

Algemene Voorwaarden voor de uitvaartverzorging

Laatst bijgewerkt en geplaatst op de website yvonnebuijs.nl op 18 juli 2020

Yvonne Buijs Uitvaartbegeleiding is een eenmanszaak en wordt vertegenwoordigd door Yvonne Buijs, geboren 1 oktober 1962 te Den Haag, hierna te noemen: "Uitvaartverzorging".

Yvonne Buijs Uitvaartbegeleiding is gevestigd in Zoeterwoude en geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer KVK 74382527.

Artikel 1 - Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

a. Algemene voorwaarden:

Dit document met algemene voorwaarden

b. Opdrachtformulier:

Het 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 Uitvaartverzorging worden geleverd.

c. Opdrachtgever:

De natuurlijke of rechtspersoon en/of familie die Uitvaartverzorging verzoekt om een uitvaart of een deel van een uitvaart te verzorgen;

d. Overeenkomst:

De tussen opdrachtgever en Uitvaartverzorging tot stand gekomen overeenkomst voor de verzorging van (een gedeelte van) een uitvaart, of de uitvoering van de financiële nazorg.

e. Toeleverancier:

De partij die aan de Uitvaartverzorging zaken en/of diensten levert in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst.

f. Uitvaartverzorging:

Uitvaartverzorging, in dit document Yvonne Buijs, handelend onder "Yvonne Buijs Uitvaartbegeleiding", met wie de Opdrachtgever een Overeenkomst sluit.

g. 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 en/of uitvoering van de financiële nazorg.

h. Voorschotten:

Voorschotten die door de Uitvaartverzorging ten behoeve van de Opdrachtgever aan derden dienen te worden betaald in het kader van nakoming van de Overeenkomst.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere aan Uitvaartverzorging verstrekte en iedere door Uitvaartverzorging aanvaarde opdracht voor de verzorging van een (deel van een) uitvaart, alsmede door Uitvaartverzorging verstrekt offertes aan een potentiële opdrachtgever.
- 2.2 Uitvaartverzorging 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.
- 2.3 Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn alleen schriftelijk mogelijk en voor zover de afwijking uitdrukkelijk is aanvaard door Uitvaartverzorging.
- 2.4 Indien enige bepaling in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk

wordt vernietigd dan wel nietig blijkt te zijn, dan blijven deze algemene voorwaarden voor het overige in stand.

Artikel 3 – Verstrekking gegevens en opdrachtformulier

- 3.1 De overeenkomst voor de verzorging van een (deel van een) uitvaart dient schriftelijk te worden aangegaan (onder schriftelijk wordt tevens e-mail verstaan). Indien opdrachtgever de opdracht voor een (deel van een) uitvaart mondeling aan Uitvaartverzorgers verstrekt dan wordt de overeenkomst zo spoedig mogelijk schriftelijk vastgelegd. Zodra Uitvaartverzorgers overgaat tot uitvoering van de verzorging van de (of een deel van de) uitvaart, ook indien de overeenkomst nog niet schriftelijk is vastgelegd, betekent dit dat Uitvaartverzorgers de aan haar verstrekte opdracht van opdrachtgever heeft aanvaard. De Opdrachtgever is gehouden en staat er voor in dat het opdrachtformulier juist en volledig wordt ingevuld.
- 3.2 De overeenkomst bevat tenminste: (a) alle voor de uitvaart relevante personalia en gegevens van de overledene; (b) een gedetailleerde omschrijving van de tussen opdrachtgever en Uitvaartverzorgers overeengekomen (vormen van) dienstverlening, leveringen (van producten) met betrekking tot de uitvaart.
- 3.3 Indien Uitvaartverzorgers bij het aangaan van de overeenkomst niet beschikt over alle relevante informatie, en zolang Uitvaartverzorgers niet alle informatie heeft ontvangen die nodig is voor een exacte planning van de uitvaart en raming van de kosten daarvan, heeft Uitvaartverzorgers het recht om de overeenkomst vrijblijvend te beëindigen en/of de overeenkomst niet zonder wijziging uit te voeren.
- 3.4 Uitvaartverzorgers zal in geval van ontbinding op grond van artikel 3.3 de reeds geleverde zaken en diensten bij opdrachtgever in rekening brengen. De rekening wordt gebaseerd op de standaard tarieflijsten van Uitvaartverzorgers en/of in het geval van diensten van derden, de inkoopnota van deze derden.

Artikel 4 – Prijzen en pro-memorie posten

- 4.1 Alle prijzen genoemd in de overeenkomst zijn inclusief BTW dan wel vrijgesteld van BTW, dan wel exclusief met vermelding van de BTW.
- 4.2 De prijzen voor de zaken en/of diensten welke door de Uitvaartverzorgers op basis van de Overeenkomst worden geleverd, worden voor zover mogelijk vermeld op het opdrachtformulier.
- 4.3 Indien voor bepaalde dienstverlening en/of leveringen de (exacte) prijs nog niet bekend is, dan zal Uitvaartverzorgers een kosteninschatting verstrekken of “pro memorie” of “p.m.” in de overeenkomst vermelden. Opdrachtgever kan hieraan geen rechten ontlenen. De daadwerkelijke kosten zullen achteraf door Uitvaartverzorgers aan opdrachtgever worden doorberekend.
- 4.4 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 Uitvaartverzorgers wat betreft de pro-memorie posten te wijzigen, tenzij de Uitvaartverzorgers 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.
- 4.5 De Uitvaartverzorgers 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 Uitvaartverzorgers 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 – Uitvoering van de overeenkomst

- 6.1 De uitvoering van de overeenkomst vindt plaats op dagen en tijdstippen zoals overeengekomen tussen opdrachtgever en Uitvaartverzorger. De dag en het tijdstip van de uitvaart wordt overeengekomen onder voorbehoud van goedkeuring van de beheerder van de desbetreffende begraafplaats en/of crematorium.
- 6.2 Uitvaartverzorger is bevoegd om (zonder hiervan melding te maken aan opdrachtgever) derden in te schakelen voor de uitvoering van de overeenkomst, of delen daarvan. Uitvaartverzorger neemt bij de selectie van deze derden de nodige zorgvuldigheid in acht. Uitvaartverzorger is niet aansprakelijk voor enige schade voortvloeiend uit het handelen of nalaten van deze derden.

Artikel 7 – Drukwerken

- 7.1 Voor aankondigingen van overlijden, advertenties, dankbetuigingen 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 - Wijziging van de overeenkomst, meer- en minderwerk

- 8.1 Wijziging van de uitvoering van de overeenkomst en meer- en minderwerk kan slechts in onderling overleg tussen opdrachtgever en Uitvaartverzorger plaatsvinden en nadat hiermee schriftelijk is ingestemd door Uitvaartverzorger en opdrachtgever.
- 8.2 Wijzigingen kunnen niet later plaatsvinden dan uiterlijk 72 uur voor het overeengekomen tijdstip van de uitvaart. Wijziging van het tijdstip van de uitvaart kan enkel plaatsvinden met instemming van Uitvaartverzorger alsmede de beheerder van de begraafplaats en/of crematorium.
- 8.3 De kosten in verband met de wijziging van de overeenkomst, de wijziging van het

overeengekomen tijdstip van de uitvaart en het meerwerk komen volledig voor rekening van opdrachtgever.

Artikel 9 – Verzekeringen

- 9.1 De Opdrachtgever kan verzekeringspolissen, waaraan bij overlijden aanspraken te ontlenen zijn, ter hand stellen aan de Uitvaartverzorgers. De Uitvaartverzorgers 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).
- 9.2 Indien uit de polis(sen) een aanspraak ontstaat op een geldelijke uitkering, dan kan de Uitvaartverzorgers worden gemachtigd de uitkering te innen om deze in mindering te brengen op de prijzen en een eventueel overschot uit te betalen.
- 9.3 De Uitvaartverzorgers staat niet in voor betaling van enig bedrag door deze verzekeringsmaatschappij(en).

Artikel 10 – Betaling

- 10.1 Uitvaartverzorgers factureert opdrachtgever op basis van de overeenkomst, eventuele latere wijzigingen en meer- en minderwerk conform artikel 7 van deze algemene voorwaarden. Betaling van de factuur dient plaats te vinden binnen 14 dagen na de dagtekening van de factuur.
- 10.2 Ingeval van niet tijdige betaling van de factuur door opdrachtgever, is de opdrachtgever vanaf de vervaldatum de wettelijke rente verschuldigd en is Uitvaartverzorgers gerechtigd buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.
- 10.3 Opdrachtgever kan zich voor wat betreft zijn verplichting tot betaling er niet op beroepen, dat opdrachtgever namens of voor rekening van het vermogen en/of dat van de erven van de overledene heeft gehandeld.

Artikel 11 – Privacy

Uitvaartverzorgers zal, in het kader van de door haar te voeren uitvaartadministratie, zorgvuldig omgaan met de persoonlijke gegevens van de overledene(n) en opdrachtgever. Uitvaartverzorgers zal geen persoonlijke gegevens aan derden verstrekken, anders dan zij in het kader van de uitvaart en/of de wet verplicht is.

Artikel 12 – Aansprakelijkheid

- 12.1 Opdrachtgever is verplicht om aan Uitvaartverzorgers melding te maken van elke bijzonderheid aangaande de overledene waaruit kosten voor Uitvaartverzorgers kunnen voortvloeien en/of waarvan opdrachtgever redelijkerwijs kan verwachten dat deze van belang zijn voor Uitvaartverzorgers.
- 12.2 De overledene wordt bij voorkeur zonder enig sieraad of andere (waardevolle) bezittingen overgedragen aan Uitvaartverzorgers. Indien er bij de overledene wel enig sieraad of andere (waardevolle) bezittingen aanwezig zijn, dan is Uitvaartverzorgers niet aansprakelijk voor de schade als gevolg van vermissing en/of beschadiging hiervan.
- 12.3 Voor schade als gevolg van oponthoud en vertraging bij de uitvoering van de overeenkomst is Uitvaartverzorgers niet aansprakelijk, tenzij deze vertraging veroorzaakt is door opzet of bewuste roekeloosheid van Uitvaartverzorgers.
- 12.4 Indien opdrachtgever artikelen, diensten en/of leveringen ten behoeve of in verband met de uitvaart bij een externe partij besteld en/of afneemt, dan is Uitvaartverzorgers niet aansprakelijk voor eventuele schade die daaruit voortvloeit of verband houdt. 12.5 Buiten de gevallen als genoemd in dit artikel is Uitvaartverzorgers niet aansprakelijk voor eventuele schade, tenzij deze het gevolg is van aantoonbare opzet of bewuste roekeloosheid van

- Uitvaartverzorger, uit welke hoofde dan ook.
- 12.6 Uitvaartverzorger is in alle gevallen slechts aansprakelijk tot maximaal het factuurbedrag van de desbetreffende overeenkomst met opdrachtgever.
- 12.7 Uitvaartverzorger is niet aansprakelijk voor indirecte schade en gevolgschade.

Artikel 13 – Overmacht

- 13.1 Van overmacht is sprake indien Uitvaartverzorger wordt gehinderd in de uitvoering van de overeenkomst als gevolg van, of in verband met (in ieder geval doch niet uitsluitend) oorlog(sgevaar), mobilisatie, tekorten, (werk)staking, rellen, onlusten, brand, explosies, natuurrampen, overheidsingrijpen, terrorisme, storingen van netwerken, ongevallen, epidemieën, wanprestatie van toeleveranciers of andere derden, of iedere andere omstandigheid waarop partijen in redelijkheid geen invloed konden uitoefenen.
- 13.2 Ingeval van overmacht is Uitvaartverzorger niet gehouden aan enige termijn in de overeenkomst en bevoegd de door haar gesloten overeenkomst met opdrachtgever geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder dat zij aansprakelijk is voor enige schade van opdrachtgever.
- 13.3 Ingeval van overmacht dient opdrachtgever Uitvaartverzorger hiervan onverwijld op de hoogte stellen. Uitvaartverzorger kan in dat geval niet tot naleving van de overeenkomst worden gedwongen. Opdrachtgever blijft de betaling van de reeds geleverde diensten en zaken door Uitvaartverzorger en/of derden aan Uitvaartverzorger verschuldigd.
- 13.4 Ingeval van overmacht kan ook de opdrachtgever de overeenkomst ontbinden, mits van opdrachtgever redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat de overeenkomst wordt gecontinueerd.

Artikel 14 – Klachten

- 14.1 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.
- 14.2 Klachten over de uitvaartnota moeten binnen 14 dagen na ontvangst van de nota schriftelijk bij de Uitvaartverzorger ingediend worden.
- 14.3 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 15 – 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 16 – Uitvoering

De Uitvaartverzorger is bevoegd derden in te schakelen voor de uitvoering van de Overeenkomst met inachtneming van deze Algemene Voorwaarden.

Artikel 17 – Toepasselijk recht

Op alle overeenkomsten tussen opdrachtgever en opdrachtnemer waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, is Nederlands recht van toepassing.