latere wijzigingen, gespecificeerde nota binnen dertig dagen na ontvangst. Bij contante betaling wordt door de ondernemer/uitvaartverzorgers een bewijs van betaling verstrekt.
2. De ondernemer/uitvaartverzorgers zendt na het verstrijken van de in artikel 13.1 genoemde betalingstermijn een betalingsherinnering en geeft de opdrachtgever alsnog de gelegenheid binnen veertien dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering te betalen.
3. Indien de ondernemer/uitvaartverzorgers 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.
4. De opdrachtgever kan zich wat betreft 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.
5. De ondernemer/uitvaartverzorgers is gerechtigd over een betaling, die niet tijdig is verrichte 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 betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente ingevolge artikel 6:119 en 120 van het Burgerlijk Wetboek.
6. Aan de opdrachtgever die, na gesommeerd te zijn, in gebreke blijft te betalen, worden – na het verstrijken van de in de sommatie genoemde termijn – de in redelijkheid gemaakte incassokosten in rekening gebracht.

#### Artikel 14. Garantie en aansprakelijkheid

1. De ondernemer/uitvaartverzorgers 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 ondernemer/uitvaartverzorgers. 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.

#### Artikel 15. Oponthoud

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

#### Artikel 16. 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 ondernemer/uitvaartverzorgers ingediend worden. Niet tijdig indienen van een klacht kan tot gevolg hebben, dat de opdrachtgever zijn recht ter zake verliest.
2. Klachten over de uitvaartnota moeten binnen 14 dagen na ontvangst van de nota schriftelijk bij de ondernemer/uitvaartverzorgers ingediend worden.

3. De ondernemer/uitvaartverzorgers zal binnen 14 dagen na de 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 wil zien, zal deze zich overeenkomstig artikel 17.1 wenden tot de Geschillencommissie Uitvaartwezen.

#### Artikel 17. Geschillen

1. Elk geschil tussen de opdrachtgever en de ondernemer/uitvaartverzorgers over de totstandkoming of uitvoering van de overeenkomst, over de nota en/of betaling, ook al wordt dit geschil slechts door één hunner als zodanig benoemd, zal zowel door de opdrachtgever als de ondernemer/uitvaartverzorgers kunnen worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Uitvaartwezen, Postbus 90600, 2509 LP DEN HAAG. Telefoon 070-3105310
2. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen indien de opdrachtgever zijn klacht eerst aan de ondernemer/uitvaartverzorgers overeenkomstig de algemene voorwaarden heeft voorgelegd. Uiterlijk 13 weken nadat de klacht aan de ondernemer/uitvaartverzorgers is voorgelegd dient het geschil schriftelijk bij de Geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.
3. Wanneer de opdrachtgever een geschil voorlegt aan de Geschillencommissie, is de ondernemer/uitvaartverzorgers aan deze keuze gehouden.
4. Wanneer de ondernemer/uitvaartverzorgers een geschil behandeld wil zien, stelt hij de opdrachtgever schriftelijk voor het geschil te laten behandelen door de Geschillencommissie. De ondernemer/uitvaartverzorgers kondigt daarbij aan dat hij 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 Geschillencommissie. Indien de ondernemer/uitvaartverzorgers, in het geval dat de 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 de opdrachtgever het geschil alsnog voor behandeling voorleggen aan de Geschillencommissie.
5. De Geschillencommissie doet uitspraak overeenkomstig de voorwaarden, zoals deze zijn vastgelegd in het reglement van de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies.
6. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
7. Uitsluitend de Nederlandse rechter dan wel de hierboven genoemde Geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

#### Artikel 18. 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 ondernemer/uitvaartverzorgers en de opdrachtgever worden vastgelegd.
3. Het Nederlands Verbond van Uitvaartorganisaties zal deze algemene voorwaarden slechts wijzigen in overleg met de Consumentenbond.