



ALGEMENE VOORWAARDEN

van uitvaartonderneming **Verlicht Afscheid**, gevestigd te Schneidermarke 5, 8016 MX Zwolle, voor levering van zaken en diensten ten behoeve van de uitvaartbegeleiding.

Artikel 1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- A. **de overeenkomst:** de tussen de opdrachtgever en uitvaartondernemer tot stand gekomen overeenkomst tot aanneming van werk, betreffende de begeleiding van een uitvaart.
- B. **de uitvaartbegeleiding:** hetzij de gehele of gedeeltelijke begeleiding van een begrafenis of crematie en/of (voorafgaande) overbrenging van de overledene naar een door de Opdrachtgever overeengekomen adres.
- C. **de opdrachtgever:** de natuurlijke of rechtspersoon die enige dienstverlening en/of levering met betrekking tot een uitvaartbegeleiding schriftelijk of mondeling opdraagt of heeft opgedragen.
- D. **de ondernemer:** de uitvaartondernemer, natuurlijk of rechtspersoon, die zich verbindt tot de levering van zaken en/of diensten met betrekking tot een uitvaartbegeleiding overeenkomstig de wensen van de opdrachtgever.
- E. **de toeleverancier:** de leverancier van specifieke zaken en/of diensten uitsluitend gebruikt of te gebruiken ten behoeve van de opgedragen uitvaartbegeleiding.
- F. **de producten:** de bestelde en geleverde accessoires ten behoeve van het afscheid.
- G. **voorschotten:** bedragen die door de ondernemer ten behoeve van de opdrachtgever aan derden zijn betaald.
- H. **pro-memorie posten:** bedragen voor omschreven zaken of diensten waarvan de kosten bij het aangaan van de overeenkomst nog niet precies bekend zijn.
- I. **prijzen:** zijn steeds bruto prijzen inclusief B.T.W. in euro's. Houdt hier rekening mee.

Artikel 2. Algemeen

2.1 De ondernemer dient bij de regeling van een uitvaart de Algemene Voorwaarden aan de opdrachtgever uit te reiken en desgewenst toe te lichten.

2.2 De Algemene Voorwaarden zijn voor elke opdracht van toepassing; ook indien nadien een vervangende opdrachtgever voor dezelfde uitvaart optreedt.

2.3 De overeenkomst wordt schriftelijk gesloten, middels ondertekening door beide partijen van het zogeheten opdrachtformulier.

2.4 Deze Algemene Voorwaarden zijn tevens van toepassing op alle personen die door ondernemer bij de uitvoering van de opdracht zijn ingeschakeld en de personen voor wier handelen of nalaten ondernemer aansprakelijk zou kunnen zijn. Door opdrachtgever gehanteerde algemene voorwaarden die in strijd zijn met deze Algemene Voorwaarden zijn niet van toepassing, tenzij zij uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard door ondernemer. Ondernemer is niet gebonden aan een in de aanvaarding door de opdrachtgever voorkomende uitsluiting van de toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden.



Artikel 3. De opdracht tot dienstverlening

3.1 Het te ondertekenen opdrachtformulier zal tenminste bevatten:

- alle voor de uitvaart relevante gegevens van de overledene en de opdrachtgever;
- een gedetailleerde opgave van de overeengekomen (vormen van) dienstverlening en leveringen en de daarbij behorende prijzen.

3.2 Indien voor bepaalde op te dragen dienstverleningen en/of leveringen de juiste prijzen nog niet bekend zijn, zal de ondernemer geen of een richtprijs per post aangeven met vermelding 'pro memorie'. De opdrachtgever kan aan deze opgave geen rechten ontleen. Wanneer de opdrachtgever geen nadere opgave heeft verlangd 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.

3.3 De overeenkomst kan behoudens het bepaalde in artikel 6.1. alleen in onderling overleg en met wederzijds goedvinden worden gewijzigd, tot uiterlijk 48 uur voor het overeengekomen tijdstip van de uitvaart. De financiële gevolgen, zowel voordelig als nadelig, van aanvaarde wijzigingen worden met de opdrachtgever verrekend.

3.4 Opdrachtgever is gehouden de door de ondernemer betaalde voorschotten, op eerste verzoek aan de ondernemer te voldoen.

Artikel 4. De opdracht voor levering producten

4.1 De opdrachtgever zal zorgvuldig omgaan met de bij de ondernemer bestelde producten en verpakkingen.

4.2 De opdrachtgever is verplicht om ontvangst de producten te onderzoeken teneinde vast te stellen dat zij onbeschadigd zijn en voldoen aan de bestelling en specificaties. Indien de producten bij aflevering niet aan de bestelling of specificaties voldoen, ondeugdelijk en/of beschadigd zijn, dan dient opdrachtgever ondernemer onmiddellijk na constatering daarvan schriftelijk in kennis te stellen, met een gedetailleerde uiteenzetting van de gebreken.

4.3 Indien opdrachtgever ondernemer niet tijdig en schriftelijk in kennis heeft gesteld, vervalt iedere aanspraak jegens ondernemer terzake van niet-deugdelijke levering. In geval van een tijdige kennisgeving zal ondernemer, wanneer is vastgesteld dat de de gemelde beschadiging en/of het niet voldoen aan de bijbehorende specificaties is gelegen in het product en niet is veroorzaakt door foutieve opslag of transport door of vanwege opdrachtgever of gelegen is aan andere aan opdrachtgever toe te rekenen oorzaken, het betreffende product kosteloos vervangen of het desbetreffende factuurbedrag vergoeden, één en ander naar keuze van de ondernemer.

Artikel 5: Personalia

5.1 De op het aanname-formulier 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 ondernemer tenzij anders is overeengekomen.

5.2 Bij kennisneming door de opdrachtgever van een onjuiste vermelding in de akte van overlijden, dient deze de ondernemer daaromtrent onverwijld te verwittigen.

5.3 Indien sprake is van een onjuiste vermelding in de akte van overlijden, zal de ondernemer bevorderen dat wijziging plaatsvindt. Kan de onjuiste vermelding terecht aan de ondernemer 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

6.1 De levering van zaken en/of diensten vindt plaats op locatie, dagen en tijdstippen zoals overeengekomen tussen opdrachtgever en ondernemer. De dag en het tijdstip van de uitvaart wordt overeengekomen onder voorbehoud van goedkeuring door de beheerder van de desbetreffende begraafplaats c.q. crematorium.

6.2 Wijziging van de aanvankelijk overeengekomen locatie, dag en het tijdstip van de uitvaart kan slechts plaatsvinden binnen 24 uur na dagtekening van het opdrachtformulier mits met instemming van de opdrachtgever, ondernemer en beheerder voornoemd.

Artikel 7: Levering

7.1 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.

7.2 Alle drukwerk alsmede de plaatsing van advertenties met betrekking tot het overlijden wordt door de ondernemer verzorgd tenzij anders overeengekomen.

7.3 De ondernemer is slechts voor de kosten van rectificatie van drukwerk en/of advertenties aansprakelijk indien en voor zover de noodzaak van rectificatie aan hem te wijten is.

7.4 Indien het de opdrachtgever toe te rekenen valt dat de tekst van geleverd drukwerk en/of advertenties door de ondernemer telefonisch aan de toeleverancier is doorgegeven, dan is de ondernemer voor eventuele fouten in die tekst(en) niet aansprakelijk.

7.5 De ondernemer is gehouden, indien overeengekomen, te bevorderen dat aankondigingen van overlijden met de grootste spoed bij het meest gereede post sorteercentrum en/of bij de gekozen bladen worden bezorgd. Daaraan voldaan hebbende is de ondernemer 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 ondernemer dit uitdrukkelijk onder de aandacht van de opdrachtgever brengen.

Artikel 8: Verzekeringen

8.1 De opdrachtgever kan verzekeringspolissen waaraan bij overlijden aanspraken te ontlenen zijn ter hand stellen van de ondernemer. De ondernemer 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 opdrachtgever de ondernemer schriftelijk machtigen de uitkering te innen om deze in mindering te brengen van de uitvaartnota. Een eventueel overschot wordt aan de begunstigde uitbetaald. Indien opdrachtgever niet tevens begunstigde is geldt deze bepaling wanneer opdrachtgever een schriftelijk akkoord hiertoe van begunstigde aan ondernemer ter hand heeft gesteld.

Artikel 9: Betaling

9.1 De opdrachtgever betaalt de, op basis van het opdrachtformulier en eventueel latere wijzigingen, gespecificeerde nota of nota's binnen 14 dagen na ontvangst.

9.2 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 van de overledene heeft gehandeld.

9.3 De ondernemer 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 veertien dagen als bedoeld in artikel 9.1.

9.4 De rente is gelijk aan de wettelijke rente ingevolge artikel 6:119 en 120 BW.



9.5 Aan de opdrachtgever die -na gesommeerd te zijn- in gebreke blijft te betalen worden de daardoor veroorzaakte incassokosten volledig in rekening gebracht.

Artikel 10: Garantie en aansprakelijkheid

10.1 De ondernemer staat in voor de juiste regeling en uitvoering van de uitvaart overeenkomstig de opdracht.

10.2 De overledene wordt bij voorkeur zonder enig sieraad overgedragen aan de ondernemer. Indien er bij de overledene sieraden of andere bezittingen aanwezig zijn aanvaardt de ondernemer geen aansprakelijkheid voor vermissing en/of beschadiging.

10.3 Klachten over de uitvaartbegeleiding waaraan de opdrachtgever gevolgen wil verbinden, dienen door de opdrachtgever of diens gemachtigde binnen 21 dagen na de datum van de uitvaart schriftelijk bij de ondernemer ingediend te worden.

10.4 Klachten over de uitvaartnota dienen binnen 7 dagen na ontvangst van de nota schriftelijk bij de ondernemer ingediend te worden.

10.5 De ondernemer zal binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht trachten met de opdrachtgever tot overeenstemming te komen over afwikkeling van de klacht. Indien geen volledige overeenstemming wordt bereikt en er sprake is van een geschil dat de opdrachtgever beslecht wil zien, zal deze zich overeenkomstig artikel 11.1 wenden tot de ombudsman.

10.6 Ondernemer is gerechtigd eventuele aansprakelijkheidsbeperkingen en andere algemene voorwaarden van door haar ingeschakelde derden namens de opdrachtgever te aanvaarden. Ondernemer is niet aansprakelijk voor tekortkomingen van deze derden.

10.7 Ondernemer is slechts aansprakelijk voor tekortkomingen in de uitvoering van de opdracht voor zover deze te wijten zijn aan haar opzet, grove schuld of bewuste roekeloosheid met betrekking tot de uitvoering van de opdracht. Ondernemer is nimmer aansprakelijk voor schade ten gevolge van het niet of niet tijdig verstrekken door opdrachtgever van volledige en accurate informatie. Ondernemer is nimmer aansprakelijk voor gevolgschade. Indien de uitvoering van een opdracht door ondernemer leidt tot aansprakelijkheid is deze beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de ter zake toepasselijke aansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald, vermeerderd met het eigen risico van de ondernemer ingevolge deze verzekering. Indien om welke reden dan ook geen uitkering krachtens een verzekering plaatsvindt is de aansprakelijkheid van ondernemer beperkt tot het bedrag van de onder artikel 9 omschreven nota('s).

10.8 Vorderingsrechten en andere bevoegdheden jegens ondernemer uit welke hoofde dan ook, verjaren wanneer deze niet schriftelijk en gemotiveerd bij ondernemer zijn ingediend binnen één maand na het moment waarop de opdrachtgever bekend was of redelijkerwijs bekend kon zijn met de feiten waarop hij zijn rechten of bevoegdheden baseert.

Artikel 11: Geschillen

11.1 Elk geschil tussen de opdrachtgever en de ondernemer over de totstandkoming of uitvoering van de overeenkomst, over de nota en/of de betaling, ook al wordt dit geschil slechts door een hunner als zodanig benoemd, zal zowel door de opdrachtgever als de ondernemer kunnen worden voorgelegd aan de, door de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen aangestelde Ombudsman. De ondernemer is verplicht het adres van de Ombudsman op eerste verzoek aan de opdrachtgever te verstrekken.

11.2 Een geschil wordt door de ombudsman slechts in behandeling genomen, indien de opdrachtgever zijn klacht eerst aan de ondernemer overeenkomstig de algemene voorwaarden heeft voorgelegd. Uiterlijk 13 weken nadat de klacht aan de ondernemer is voorgelegd dient het geschil schriftelijk bij de ombudsman aanhangig te worden gemaakt.



11.3 De ombudsman doet uitspraak overeenkomstig het reglement Stichting Klachten-instituut Uitvaartwezen. Zijn beslissingen hebben het karakter van een, voor beide partijen, bindend advies. Bij toewijzing van een geldelijke tegemoetkoming aan klager garandeert de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen betaling daarvan tot ten hoogste het totaal van de desbetreffende factuurbedragen met een maximum van EUR 5.000,- .

11.4 Voor de behandeling van een klacht kan van de opdrachtgever een vastrecht worden gevraagd. De hoogte van het vastrecht-bedrag wordt aan klager vooraf bekend gemaakt en in rekening gebracht.

Verlicht Afscheid, september 2025

Deze Algemene Voorwaarden zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel.