

Algemene voorwaarden

de Laatste Eer via Nardus Samenwerkende Uitvaartorganisaties

- *Definities*
- *Algemene voorwaarden*
- *Overeenkomst*
- *Opdracht*
- *Basistarieven*
- *Voorschotten*

- *Personalia*
- *Tijdstip van levering*
- *Drukwerken*
- *Voertuigen*
- *Verzekeringen*
- *Kosten*

- *Betaling*
- *Garantie en Aansprakelijkheid*
- *Oponthoud*
- *Klachten*
- *Geschillen*

Artikel 1 – Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Algemene Voorwaarden: de algemene voorwaarden als hierna vermeld.
2. De overeenkomst: de tussen de opdrachtgever en ondernemer/uitvaartverzorger tot stand gekomen overeenkomst tot verzorging van een uitvaart.
3. 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.
4. De opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon die enige dienstverlening en/of levering met betrekking tot een uitvaartverzorging schriftelijk of mondeling opdraagt of heeft opgedragen.
5. 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.
6. De uitvaartverzorger: 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.
7. De toeleverancier: de leverancier van specifieke zaken en/of diensten uitsluitend gebruikt of te gebruiken ten behoeve van de opgedragen uitvaartverzorging.

8. Voorschotten: bedragen, die door de ondernemer/uitvaartverzorgers ten behoeve van de opdrachtgever aan derden worden betaald.
9. Promemorie posten: bedragen voor omschreven zaken of diensten waarvan de kosten bij het aangaan van de overeenkomst nog niet precies bekend zijn.
10. Uitvaartpakket: een standaard samenstelling van diensten en leveringen voor een uitvaart, welke als één geheel wordt aangeboden.
11. Prijzen: zijn steeds bruto prijzen inclusief B.T.W.
12. 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:
 1. alle voor de uitvaartverzorging relevante gegevens van de overledene en de opdrachtgever.
 2. de verklaring dat de opdrachtgever de toepasselijke algemene voorwaarden heeft ontvangen.
 3. 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/uitvaartverzorg(er) is gehouden zo mogelijk binnen 24 uur de werkelijke prijzen van de bedoelde post(en) aan de opdrachtgever door te geven. Wanneer de opdrachtgever geen nadere opgave heeft verlangd en/of de opdracht na de prijsopgave niet onverwijld 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/ uitvaartverzorg(er) 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/uitvaartverzorg(er) 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/uitvaartverzorg(er) 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/uitvaartverzorg(er) te zijnen behoeve betaalde voorschotten, mits voortvloeiend uit het overlijden waarop de opdracht betrekking heeft, op eerste verzoek aan de ondernemer/ uitvaartverzorg(er) te voldoen.
2. Kosten voortvloeiende uit overheidsregelingen komen nimmer voor rekening van de ondernemer/ uitvaartverzorg(er).

Artikel 7 – **Personalia**

1. 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.
2. De aangifte van het overlijden bij de ambtenaar van de burgerlijke stand wordt gedaan door de ondernemer/uitvaartverzorg(er), 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 van wijziging van de akte 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/uitvaartverzorgers. 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. 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, ondernemer/uitvaartverzorgers 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/ uitvaartverzorgers verzorgd tenzij anders is overeengekomen.
3. De ondernemer/uitvaartverzorgers 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 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/uitvaartverzorgers telefonisch aan de toeleverancier is doorgegeven, dan zijn eventuele fouten in die tekst(sten) voor risico en/of rekening van de opdrachtgever.
5. – De ondernemer/uitvaartverzorgers 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 worden bezorgd.
– Bij twijfel over de mogelijkheid van tijdige bezorging bij geadresseerde of plaatsing in de gekozen bladen, zal de ondernemer/ uitvaartverzorgers dit uitdrukkelijk onder de aandacht van de opdrachtgever brengen.
– Indien de ondernemer/uitvaartverzorgers 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 ontnemen 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).
2. Indien uit de polis(sen) een aanspraak ontstaat op een geldelijke uitkering, dan kan de begunstigde de ondernemer/uitvaartverzorger 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 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/ uitvaartverzorger gehanteerde tarievenlijst.
2. De in artikel 5 bedoelde zaken en/of diensten, waarvan de kosten promemorie zijn geraamd, worden aan de opdrachtgever in rekening gebracht. Op verzoek wordt aan de opdrachtgever (een kopie/uittreksel van) de nota van de toeleverancier overgelegd.

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/uitvaartverzorger een bewijs van betaling verstrekt.
2. De ondernemer/uitvaartverzorger 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/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.
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/uitvaartverzorging 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 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/uitvaartverzorging 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/ uitvaartverzorging. 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/uitvaartverzorging indien deze hem of zijn toeleveranciers redelijkerwijs toegerekend kunnen worden. Zij kunnen hem niet worden toegerekend indien zij niet zijn te wijten aan zijn 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/uitvaartverzorging 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 ondernemer/uitvaartverzorging ingediend worden.
3. De ondernemer/uitvaartverzorging zal binnen 14 dagen na 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 Stichting Klachteninstituut 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 de betaling, ook al wordt dit verschil slechts door één hunner als zodanig benoemd, zal zowel door de opdrachtgever als de ondernemer/uitvaartverzorgers 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.
2. Een geschil wordt door de Ombudsman 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 Ombudsman aanhangig gemaakt te worden.
3. Wanneer de opdrachtgever een geschil voorlegt aan de Ombudsman, 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 Ombudsman. 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 Ombudsman. 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 Ombudsman.
5. De Ombudsman doet uitspraak overeenkomstig de voorwaarden, zoals deze zijn vastgelegd in het reglement van de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen.
6. Het reglement van deze Stichting wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de Ombudsman wordt door partijen aangemerkt als een bindend advies.
7. Bij toewijzing van een geldelijke vergoeding aan de opdrachtgever garandeert de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen betaling daarvan tot ten hoogste € 5.000,00.
8. Uitsluitend de bevoegde Nederlandse rechter dan wel de hierboven genoemde Ombudsman is bevoegd van geschillen kennis te nemen.
9. Op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.