

Datum Utrecht 14 juli 2014  
Betreft algemene voorwaarden SENS uitvaarten

### 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 SENS uitvaarten een Overeenkomst sluit.

c. Overeenkomst:

De tussen de Opdrachtgever en SENS uitvaarten 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 SENS uitvaarten 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 SENS uitvaarten 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 SENS uitvaarten.

### 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 SENS uitvaarten 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.
- 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 SENS uitvaarten 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 SENS uitvaarten 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.

030 – 737 02 02  
info@sensuitvaarten.nl  
www.sensuitvaarten.nl



Meta Stevens  
06 – 47 76 73 73

Simone Scholts  
06 – 25 59 66 95

#### **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.
- 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 SENS uitvaarten 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 SENS uitvaarten 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 SENS uitvaarten 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 ontlenen zijn, ter hand stellen aan de SENS uitvaarten, die zorg draagt voor een bewijs van ontvangst. SENS uitvaarten 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 SENS uitvaarten worden gemachtigd de uitkering te innen om deze in mindering te brengen op de prijzen en een eventueel overschot uit te betalen.
- 8.3 SENS uitvaarten staat niet in voor betaling van enig bedrag door deze verzekeringsmaatschappij(en).

#### **Artikel 9 – Betaling**

- 9.1 Indien SENS uitvaarten, in het kader van de overeenkomst, aan derden voorschotten dient te betalen, zal de opdrachtgever deze op eerste verzoek aan SENS uitvaarten voldoen.
- 9.2 De opdrachtgever zal de gespecificeerde factuur van SENS uitvaarten betalen binnen dertig 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 30 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 SENS uitvaarten 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 SENS uitvaarten 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 SENS uitvaarten.
- 11.2 Klachten over de factuur moeten binnen 14 dagen na ontvangst van de factuur schriftelijk bij SENS uitvaarten worden ingediend.
- 11.3 SENS uitvaarten 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 SENS uitvaarten 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 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 – Geschillen en toepasselijk recht**

- 14.1 Elk geschil tussen de opdrachtgever en SENS uitvaarten 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 SENS uitvaarten 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 kan door de Ombudsman slechts in behandeling worden genomen, indien de opdrachtgever zijn klacht eerst aan SENS uitvaarten overeenkomstig deze algemene voorwaarden heeft voorgelegd. Uiterlijk 13 weken nadat de klacht aan SENS uitvaarten is voorgelegd, dient het geschil schriftelijk aan de Ombudsman te worden voorgelegd.
- 14.3 Wanneer de een geschil voorlegt aan de Ombudsman, is SENS uitvaarten aan deze keuze gehouden.
- 14.4 Wanneer SENS uitvaarten een geschil behandeld wil zien door de Ombudsman, stelt zij de opdrachtgever hiervan schriftelijk op de hoogte. SENS uitvaarten 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 SENS uitvaarten 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.