

Algemene voorwaarden Walpot Uitvaartverzorging

Artikel 1 – Definities

a. Opdrachtgever:

de natuurlijke of rechtspersoon met wie de Uitvaartverzorging een Overeenkomst sluit. Tenzij anders overeengekomen is de Opdrachtgever de contactpersoon voor de Uitvaartverzorging.

b. Overeenkomst:

de tussen de Opdrachtgever en de Uitvaartverzorging tot stand gekomen overeenkomst is vastgelegd in de modelovereenkomst van Walpot. Deze modelovereenkomst wordt als uitgangspunt genomen, maar hiervan kan worden afgeweken.

c. Toeleverancier:

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

d. Uitvaartverzorging:

de natuurlijke of rechtspersoon met wie de Opdrachtgever een Overeenkomst sluit ter zake van de Uitvaartverzorging.

e. 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.

f. 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.

g. Pro-memorie post:

bedrag voor een omschreven zaak of dienst waarvan de exacte prijs nog niet precies bekend is ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst.

Artikel 2 – Algemeen

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op en maken deel uit van de Overeenkomst.

- 2.2 Afwijkende voorwaarden gelden uitsluitend voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk door de Uitvaartverzorger zijn aanvaard en gelden alleen voor de desbetreffende Overeenkomst.

Artikel 3 – Verstrekking gegevens en Overeenkomst

- 3.1 De Uitvaartverzorger gaat een overeenkomst met de Opdrachtgever aan. De Opdrachtgever is gehouden en staat er voor in dat de Overeenkomst 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 radio-actief materiaal, danwel de aanwezigheid van een pacemaker of Implanterbare Cardioverter Defibrillator (ICD), alsook informatie over eventuele zaken die in de uitvaartkist met de overledene worden meegegeven.
- 3.3 In de Overeenkomst worden zoveel als mogelijk de zaken en/of diensten gespecificeerd die in het kader van de Overeenkomst door de Uitvaartverzorger worden geleverd c.q. uitgevoerd. Zaken en/of diensten, die eerst na de ondertekening c.q. vastlegging in de Overeenkomst worden overeengekomen, worden zoveel als mogelijk schriftelijk bevestigd door de Uitvaartverzorger.

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 in de Overeenkomst.
- 4.3 Indien op het moment van het sluiten van de Overeenkomst de prijs voor bepaalde zaken en/of diensten nog niet bekend is/zijn, zal de Uitvaartverzorger een pro-memorie post opnemen. Opdrachtgever kan geen rechten ontlenen aan een dergelijke pro-memorie post.
- 4.4 De Uitvaartverzorger zal bij bekendheid van de werkelijke prijzen van de pro-memorie posten deze prijzen doorgeven aan de Opdrachtgever.

- 4.5 De Opdrachtgever heeft het recht, onverwijld na kennis te hebben genomen van de werkelijke 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 Opdrachtgever is gehouden de door de Uitvaartverzorger te zijnen behoeve betaalde voorschotten, mits voortvloeiend uit het overlijden waarop de opdracht betrekking heeft, op eerste verzoek aan de Uitvaartverzorger omgaand te voldoen.

Artikel 5 – Aangifte en akte van overlijden

- 5.1 Tenzij anders is overeengekomen, zal de aangifte van het overlijden 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 correctie plaatsvindt. Kan de onjuiste vermelding aan de Uitvaartverzorger worden toegerekend, dan is hij voor betaling van de kosten van correctie van de akte aansprakelijk. In alle andere gevallen komen de kosten van correctie voor rekening van de Opdrachtgever.

Artikel 6 – Tijdstip van levering

- 6.1 De levering van zaken en/of diensten vindt plaats op dagen, tijdstippen en locaties als overeengekomen tussen de Opdrachtgever en de Uitvaartverzorger.
- 6.2 De dag, het tijdstip en de locatie van de uitvaart worden overeengekomen onder voorbehoud van goedkeuring door de beheerder van de desbetreffende begraafplaats c.q. het crematorium.
- 6.3 Wijziging van de aanvankelijk overeengekomen dag en het uur van de uitvaart kan slechts plaatsvinden binnen 24 uur na de totstandkoming van de overeenkomst, mits met schriftelijke instemming van de Opdrachtgever, Uitvaartverzorger en beheerder voornoemd.

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 per e-mail) aan te leveren of, indien de tekst door de Uitvaartverzorgers is opgesteld, schriftelijk goed te keuren. Indien de tekst niet schriftelijk wordt aangeleverd, maar bijvoorbeeld telefonisch, komen eventuele fouten in die tekst(en) voor risico en/of rekening van Opdrachtgever. De Uitvaartverzorgers is voor dergelijke fouten niet aansprakelijk.
- 7.2 Alle drukwerken alsmede de plaatsing van advertenties met betrekking tot het overlijden worden door de Uitvaartverzorgers voor rekening van de Opdrachtgever verzorgd, tenzij anders is overeengekomen.
- 7.3 De Uitvaartverzorgers 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 of goedgekeurde tekst en deze afwijking aan de Uitvaartverzorgers toe te rekenen is. In alle andere gevallen zijn deze kosten voor rekening van de Opdrachtgever en is de Uitvaartverzorgers niet aansprakelijk voor de in dit artikel bedoelde schade.
- 7.4 De Uitvaartverzorgers zal zich inspannen aankondigingen van overlijden tijdig bij het postkantoor en/of de gekozen media te bezorgen. De Uitvaartverzorgers staat niet in en is niet aansprakelijk voor tijdige bezorging bij geadresseerde(n) en daadwerkelijke plaatsing in de gekozen media.
- 7.5 Indien de Uitvaartverzorgers heeft voldaan aan zijn inspanningsverplichtingen, zoals vermeld in lid 4, zijn de gevolgen voor 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 de Uitvaartverzorgers. Tenzij anders overeengekomen, draagt de Uitvaartverzorgers dan zorg voor een bewijs van ontvangst. Hij is verplicht de polis(sen) binnen een termijn van eenentwintig (21) dagen 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 Uitvaartverzorgers worden gemachtigd de uitkering te innen om deze in mindering te brengen op de kosten van de zaken en/of diensten van de uitvaart. Een eventueel overschot wordt aan de begunstigde van de verzekeringspolis uitbetaald.
- 8.3 De Uitvaartverzorgers staat niet in voor betaling van enig bedrag door deze verzekeringsmaatschappij(en). Niet of niet volledige betaling door de verzekeringsmaatschappij(en) schort de betalingsverplichting van de Opdrachtgever jegens de Uitvaartverzorgers niet op.

Artikel 9 – Betaling

- 9.1 Indien de Uitvaartverzorgers in het kader van de Overeenkomst aan derden dient te betalen, zal de Opdrachtgever de daarmee gemoeide bedragen op eerste verzoek en omgaand aan de Uitvaartverzorgers voldoen.
- 9.2 De Opdrachtgever zal de uitvaartnota van de Uitvaartverzorgers betalen binnen veertien dagen na ontvangst en is in verzuim indien betaling niet binnen deze termijn heeft plaatsgevonden. Door betaling van de factuur binnen de gestelde termijn vervalt bij wege van vaststelling ex art. 7:900 BW enig beroep op eventuele betwisting van de uitvaartnota en staat instemming met de uitvaartnota vast. Betwisting laat de tijdige betalingsverplichting van de Opdrachtgever onverlet.
- 9.3 De Uitvaartverzorgers heeft steeds het recht om een voorschot (aanbetaling), maximaal ter grootte van 100 % van de (begrote) uitvaartkosten, te vragen voor zover die ziet op (een) door de Uitvaartverzorgers ter zake de uitvaart te verlenen dienst(en) en/of door de Uitvaartverzorgers te leveren goederen. Dit voorschot dient binnen vierentwintig (24) uur na het sluiten van de Overeenkomst door de Opdrachtgever te zijn voldaan. Het betaalde voorschot wordt verrekend met de definitieve uitvaartnota. Zolang de Opdrachtgever het bedongen voorschot niet aan de Uitvaartverzorgers heeft voldaan, heeft de Uitvaartverzorgers het recht zijn verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst op te schorten.
- 9.4 Bij contante betaling wordt door de Uitvaartverzorgers een bewijs van betaling verstrekt.
- 9.5 De betalingstermijn geldt als fatale termijn. De Uitvaartverzorgers is gerechtigd over een vordering die niet tijdig is voldaan rente in rekening te brengen vanaf de dag volgende op die waarop de betalingstermijn verstrijkt. De verschuldigde rente bedraagt 1% per

kalendermaand of gedeelte van de maand waarbij een gedeelte van de maand als gehele kalendermaand wordt berekend.

- 9.6 Bij niet-betaling binnen de termijn als genoemd in lid 2 van dit artikel is de Uitvaartverzorg(er) gerechtigd alle kosten, zowel buitengerechtigd als gerechtigd, voor zover rechtens mogelijk, in rekening te brengen. De buitengerechtigde kosten worden conform de Wet normering buitengerechtigde incassokosten (Wet BIK) in rekening gebracht, dan wel conform de op het moment van sluiten van de Overeenkomst geldende wetgeving.
- 9.7 De in de leden 5 en 6 van dit artikel bedoelde rente en kosten zijn eerst verschuldigd wanneer de Opdrachtgever door de Uitvaartverzorg(er) schriftelijk is aangemaand tot betaling binnen een termijn van veertien (14) dagen, aanvangende de dag na aanmaning, onder vermelding van de gevolgen van het uitblijven van betaling.
- 9.8 De Uitvaartverzorg(er) heeft het recht om met betrekking tot de Opdrachtgever een krediet check te (laten) doen. Voorts heeft de Uitvaartverzorg(er) het recht de Overeenkomst zonder opgaaf van redenen te weigeren.

Artikel 10 - Garantie, aansprakelijkheid en vrijwaring

- 10.1 De Uitvaartverzorg(er) neemt bij zijn werkzaamheden de zorg van een goed opdrachtnemer in acht.
- 10.2 De overledene wordt bij voorkeur zonder enig sieraad overgedragen aan de Uitvaartverzorg(er). Indien er bij de overledene wél sieraden of andere bezitting aanwezig zijn, is de Uitvaartverzorg(er) niet aansprakelijk voor vermissing en/of beschadiging van dergelijke zaken welke bij de overdracht bij de overledene aanwezig zijn, zulks inclusief zaken die in de uitvaartkist met de overledene worden meegegeven.
- 10.3 De Uitvaartverzorg(er) is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van niet nakoming door de Opdrachtgever van zijn informatieplicht als bedoeld in artikel 3.2. De Opdrachtgever is voor deze schade aansprakelijk.
- 10.4 De Opdrachtgever vrijwaart de Uitvaartverzorg(er) tegen alle vorderingen en aanspraken van derden voor schade geleden in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst waarvoor de Uitvaartverzorg(er) niet aansprakelijk is.
- 10.5 De Uitvaartverzorg(er) kan onverminderd het bepaalde in 10.2 en 10.3 slechts aansprakelijk worden gehouden voor schade geleden door de Opdrachtgever, die het rechtstreekse en

uitsluitende gevolg is van de schuld (dat wil zeggen: opzet of bewuste roekeloosheid) van de Uitvaartverzorg(er) (directe schade). Aansprakelijkheid voor indirecte schade, inclusief emotionele c.q. immateriële schade, is uitdrukkelijk uitgesloten. Indien de Uitvaartverzorg(er) aansprakelijk kan worden gehouden voor schade komt voor vergoeding alleen in aanmerking die schade waartegen de Uitvaartverzorg(er) verzekerd is, in welk geval de schadevergoedingsplicht beperkt is tot het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekeraar daadwerkelijk aan de Uitvaartverzorg(er) uitkeert. In alle gevallen, behoudens opzet of grove schuld van de (statutair) directeur, is de schadevergoedingsplicht van de Uitvaartverzorg(er) beperkt tot maximaal het bedrag van de vergoeding die door de Opdrachtgever aan de Uitvaartverzorg(er) betaald dient te worden uit hoofde van de Overeenkomst.

- 10.6 Van de in 10.5 bedoelde schuld is bij schade ten gevolge van oponthoud en vertraging bij de uitvoering van de Overeenkomst geen sprake indien de vertraging of het oponthoud het gevolg is van de opschorting van de uitvoering van de Overeenkomst als bedoeld in artikel 9.3.

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 eenentwintig (21) dagen na de datum van de uitvaart bij de Uitvaartverzorg(er) schriftelijk ingediend worden. Niet tijdig indienen van een klacht kan tot gevolg hebben, dat de Opdrachtgever zijn rechten ter zake verliest. Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting van de Opdrachtgever niet op, tenzij anders overeengekomen.
- 11.2 Klachten over de uitvaartnota moeten binnen veertien (14) dagen na ontvangst van de nota schriftelijk bij de Uitvaartverzorg(er) ingediend worden.
- 11.3 De Uitvaartverzorg(er) zal binnen veertien (14) dagen na ontvangst van de klacht trachten met de Opdrachtgever tot overeenstemming te komen over afwikkeling van de klacht.

Artikel 12 – Aansprakelijkheid Opdrachtgever en zekerheid

- 12.1 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.

- 12.2 Indien de Opdrachtgever de Overeenkomst aangaat met betrekking tot zijn/haar eigen uitvaart, maar ook in andere gevallen, heeft de Uitvaartverzorger het recht te bedingen dat voldoende zekerheid wordt gesteld voor de nakoming van de betalingsverplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst, bijvoorbeeld door een (aanvullend) voorschot overeen te komen, zoals bedoeld in artikel 9.3, of door een derde als hoofdelijk mede-schuldenaar c.q. als mede-opdrachtgever te verbinden aan de Overeenkomst.

Artikel 13 – Uitvoering

- 13.1 De Uitvaartverzorger is bevoegd derden in te schakelen voor de uitvoering van de Overeenkomst.

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 Uitvaartverzorger. De gegevensverwerking is voorts noodzakelijk voor de uitvoering van de Overeenkomst door de Uitvaartverzorger en (deels) teneinde te voldoen aan een wettelijke verplichting van de Uitvaartverzorger.
- 14.2 Indien door de Uitvaartverzorger, 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 Uitvaartverzorger 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 Uitvaartverzorger 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.

Artikel 15 – Geschillen en garantieregeling

- 15.1 Elk geschil tussen de Opdrachtgever en de Uitvaartverzorgers betreffende de totstandkoming of uitvoering van de Overeenkomst, ook al wordt dit geschil slechts door één van hen als zodanig benoemd, zal zowel door de Opdrachtgever als de Uitvaartverzorgers kunnen worden voorgelegd aan de **Ombudsman die door de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen is aangesteld**.
- 15.2 Een geschil wordt door de Ombudsman slechts in behandeling genomen, indien de Opdrachtgever zijn klacht eerst aan de Uitvaartverzorgers overeenkomstig deze algemene voorwaarden heeft voorgelegd. Uiterlijk 13 weken nadat de klacht aan de Uitvaartverzorgers is voorgelegd en deze niet is opgelost, dient het geschil schriftelijk aan de Ombudsman te worden voorgelegd.
- 15.3 Wanneer de Opdrachtgever een geschil voorlegt aan de Ombudsman, is de Uitvaartverzorgers aan deze keuze gehouden.
- 15.4 Wanneer de Uitvaartverzorgers een geschil behandeld wil zien door de Ombudsman, stelt hij de Opdrachtgever hiervan op de hoogte. Indien de Opdrachtgever hiermee niet instemt of niet binnen vijf weken reageert, is de Uitvaartverzorgers bevoegd het geschil voor te leggen aan de bevoegde Nederlandse rechter, te weten Rechtbank Limburg, locatie Maastricht.
- 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, te weten Rechtbank Limburg, locatie Maastricht, dan wel de hierboven genoemde Ombudsman is bevoegd van geschillen kennis te nemen.
- 15.9 Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.