

Algemene voorwaarden

Algemene voorwaarden 2010 van Uitvaartcentrum Varviksingel, gevestigd te Enschede gedeponeerd bij de KvK Oost Nederland op 29 november 2010.

Artikel 1 Definities

- a. algemene voorwaarden: de algemene voorwaarden als hier bedoeld.
- b. uitvaartverzorger: Uitvaartcentrum Varviksingel, die zich verbindt de levering van zaken en/of diensten met betrekking tot een uitvaartverzorging overeenkomstig de wensen van de opdrachtgever te leveren.
- c. opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon die enige dienstverlening en/of levering met betrekking tot een uitvaartverzorging mondeling of schriftelijk opdraagt of heeft opgedragen.
- d. toeleverancier: de leverancier van specifieke zaken en/of diensten uitsluitend gebruikt of te gebruiken ten behoeve van de opgedragen uitvaartverzorging.
- e. uitvaartverzorging: de gehele of gedeeltelijke verzorging van een begrafenis of crematie en/of de (voorgaande) overbrenging van de overledene naar een door de opdrachtgever gewenst adres.
- f. overeenkomst: de tussen opdrachtgever en uitvaartverzorger tot stand gekomen overeenkomst tot aanneming van werk van verzorging van een uitvaart.
- g. pro-memorie posten: bedragen voor omschreven zaken of diensten waarvan de kosten bij het aangaan van de overeenkomst nog niet precies bekend zijn.
- h. prijzen: zijn steeds bruto prijzen inclusief B.T.W.
- i. termijnen: fatale termijnen; d.w.z. na verloop van de termijn vervalt het recht of vangt het aan.

Artikel 2 Algemene bepalingen

- 2.1 De uitvaartverzorger dient bij de regeling van een uitvaart de algemene voorwaarden aan de opdrachtgever uit te reiken en desgewenst toe te lichten.
- 2.2 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, kostenramingen c.q. offertes en overeenkomsten waarbij de uitvaartverzorger zaken en/of diensten, al of niet door derde toeleveranciers geleverd en/of uitgevoerd, van welke aard ook aan opdrachtgever levert. Afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
- 2.3 Alle aanbiedingen, kostenramingen c.q. offertes zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven.
- 2.4 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen uitvaartverzorger en opdrachtgever in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige dan wel vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de

strekking van de nietige dan wel vernietigde bepaling in acht worden genomen.

Artikel 3 Overeenkomst

- 3.1 De overeenkomst wordt bij voorkeur schriftelijk gesloten. Ondertekening door de opdrachtgever en de uitvaartverzorger van het aannameformulier en/of de, voor zover mogelijk, uitgewerkte kostenraming is daarvoor voldoende.
- 3.2 Het ontbreken van een schriftelijke overeenkomst laat onverlet de bevoegdheid van partijen aan te tonen, dat op een 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.
- 3.3 De uitvaartverzorger zal zo spoedig mogelijk na ondertekening van de uitvaartovereenkomst een kostenopgave verstrekken voor de opgedragen diensten.
- 3.4 Indien voor bepaalde op te dragen dienstverleningen en/of leveringen de juiste prijzen nog niet bekend zijn, zal de uitvaartverzorger geen of een richtprijs aangeven met vermelding 'p.m.' (pro-memorie). De opdrachtgever kan aan deze opgave geen rechten ontlenen.
- 3.5 Wanneer de opdrachtgever geen nadere opgave verlangt 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.
- 3.6 Op verzoek wordt aan de opdrachtgever een kopie van nota's van derden verstrekt.

Artikel 4 Dienstverlening

- 4.1 De uitvaartverzorger zal de overeenkomst met zorg en naar beste inzicht en vermogen conform de met opdrachtgever overeengekomen afspraken en procedures en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Hierbij worden, behoudens wettelijke voorschriften anders verlangen, de wensen van de opdrachtgever zoveel mogelijk gerespecteerd.
- 4.2 Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft de uitvaartverzorger het recht toeleveranciers in te schakelen.
- 4.3 Opdrachtgever zal steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens, waarvan de uitvaartverzorger aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn, aanleveren.
- 4.4 Indien voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van de uitvaartverzorger staan of indien opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft de uitvaartverzorger in ieder geval het recht tot opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en/of heeft hij het recht om de daardoor

ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.

Artikel 5 Personalia

- 5.1 De op de overeenkomst vermelde personalia van de overledene worden overeenkomstig gebruikt voor de aangifte van het overlijden bij de ambtenaar van de burgerlijke stand. Deze aangifte wordt gedaan door de uitvaartverzorger, tenzij anders is overeengekomen.
- 5.2 Bij kennisneming door de opdrachtgever van een onjuiste vermelding in de akte van overlijden, dient deze de uitvaartverzorger daaromtrent onverwijld te verwittigen.
- 5.3 Indien sprake is van een onjuiste vermelding zal de uitvaartverzorger bevorderen dat wijziging plaatsvindt. Kan de onjuiste vermelding terecht aan de uitvaartverzorger worden toegerekend, dan is zij 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 6 Levering

- 6.1 De levering van zaken en/of diensten vindt plaats op dagen en tijdstippen als overeengekomen tussen opdrachtgever en uitvaartverzorger. Bedoelde dagen en tijdstippen worden overeengekomen onder voorbehoud van goedkeuring van de beheerder(s) van de benodigde faciliteiten, waaronder religieuze gebouwen en begraafplaatsen c.q. crematoria.
- 6.2 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.
- 6.3 Alle drukwerk alsmede de plaatsing van advertenties met betrekking tot het overlijden wordt door de uitvaartverzorger verzorgd, tenzij anders overeengekomen.
- 6.4 De uitvaartverzorger is slechts voor de kosten van rectificatie van drukwerk en/of advertenties aansprakelijk indien en voor zover de noodzaak tot rectificatie aan hem te wijten is.
- 6.5 De uitvaartverzorger is gehouden, indien overeengekomen, te bevorderen dat aankondigingen van overlijden met de grootste spoed bij het meest gereede postkantoor en/of bij de gekozen bladen worden bezorgd. Daaraan voldaan hebbende is de uitvaartverzorger 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 uitvaartverzorger dit uitdrukkelijk onder de aandacht van de opdrachtgever brengen.

Artikel 7 Wijziging van de overeenkomst

- 7.1 Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat een behoorlijke uitvoering aanpassing van de te verrichten werkzaamheden vergt, zal de overeen-

Algemene voorwaarden

komst in onderling overleg en met wederzijds goedvinden, voor zover mogelijk, worden aangepast.

- 7.2 Een dergelijke aanpassing kan tot 48 uur voor het overeengekomen tijdstip van de uitvaart worden verzocht.
- 7.3 Indien de bedoelde aanpassing financiële en/of kwalitatieve consequenties heeft zal de uitvaartverzorger de opdrachtgever hierover informeren.
- 7.4 De financiële gevolgen, zowel voordelig als nadelig, van aanvaarde wijzigingen worden gespecificeerd met de opdrachtgever verrekend.

Artikel 8 Verzekeringen

- 8.1 De opdrachtgever kan verzekeringspolissen waaraan bij overlijden aanspraak te ontlene zijn ter hand stellen van de uitvaartverzorger. De uitvaartverzorger draagt zorg voor een deugdelijk bewijs van afgifte. Hij is verplicht de polissen binnen een termijn van een week op te sturen naar de desbetreffende verzekeringsmaatschappij.
- 8.2 Indien uit de polis(sen) een aanspraak ontstaat op een geldelijke uitkering, dan kan de begunstigde de uitvaartverzorger machtigen de uitkering te innen om deze in mindering te brengen van de uitvaartnota. Een eventueel overschot wordt aan de begunstigde uitbetaald.

Artikel 9 Prijzen en betaling

- 9.1 Alle prijzen zijn inclusief omzetbelasting (BTW) en exclusief andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
- 9.2 Alle facturen zullen door opdrachtgever worden betaald overeenkomstig de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van specifieke condities zal opdrachtgever facturen binnen 14 dagen na factuurdatum betalen.
- 9.3 Bezwaren tegen de hoogte van de declaraties, worden door opdrachtgever binnen 14 dagen bij de uitvaartverzorger schriftelijk en onderbouwd ingediend, doch schorten de betalingsverplichting niet op.
- 9.4 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 de overledenen heeft gehandeld.
- 9.5 Indien opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, zal opdrachtgever, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd zijn.
- 9.6 Indien opdrachtgever na ingebrekestelling c.q. aanmaning nalatig blijft de vordering te voldoen, kan de vordering uit handen worden gegeven. In dat geval is de opdrachtgever naast het alsdan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden tot volledige vergoeding van buitengerechtelijke incassokosten, waaronder alle kosten berekend door externe deskundigen. De hoogte van de buiten-

gerechtelijke kosten bedraagt minimaal 15% van de hoofdsom vermeerderd met de wettelijke rente.

Artikel 10 Ter beschikking gestelde zaken

- 10.1 In het geval ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst door de uitvaartverzorger aan opdrachtgever zaken ter beschikking zijn gesteld, draagt opdrachtgever er mede zorg voor dat deze zaken binnen maximaal 4 dagen na de uitvaart weer ter beschikking van de uitvaartverzorger staan. Indien door toedoen en/of nalatigheid van de opdrachtgever schade aan deze zaken wordt veroorzaakt, is hij verantwoordelijk voor de daaruit voortvloeiende kosten.

Artikel 11 Aansprakelijkheid

- 11.1 De uitvaartverzorger aanvaardt wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dat uit dit artikel blijkt.
- 11.2 De overledene wordt bij voorkeur zonder enig sieraad overgedragen aan de uitvaartverzorger. Indien er bij de overledene sieraden of andere bezittingen aanwezig zijn, aanvaardt de ondernemer geen aansprakelijkheid voor vermissing en/of beschadiging.
- 11.3 De totale aansprakelijkheid van de uitvaartverzorger wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is beperkt tot het bedrag dat ter zake de betreffende gebeurtenis door de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar wordt uitgekeerd, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als een gebeurtenis.
- 11.4 In die gevallen waarin de schade niet valt onder de dekking van de aansprakelijkheidsverzekering van de uitvaartverzorger, is de aansprakelijkheid beperkt tot maximaal tweemaal het declaratiebedrag ter zake de begeleidingskosten van de uitvaartverzorger met een maximum van 5.000,00.
- 11.5 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 14 dagen na het ontstaan daarvan schriftelijk bij de uitvaartverzorger meldt.
- 11.6 de uitvaartverzorger zal binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht trachten met de opdrachtgever tot overeenstemming te komen over de afwikkeling van de klacht.
- 11.7 De uitvaartverzorger is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.

Artikel 12 Overmacht

- 12.1 Geen van de partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt, naast hetgeen daarover in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, mede verstaan een al dan niet toerekenbare tekortkoming van toeleveranciers van de uitvaartverzorger, ziekte van personeel

en alle overige van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop de uitvaartverzorger geen invloed kan uitoefenen, als gevolg waarvan de uitvaartverzorger niet in staat is zijn verplichtingen na te komen.

Artikel 13 Geschillen

- 13.1 Partijen zullen eerst een beroep doen op de rechter nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.
- 13.2 Elk geschil tussen Opdrachtgever en Uitvaartverzorger over de totstandkoming of uitvoering van de Overeenkomst, over de factuur en/of betaling, ook al wordt dit verschil slechts door één hunner als zodanig benoemd, zal zowel door Opdrachtgever als Uitvaartverzorger kunnen worden voorgelegd aan de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen, Postbus 92, 5600 AB te Eindhoven, e-mail ombudsman@uitvaart.nl.
- 13.3 Wanneer Opdrachtgever een geschil voorlegt aan de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen, is Uitvaartverzorger aan deze keuze gehouden.
- 13.4 Wanneer Uitvaartverzorger een geschil behandeld wil zien, stelt zij Opdrachtgever schriftelijk voor het geschil te laten behandelen door de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen. Uitvaartverzorger kondigt daarbij aan dat zij het geschil aanhangig zal maken bij de bevoegde rechter als de Opdrachtgever niet binnen de termijn van vijf weken schriftelijk laat weten in te stemmen met de behandeling van het geschil door de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen. Indien Opdrachtgever, in het geval dat Opdrachtgever het verzoek heeft afgevoerd 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 Opdrachtgever het geschil alsnog voor behandeling voorleggen aan de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen.
- 13.5 De Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen doet uitspraak overeenkomstig de voorwaarden, zoals deze zijn vastgelegd in het reglement van de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen. (<http://www.klachteninstituutuitvaartwezen.nl/>) Het reglement van de Geschillencommissie wordt desgevraagd toegezonden. De beslissing van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies.
- 13.6 Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
- 13.7 Uitsluitend de Nederlandse rechter dan wel de hierboven genoemde Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

Artikel 14 Toepasselijk recht

- 14.1 De overeenkomsten tussen de uitvaartverzorger en opdrachtgever worden beheerst door Nederlands recht.