



Anne Uitvaartverzorging

Datum: Houten 01 januari 2019
Betreft: Algemene voorwaarden Anne Uitvaartverzorging

Artikel 1 – definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

a. Opdrachtformulier:

Het bij voorkeur te hanteren formulier waarin de inhoud van de tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever gesloten overeenkomst is vastgelegd en waarin de zaken en diensten gespecificeerd zijn die in het kader van de Overeenkomst door de Uitvaartondernemer worden geleverd.

b. Opdrachtgever:

De natuurlijke of rechtspersoon met wie Anne Uitvaartverzorging een Overeenkomst sluit.

c. Overeenkomst:

De tussen de Opdrachtgever en Anne Uitvaartverzorging tot stand gekomen overeenkomst betreffende een Uitvaartbegeleiding.

d. Toeleverancier:

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

e. Uitvaartbegeleider:

De natuurlijke persoon die optreedt namens Anne Uitvaartverzorging met wie de Opdrachtgever een Overeenkomst sluit.

f. Uitvaartbegeleiding:

De gehele of gedeeltelijke verzorging van een uitvaart in de ruimste zin van het woord.

g. Voorschotten:

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

h. Leveringen:

De producten en diensten die de Toeleveranciers aan en voor rekening en risico van de Opdrachtgever leveren door tussenkomst van Anne Uitvaartverzorging.

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 Anne Uitvaartverzorging zijn aanvaard en gelden alleen voor de desbetreffende overeenkomst.
- 2.3 De uitvaartbegeleider 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.
- 2.4 De algemene voorwaarden zijn op elke opdracht c.q. overeenkomst van toepassing, ook indien nadien een vervangende opdrachtgever voor dezelfde uitvaart.

06 - 215 106 22

info@anneuitvaartverzorging.nl

www.anneuitvaartverzorging.nl

Anne Lieferring-Smits

- 2.5 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, tot stand is gekomen.

Artikel 3 – Verstrekking gegevens en opdrachtformulier

- 3.1 Anne Uitvaartverzorging maakt, indien mogelijk, gebruik van een opdrachtformulier, welke door de opdrachtgever en de uitvaartbegeleider dient te worden ondertekend. De opdrachtgever is gehouden en staat ervoor in dat het opdrachtformulier juist en volledig wordt ingevuld.
- 3.2 De opdrachtgever dient Anne Uitvaartverzorging tijdig alle voor de uitvaartbegeleiding 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 uitvaartbegeleider 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 uitvaartbegeleider 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 uitvaartbegeleider een pro-memorie post opnemen. De opdrachtgever kan aan deze zaken geen rechten ontlenen.
- 4.4 De uitvaartbegeleider zal zo spoedig mogelijk de prijzen van de pro-memorie posten aan de opdrachtgever doorgeven.
- 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 uitvaartbegeleider wat betreft de pro-memorie posten te wijzigen, tenzij de uitvaartbegeleider in verband met de tijdige nakoming van zijn verplichtingen uit de overeenkomst de prijzen voor betreffende zaken en/of diensten al (bij voorschot) aan een derde heeft betaald of verschuldigd is. De financiële gevolgen, zowel voordelig als nadelig, van aanvaarde wijzigingen worden gespecificeerd en met de opdrachtgever verrekend.
- 4.5 De uitvaartbegeleider 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 kan, bij de ambtenaar van de burgerlijke stand door de uitvaartbegeleider 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 uitvaartbegeleider erover onverwijld in te lichten.



Anne Uitvaartverzorging

- 5.3 Indien sprake is van een onjuistheid in de akte van overlijden, zal de uitvaartbegeleider bevorderen dat wijziging plaatsvindt. Kan de onjuiste vermelding aan de uitvaartbegeleider worden toegerekend, dan is Anne Uitvaartverzorging voor betaling van de kosten van wijziging van de kosten 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 uitvaartbegeleider.
- 6.2 De dag en het uur van de uitvaart worden overeengekomen onder voorbehoud van goedkeuring door de beheerder van locatie als de desbetreffende begraafplaats c.q. het crematorium. Wijziging van de aanvankelijk overeengekomen dag en/of het uur van de uitvaart kan slechts plaatsvinden met instemming van beide partijen en de voornoemde beheerder, waarvan de financiële gevolgen zijn voor de opdrachtgever.
- 6.3 Anne Uitvaartverzorging is niet aansprakelijk voor de kosten die voortvloeien uit niet geplande en uitlooptijden bij de uitvaart.

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 en/of via e-mail aan te leveren en/of goed te keuren.
- 7.2 Alle drukwerken alsmede de plaatsing van advertenties met betrekking tot het overlijden worden door de uitvaartbegeleider voor rekening van de opdrachtgever verzorgd, tenzij anders is overeengekomen.
- 7.3 De uitvaartbegeleider is, in geval van een rectificatie van drukwerk en/of advertenties, slechts voor de daaruit voortvloeiende kosten en schade aansprakelijk, indien en voor zover de noodzaak van rectificatie daarbij aan uitvaartbegeleider toe te rekenen is. In alle andere gevallen zijn deze kosten voor rekening van de opdrachtgever en is Anne Uitvaartverzorging niet aansprakelijk voor de in dit artikel bedoelde schade.
- 7.4 De uitvaartbegeleider zal zich inspannen, indien en voor zover overeengekomen, aankondigingen van overlijden tijdig bij het postkantoor en/of de gekozen media te (laten) bezorgen. Bij twijfel over de mogelijkheid van tijdige bezorging bij geadresseerden of plaatsing in de gekozen media, zal de uitvaartbegeleider dit uitdrukkelijk onder de aandacht van de opdrachtgever brengen.
- 7.5 Indien de uitvaartbegeleider heeft voldaan aan het hiervoor in 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 ontlene zijn, ter hand stellen aan Anne Uitvaartverzorging, die zorg draagt voor een bewijs van ontvangst. Anne Uitvaartverzorging 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 Anne Uitvaartverzorging worden gemachtigd de uitkering te innen om deze in mindering te brengen op de prijzen en een eventueel overschot uit te betalen.
- 8.3 Anne Uitvaartverzorging staat niet in voor betaling van enig bedrag door deze verzekeringsmaatschappij(en).

Artikel 9 – Betaling

- 9.1 Indien Anne Uitvaartverzorging, in het kader van de overeenkomst, aan derden voorschotten dient te betalen, zal de opdrachtgever deze op eerste verzoek aan Anne Uitvaartverzorging voldoen.
- 9.2 De opdrachtgever zal de gespecificeerde factuur van Anne Uitvaartverzorging 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 uitvaartbegeleider een bewijs van betaling verstrekt.
- 9.4 De betalingstermijn van 14 dagen geldt als fatale termijn. Bij uitblijven van betaling binnen deze termijn, wordt eenmaal een herinnering verzonden aan opdrachtgever met de sommatie binnen 8 dagen de vordering te voldoen.
- 9.5 Anne Uitvaartverzorging is gerechtigd over een betaling die niet tijdig is verricht rente in rekening te brengen over de periode dat de opdrachtgever met 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 in gebreke stelling is vereist.
- 9.6 Bij niet-betaling binnen de laatstgenoemde termijn in lid 4 van dit artikel, is de Anne Uitvaartverzorging 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. Aan de opdrachtgever die in gebreke blijft te betalen, worden daardoor veroorzaakte incassokosten volledig in rekening gebracht.
- 9.7 Indien de opdrachtgever de overeenkomst geheel of gedeeltelijk annuleert, dan zullen de werkzaamheden die werden verricht en de daarvoor geleverde zaken of diensten, en de voor de uitvoering van de overeenkomst gereserveerde arbeidstijd, integraal aan de opdrachtgever in rekening worden gebracht.

Artikel 10 – Garantie, aansprakelijkheid en vrijwaring

- 10.1 De uitvaartbegeleider staat in voor de juiste regeling en uitvoering van de uitvaart, in overeenstemming met de opdracht.



- 10.2 De uitvaartbegeleider is niet aansprakelijk voor vermissing en/of beschadiging van sieraden of andere zaken die bij overdracht van de overledene aanwezig zijn.
- 10.3 De uitvaartbegeleider 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 uitvaartbegeleider wordt aangesproken door een derde voor schade geleden in het kader van de uitvoering van de overeenkomst, waarvoor zij niet aansprakelijk is, zal de opdrachtgever de uitvaartbegeleider vrijwaren en schadeloos stellen.
- 10.5 De uitvaartbegeleider kan onverminderd het bepaalde in de artikelen 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 Uitvaartbegeleider. Indien de uitvaartbegeleider aansprakelijk kan worden gehouden voor schade, komt voor vergoeding alleen in aanmerking die schade waartegen de Uitvaartbegeleider 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 schriftelijk worden ingediend bij Anne Uitvaartverzorging.
- 11.2 Klachten over de factuur moeten binnen 14 dagen na ontvangst van de factuur schriftelijk bij Anne Uitvaartverzorging worden ingediend.
- 11.3 Anne Uitvaartverzorging zal binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht trachten met de opdrachtgever tot overeenstemming te komen over afwikkeling van de klacht.
- 11.4 Bij onjuiste of niet tijdige reclamering komen alle hieraan verbonden en door Anne Uitvaartverzorging gemaakte daadwerkelijke kosten voor rekening van de opdrachtgever.
- 11.5 Indien de opdrachtgever tijdig reclameert, schort dit zijn betalingsverplichting niet op.

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. De opdrachtgever is ermee bekend dat de uitvaartkosten schulden van de nalatenschap zijn en dat de uitvaartbegeleider de opdrachtgever hierop heeft gewezen.

Artikel 13 – Uitvoering

De uitvaartbegeleider is bevoegd derden in te schakelen voor de uitvoering van de overeenkomst. Voor diensten en/of producten rechtstreeks of door bemiddeling van de uitvaartbegeleider geleverd door derden, zijn voor wat betreft die diensten



Anne Uitvaartverzorging

en/of producten de leveringsvoorwaarden van de betreffende derden van toepassing. De betreffende leveringsvoorwaarden worden op verzoek kosteloos aan de opdrachtgever verstrekt. De uitvaartbegeleider treedt niet op als handelsagent en aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade hoe ook genaamd en hoe ook veroorzaakt als gevolg van of gerelateerd aan de levering van de betreffende diensten en/of producten.

Artikel 14 – Persoonsgegevens en privacy

- 14.1 Persoonsgegevens worden verwerkt in overeenstemming met de Wet bescherming persoonsgegevens, dan wel de op het moment van het sluiten van de Overeenkomst geldende privacywetgeving. De Opdrachtgever geeft voor de verwerking van de persoonsgegevens in het kader van de Overeenkomst zijn ondubbelzinnige toestemming aan de Uitvaartverzorging. De gegevensverwerking is voorts noodzakelijk voor de uitvoering van de Overeenkomst door de Uitvaartverzorging en (deels) teneinde te voldoen aan een wettelijke verplichting van de Uitvaartverzorging.
- 14.2 Indien door de Uitvaartverzorging, uitsluitend in opdracht van Opdrachtgever, beeld- en/of geluidsopnames worden gemaakt van de uitvaartplechtigheid, dan wordt daarbij de Wet bescherming persoonsgegevens, dan wel de op het moment van het sluiten van de Overeenkomst geldende privacywetgeving in acht genomen. De geluids- en/of beelddrager met de opnames wordt door de Uitvaartverzorging uitsluitend verstrekt aan de Opdrachtgever. Na overdracht vernietigt de Uitvaartondernemer direct de gemaakte opnames. De Opdrachtgever mag de opnames alleen verstrekken aan personen uit de beperkte familie-, vrienden- en kennissenkring van de overledene. De Uitvaartverzorging geeft in de ruimte(s) waar de opnames gemaakt worden duidelijk aan dat dit gebeurt. De in artikel 10.4 opgenomen vrijwaringsbepaling is het bepaalde in dit lid onverkort van toepassing.
- 14.3 Het bepaalde in 14.2 geldt in gelijke zin voor opnames die in opdracht van de Opdrachtgever worden gemaakt ten behoeve van het online, via het Internet, live kunnen volgen van de uitvaartplechtigheid ('livestreaming'). De Opdrachtgever bepaalt welke personen, uitsluitend behorende tot de hiervoor genoemde beperkte kring van de overledene, een inlogcode krijgen om de uitvaart online bij te kunnen wonen. De Uitvaartverzorging draagt zorg voor een goede beveiliging van de website, zodat die enkel toegankelijk is voor de hiervoor bedoelde 'online-genodigden' en alleen de Opdrachtgever de opname kan downloaden. De Uitvaartverzorging vernietigt de opnames direct nadat de livestream niet meer openstaat voor de genodigden en in ieder geval binnen een maand na de uitvaartplechtigheid.

Artikel 15 – Geschillen en toepasselijk recht

- 15.1 Elk geschil tussen de opdrachtgever en Anne Uitvaartverzorging 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 Anne Uitvaartverzorging 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.
- 15.2 Een geschil kan door de Ombudsman slechts in behandeling worden genomen, indien de opdrachtgever zijn klacht eerst aan Anne Uitvaartverzorging overeenkomstig deze algemene voorwaarden heeft voorgelegd. Uiterlijk 13 weken nadat de klacht aan Anne Uitvaartverzorging is voorgelegd, dient het geschil schriftelijk aan de Ombudsman te worden voorgelegd.
 - 15.3 Wanneer de een geschil voorlegt aan de Ombudsman, is Anne Uitvaartverzorging aan deze keuze gehouden.
 - 15.4 Wanneer Anne Uitvaartverzorging een geschil behandeld wil zien door de Ombudsman, stelt zij de opdrachtgever hiervan schriftelijk op de hoogte. Anne Uitvaartverzorging kondigt daarbij aan dat zij 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 Anne Uitvaartverzorging het geschil kunnen voorleggen aan de bevoegde Nederlandse rechter.
 - 15.5 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.
 - 15.6 De beslissing van de Ombudsman wordt door partijen aangemerkt als een bindend advies.
 - 15.7 Bij toewijzing van een geldelijke vergoeding aan de opdrachtgever garandeert de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen betaling daarvan tot ten hoogste € 5.000,-.
 - 15.8 Uitsluitend de bevoegde Nederlandse rechter, dan wel de hierboven genoemde Ombudsman, is bevoegd van geschillen kennis te nemen.
 - 15.9 Op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.