Artikel 1 - Definities
In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:
a. Opdrachtformulier: Het bij voorkeur te hanteren formulier waarin de inhoud van de tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer gesloten overeenkomst is vastgelegd en waarin de zaken en/ of diensten gespecificeerd zijn die in het kader van de Overeenkomst door de Uitvaartverzorger worden geleverd.
b. Opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon met wie de Uitvaartverzorger een Overeenkomst sluit.
c. Overeenkomst: de tussen de Opdrachtgever en de Uitvaartverzorger tot stand gekomen overeenkomst betreffende een Uitvaartverzorging.
d. Toeleverancier: de partij die aan de Uitvaartverzorger zaken en/of diensten levert in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst.
e. Uitvaartverzorger: de natuurlijke of rechtspersoon met wie de Opdrachtgever een Overeenkomst sluit.
f. Uitvaartverzorging: de gehele of gedeeltelijke verzorging van een begrafenis of crematie en/of (voorgaande) overbrenging van de overledene naar een met de Opdrachtgever overeengekomen adres.
g. Voorschotten: voorschotten die door de Uitvaartverzorger ten behoeve van de Opdrachtgever aan derden dienen te worden betaald in het kader van nakoming van de Overeenkomst.

Artikel 2 – Algemeen
2.1
Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op en maken deel uit van de Overeenkomst en de daaraan voorafgaande precontractuele verhouding.
2.2
Afwijkende voorwaarden gelden uitsluitend voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk door de Uitvaartverzorger zijn aanvaard en gelden alleen voor de desbetreffende Overeenkomst.
2.3
De Uitvaartverzorger dient voor of bij de totstandkoming van de Overeenkomst de algemene Voorwaarden aan de Opdrachtgever ter hand te stellen of elektronisch ter beschikking te stellen op een zodanige wijze dat deze door de Opdrachtgever kunnen worden bewaard en voor hem toegankelijk zijn ten behoeve van latere kennisneming.

Artikel 3 – Verstrekking gegevens en opdrachtformulier
3.1
De Uitvaartverzorger maakt - indien mogelijk - gebruik van een opdrachtformulier welk formulier door de Opdrachtgever en de Uitvaartverzorger dient te worden ondertekend. De Opdrachtgever is gehouden en staat er voor in dat het opdrachtformulier juist en volledig wordt ingevuld.
3.2
De Opdrachtgever dient de Uitvaartverzorger tijdig alle voor de Uitvaartverzorging relevante gegevens van de overledene en de Opdrachtgever te verstrekken. Onder relevante gegevens worden tevens verstaan bijzondere geneeskundige behandelingen van de overledene met radioactief materiaal.
3.3
In het opdrachtformulier worden de zaken en/of diensten gespecificeerd die in het kader van de Overeenkomst door de Uitvaartverzorger worden geleverd c.q. uitgevoerd.

Artikel 4 – Prijzen en pro-memorie posten
4.1
De overeengekomen prijzen zijn bruto prijzen inclusief BTW.
4.2
De prijzen voor de zaken en/of diensten welke door de Uitvaartverzorger op basis van de Overeenkomst worden geleverd, worden voor zover mogelijk vermeld op het opdrachtformulier.
4.3
Indien op het moment van het sluiten van de Overeenkomst de prijs voor bepaalde zaken en/of diensten nog niet bekend is, zal de Uitvaartverzorger een pro-memorie post opnemen.
4.4
De Uitvaartverzorger zal zo spoedig mogelijk de prijzen van de pro-memorie posten aan de Opdrachtgever doorgeven.
4.5
De Opdrachtgever heeft het recht, onverwijld na kennis te hebben genomen van de prijzen van de pro-memorie posten, de Overeenkomst in overleg met de Uitvaartverzorger wat betreft de pro-memorie posten te wijzigen, tenzij de Uitvaartverzorger in verband met de tijdige nakoming van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst de prijzen voor de betreffende zaken en/of diensten al (bij voorschot) aan een derde heeft betaald of verschuldigd is.
4.6
De Uitvaartverzorger zal indien de Opdrachtgever daarom verzoekt een kopie van de nota's van de Toeleveranciers verstrekken.

Artikel 5 – Aangifte en akte van overlijden
5.1
De aangifte van het overlijden zal bij de ambtenaar van de burgerlijke stand door de Uitvaartverzorger worden gedaan op basis van de door de Opdrachtgever verstrekte gegevens.
5.2
Zodra de Opdrachtgever kennis neemt van een onjuistheid in de akte van overlijden, dient deze de Uitvaartverzorger daarover onverwijld in te lichten.
5.3
Indien sprake is van een onjuistheid in de akte van overlijden, zal de Uitvaartverzorger bevorderen dat wijziging plaatsvindt. Kan de onjuiste vermelding aan de Uitvaartverzorger 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 6 – Tijdstip van levering
6.1
De levering van zaken en/of diensten vindt plaats op dagen en tijdstippen als overeengekomen tussen de Opdrachtgever en de Uitvaartverzorger.
6.2
De dag en het uur van de uitvaart worden overeengekomen onder voorbehoud van goedkeuring door de beheerder van de desbetreffende begraafplaats c.q. het crematorium.

Artikel 7 – Drukwerken
7.1
Voor aankondigingen van overlijden, advertenties, dankbetuigingen, bidprentjes en eventueel ander drukwerk met betrekking tot het overlijden dient de Opdrachtgever de tekst schriftelijk (waaronder tevens wordt verstaan e-mail) aan te leveren of goed te keuren.
7.2
Alle drukwerken alsmede de plaatsing van advertenties met betrekking tot het overlijden worden door de Uitvaartverzorger voor rekening van de Opdrachtgever verzorgd, tenzij anders is overeengekomen.
7.3
De Uitvaartverzorger kan indien sprake dient te zijn van een rectificatie van drukwerk en/of advertenties slechts voor de daaruit voortvloeiende kosten en schade aansprakelijk zijn, indien en voor zover de vermelde tekst afwijkt van de door de Opdrachtgever schriftelijk verstrekte tekst en de noodzaak van rectificatie daarbij aan Uitvaartverzorger toe te rekenen is. In alle andere gevallen zijn deze kosten voor rekening van de Opdrachtgever en is de Uitvaartverzorger niet aansprakelijk voor de in dit artikel bedoelde schade.
7.4
De Uitvaartverzorger zal zich inspannen aankondigingen van overlijden tijdig bij het postkantoor en/of de gekozen media te bezorgen. Bij twijfel over de mogelijkheid van tijdige bezorging bij geadresseerde of plaatsing in de gekozen media, zal de Uitvaartverzorger dit uitdrukkelijk onder de aandacht van de Opdrachtgever brengen.
7.5
Indien de Uitvaartverzorger heeft voldaan aan de hiervoor in dit lid 4 bepaalde zijn de gevolgen van te late plaatsing of te late postbezorging voor rekening en risico van de Opdrachtgever.

Artikel 8 – Verzekeringen
8.1
De Opdrachtgever kan verzekeringspolissen, waaraan bij overlijden aanspraken te ontlenen zijn, ter hand stellen aan de Uitvaartverzorger.
De Uitvaartverzorger draagt dan zorg voor een deugdelijk bewijs van ontvangst. Hij is verplicht de polis(sen) binnen een termijn van een week op te sturen naar de desbetreffende verzekeringsmaatschappij(en).
8.2
Indien uit de polis(sen) een aanspraak ontstaat op een geldelijke uitkering, dan kan de Uitvaartverzorger worden gemachtigd de uitkering te innen om deze inmindering te brengen op de prijzen en een eventueel overschot uit te betalen.
8.3
De Uitvaartverzorger staat niet in voor betaling van enig bedrag door deze verzekeringsmaatschappij(en).

Artikel 9 – Betaling
9.1
Indien de Uitvaartverzorger in het kader van de Overeenkomst aan derden Voorschotten dient te betalen, zal de Opdrachtgever deze op eerste verzoek aan de Uitvaartverzorger voldoen.
9.2
De Opdrachtgever zal de uitvaartnota van de Uitvaartverzorger betalen binnen veertien dagen na ontvangst en is in verzuim indien betaling niet binnen deze termijn heeft plaatsgevonden.
9.3
Bij contante betaling wordt door de Uitvaartverzorger een bewijs van betaling verstrekt.
9.4
De betalingstermijn geldt als fatale termijn. De Uitvaartverzorger 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 en is gelijk aan 1% per maand of gedeelte van de maand waarbij een gedeelte van de maand als gehele maand wordt berekend. De Opdrachtgever is derhalve van rechtswege in verzuim wanneer niet tijdig is betaald zonder dat daartoe enige sommatie of ingebrekestelling is vereist.
9.5
Bij niet-betaling binnen de termijn als genoemd in lid 4 van dit artikel is de Uitvaartverzorger gerechtigd alle kosten, zowel buitengerechtelijk als gerechtelijk, voor zover zulks niet is uitgesloten in artikel 96 lid 2 sub c van het Burgerlijk wetboek, in rekening te brengen. Buitengerechtelijke kosten bedragen 15% van het verschuldig de bedrag met een minimum van € 25,00.

Artikel 10 – Garantie, aansprakelijkheid en vrijwaring
10.1
De Uitvaartverzorger zal bij zijn werkzaamheden de zorg van goed opdrachtnemer in acht nemen.
10.2
De Uitvaartverzorger is niet aansprakelijk voor vermissing en/of beschadiging van sieraden of andere zaken welke bij overdracht bij de overledene aanwezig zijn.
10.3
De Uitvaartverzorger is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van niet nakoming door de Opdrachtgever van zijn informatieplicht als bedoeld in artikel 3.1.
De Opdrachtgever is voor deze schade aansprakelijk.,
10.4
Indien de Uitvaartverzorger wordt aangesproken door een derde voor schade geleden in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst waarvoor hij niet aansprakelijk is, zal de Opdrachtgever de Uitvaartverzorger vrijwaren en schadeloos stellen.
10.5
De Uitvaartverzorger kan onverminderd het bepaalde in 10.2 en 10.3 slechts aansprakelijk worden gehouden voor schade geleden door de Opdrachtgever, die het rechtstreeks en uitsluitend gevolg is van de schuld van de Uitvaartverzorger. Indien de Uitvaartverzorger aansprakelijk kan worden gehouden voor schade komt voor vergoeding alleen in aanmerking die schade waartegen de Uitvaartverzorger verzekerd is, dan wel redelijkerwijs gezien de in de uitvaartbranche geldende gebruiken, verzekerd had behoren te zijn.

Artikel 11 – Klachten
11.1
Klachten over de uitvoering van de Overeenkomst, 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 Uitvaartverzorger ingediend worden. Niet tijdig indienen van een klacht kan tot gevolg hebben, dat de Opdrachtgever zijn rechten ter zake verliest.
11.2
Klachten over de uitvaartnota moeten binnen 14 dagen na ontvangst van de nota schriftelijk bij de Uitvaartverzorger ingediend worden.
11.3
De Uitvaartverzorger zal binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht trachten met de Opdrachtgever tot overeenstemming te komen over afwikkeling van de klacht.

Artikel 12 – Opdrachtgever
Ongeacht of de Opdrachtgever enige aanspraak kan doen gelden op de nalatenschap van de overledene sluit de Opdrachtgever de Overeenkomst **op eigen naam en voor eigen rekening**. Opdrachtgever is ermee bekend dat de uitvaartkosten schulden van de nalatenschap zijn en dat de Uitvaartverzorger Opdrachtgever hierop heeft gewezen.

Artikel 13 – Uitvoering
De Uitvaartverzorger is bevoegd derden in te schakelen voor de uitvoering van de Overeenkomst.

Artikel 14 – Geschillen en toepasselijk recht
14.1
Elk geschil tussen de Opdrachtgever en de Uitvaartverzorger betreffende de totstandkoming of uitvoering van de Overeenkomst, ook al wordt dit geschil slechts door één hunner als zodanig benoemd, zal zowel door de Opdrachtgever als de Uitvaartverzorger 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.
14.2
Een geschil wordt door de Ombudsman slechts in behandeling genomen, indien de Opdrachtgever zijn klacht eerst aan de Uitvaartverzorger overeenkomstig deze algemene voorwaarden heeft voorgelegd. Uiterlijk 13 weken nadat de klacht aan de Uitvaartverzorger is voorgelegd, dient het geschil schriftelijk aan de Ombudsman te worden voorgelegd.
14.3
Wanneer de Opdrachtgever een geschil voorlegt aan de Ombudsman, is de Uitvaartverzorger aan deze keuze gehouden.
14.4
Wanneer de Uitvaartverzorger een geschil behandeld wil zien door de Ombudsman, stelt hij de Opdrachtgever hiervan schriftelijk op de hoogte. De Uitvaartverzorger 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 Opdrachtgever niet instemt of niet tijdig reageert, zal de Uitvaartverzorger het geschil kunnen voorleggen aan de bevoegde Nederlandse rechter.
14.5
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.
14.6
De beslissing van de Ombudsman wordt door partijen aangemerkt als een bindend advies.
14.7
Bij toewijzing van een geldelijke vergoeding aan de Opdrachtgever garandeert de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen betaling daarvan tot ten hoogste € 5.000,-
14.8
Uitsluitend de bevoegde Nederlandse rechter dan wel de hierboven genoemde Ombudsman is bevoegd van geschillen kennis te nemen.
14.9
Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Deze voorwaarden zijn op 21 september 2010 gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel Midden-Nederland, onder dossiernummer 30277580. oktober 2010, vierde druk, versie 3.0 © BGNU, 's-Gravenhage, 2010.
Alle auteursrechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteursrechthebbende. Gebruik is uitsluitend voorbehouden aan leden van BGNU.