

Artikel 1 Definities

- a. *algemene voorwaarden*: de algemene voorwaarden als hier bedoeld.
- b. *uitvaartverzorger*: Lumen uitvaart, die zich verbindt de levering van zaken en/of diensten met betrekking tot een uitvaartverzorging overeenkomstig de wensen van de opdrachtgever te leveren.
- c. *opdrachtgever*: de natuurlijke of rechtspersoon die mondeling of schriftelijk opdracht geeft of heeft gegeven voor het verzorgen van een uitvaart.
- d. *toeleverancier*: de leverancier van de aan de uitvaartverzorger ten behoeve van het verzorgen van een uitvaart te leveren zaken en/of diensten
- e. *uitvaartverzorging*: de gehele of gedeeltelijke verzorging van een begrafenissen of crematie en/of de (voorgaande) overbrenging van de overledene naar een door de opdrachtgever gewenst adres.
- f. *overeenkomst*: de tussen partijen tot stand gekomen overeenkomst tot verzorging van een uitvaart.
- g. *pro memorieposten*: bedragen voor omschreven zaken of diensten waarvan de kosten bij het aangaan van de overeenkomst nog niet precies bekend zijn.
- h. *termijnen*: zijn steeds fatale termijnen, d.w.z. na verloop van de termijn vervalt het recht of vangt het aan.

Artikel 2 Algemene bepalingen

- 2.1 Deze algemene bepalingen zijn van toepassing op alle aanbiedingen, kostenramingen c.q. offertes en overeenkomsten waarbij de uitvaartverzorger zaken en/of diensten, al of niet door derde toeleveranciers geleverd en/of uitgevoerd, van welke aard ook aan opdrachtgever levert.
Afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
- 2.2 Alle aanbiedingen, kostenramingen c.q. offertes zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod schriftelijk anders is aangegeven.
- 2.3 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven, en zullen opdrachtgever en uitvaartverzorger in overleg treden.
- 2.4 Alle offertes en aanbiedingen van de uitvaartverzorger zijn geldig voor het kalenderjaar waarin de offerte is aangeboden. Vanaf januari gelden de dan voordoende prijsaanpassingen. Wat betreft aanbieding van kisten en rouwdrukwerk geldt, indien geen reservering is gedaan, zolang beschikbaar.
- 2.5 De uitvaartverzorger kan niet aan zijn offertes of aanbiedingen gehouden worden indien de opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offertes of aanbiedingen, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevatten.
- 2.6 Offertes of aanbiedingen gelden niet automatisch voor toekomstige orders.

Artikel 3 Overeenkomst.

- 3.1 De overeenkomst wordt bij voorkeur schriftelijk gesloten. Overhandiging aan de opdrachtgever door de uitvaartverzorger van de, voor zover mogelijk, uitgewerkte schriftelijke kostenraming is daarvoor voldoende.
- 3.2 Het ontbreken van een schriftelijke overeenkomst laat onverlet de bevoegdheid van partijen aan te tonen, dat op een andere wijze een overeenkomst, met gelijktijdige opgave van de inhoud van die overeenkomst, is tot stand gekomen. Ook in dat geval zullen de algemene voorwaarden van toepassing zijn.

Artikel 4 Dienstverlening

- 4.1 De uitvaartverzorger zal de overeenkomst met zorg en naar beste inzicht en vermogen conform de met opdrachtgever overeengekomen afspraken en procedures en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Hierbij worden, behoudens wettelijke voorschriften anders verlangen, de wensen van de opdrachtgever zo veel mogelijk gerespecteerd.
- 4.2 Indien, en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft de uitvaartverzorger het recht toeleveranciers in te schakelen en heeft het recht bepaalde werkzaamheden door derden te laten verrichten. De toepasselijkheid van art. 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW wordt nadrukkelijk uitgesloten.
- 4.3 Opdrachtgever zal steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens, waarvan de uitvaartverzorger aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn, aanleveren.
- 4.4 Indien voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van de uitvaartverzorger staan of indien opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft de uitvaartverzorger in ieder geval het recht tot opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en/of heeft hij het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.
- 4.5 De aldus aangeleverde informatie wordt overeenkomstig gebruikt voor de overeengekomen door de uitvaartverzorger te verzorgen activiteiten, waaronder het doen van aangifte van overlijden bij de ambtenaar van de burgerlijke stand, het verzorgen van rouwbrieven, advertenties en/of andere publicaties. Bij kennisgeving door opdrachtgever van onjuiste vermelding, dient deze de uitvaartverzorger daaromtrent onverwijld te verwittigen.
- 4.6 Indien sprake is van onjuiste vermelding van gegevens zal de uitvaartverzorger bevorderen dat een benodigde wijziging plaatsvindt.
- 4.7 De uitvaartverzorger is niet aansprakelijk voor schade van welke aard ook, doordat hij is uitgegaan van de door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige informatie.
- 4.8 De uitvaartverzorger is slechts voor de kosten van rectificatie aansprakelijk indien en voor zover de vermelde gegevens afwijken van de door de opdrachtgever schriftelijk verschaftte gegevens en de noodzaak tot rectificatie aan hem is toe te rekenen.
- 4.9 De levering van zaken en/of diensten vindt plaats op dagen en tijdstippen zoals overeengekomen tussen opdrachtgever en uitvaartverzorger. Bedoelde dagen en tijdstippen worden overeengekomen onder voorbehoud van goedkeuring van beheerders van de benodigde faciliteiten waaronder religieuze gebouwen en begraafplaatsen c.q. crematoria.
- 4.10 De uitvaartverzorger is gehouden, indien overeengekomen, te bevorderen dat aankondigingen van overlijden met de grootste spoed bij het meest gereede postkantoor en/of bij de gekozen bladen worden bezorgd. Daaraan voldaan hebbende is de uitvaartverzorger 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.

Zie ommezijde.

Artikel 5 Wijziging van de overeenkomst

- 5.1 Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat een behoorlijke uitvoering aanpassing van de te verrichten werkzaamheden vergt, zal de overeenkomst in onderling overleg en met wederzijds goedvinden, voor zover mogelijk, worden aangepast.
- 5.2 Een dergelijke aanpassing kan tot 48 uur voor het overeengekomen tijdstip van de uitvaart worden verzocht.
- 5.3 Indien de bedoelde aanpassing financiële en/of kwalitatieve consequenties heeft, zal de uitvaartverzorger de opdrachtgever hierover informeren.
- 5.4 De financiële gevolgen, zowel voordelig als nadelig, van aanvaarde wijzigingen worden gespecificeerd met de opdrachtgever verrekend.

Artikel 6 Prijzen en betaling

- 6.1 Alle prijzen zijn inclusief omzetbelasting (BTW) en exclusief andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
- 6.2 Alle facturen zullen door opdrachtgever worden betaald overeenkomstig de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van specifieke condities zal opdrachtgever facturen binnen 14 dagen na factuurdatum betalen. Bezwaren tegen de hoogte van de declaraties worden door de opdrachtgever binnen 14 dagen bij de uitvaartverzorger schriftelijk en onderbouwd ingediend, doch schorten de betalingsverplichting niet op.
- 6.3 Indien opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, zal opdrachtgever, zonder dat enige ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd zijn. Indien opdrachtgever na ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan de vordering uit handen worden gegeven, in welk geval opdrachtgever naast het alsdan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden zal zijn tot volledige vergoeding van buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten, waaronder alle kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten, verband houdende met de inning van deze vordering of van rechts- uitoefening anderszins, waarvan de hoogte wordt bepaald op minimaal 15% van het totale bedrag.
- 6.4 De opdrachtgever kan zich wat betreft 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.

Artikel 7 Ter beschikking gestelde zaken

- 7.1 In het geval ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst door de uitvaartverzorger aan opdrachtgever zaken ter beschikking zijn gesteld, draagt opdrachtgever er mede zorg voor, dat deze zaken binnen maximaal 4 dagen na de uitvaart weer ter beschikking van de uitvaartverzorger staan. Indien door toedoen en/of nalatigheid van de opdrachtgever schade aan deze zaken wordt veroorzaakt is hij verantwoordelijk voor de daaruit voortvloeiende kosten.

Artikel 8 Garantie en aansprakelijkheid

- 8.1 De uitvaartverzorger staat in voor een juiste regeling en uitvoering van de uitvaart overeenkomstig de opdracht en/of de eisen van goed vakmanschap.
- 8.2 De uitvaartverzorger aanvaardt wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dat uit dit artikel 8 blijkt.
- 8.3 De totale aansprakelijkheid van de uitvaartverzorger wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade. De maximale aansprakelijkheid bedraagt tweemaal het declaratiebedrag waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft met een maximum van Euro 5.000.
- 8.4 Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
 - a) de redelijke kosten die opdrachtgever zou moeten maken om de prestatie van de uitvaartverzorger aan de overeenkomst te laten beantwoorden. Deze schade wordt echter niet vergoed indien opdrachtgever ontbinding van de overeenkomst heeft gevraagd;

b) redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden;

c) redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover opdrachtgever aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.

- 8.5 De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid voor directe schade gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van de uitvaartverzorger of zijn ondergeschikten. De maximale aansprakelijkheid is beperkt tot maximaal het bedrag van de door de assuradeur aan de uitvaartverzorger te verstrekken uitkering per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
- 8.6 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij de uitvaartverzorger meldt.
- 8.7 De uitvaartverzorger is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
- 8.8 De opdrachtgever komt evenmin aanspraak op garantie toe indien enig gebrek is ontstaan door of het gevolg is van omstandigheden waar de uitvaartverzorger geen invloed op kan uitoefenen, daaronder begrepen weersomstandigheden (zoals bijvoorbeeld doch niet uitsluitend, extreme regenval of temperaturen).

Artikel 9 Overmacht

- 9.1 Geen van de partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt, naast hetgeen daarover in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, mede verstaan een al dan niet toerekenbare tekortkoming van toeleveranciers van de uitvaartverzorger, ziekte van personeel en alle overige van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop de uitvaartverzorger geen invloed kan uitoefenen, als gevolg waarvan de uitvaartverzorger niet in staat is zijn verplichtingen na te komen.

Artikel 10 Geschillen

- 10.1 Partijen zullen eerst een beroep doen op de rechter nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.
- 10.2 Elk geschil tussen de opdrachtgever en de uitvaartverzorger 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 als de uitvaartverzorger 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/cliënt te verstrekken.
- 10.3 De ombudsman doet uitspraak overeenkomstig het reglement Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen. Zijn beslissingen hebben het karakter van een, voor beide partijen, bindend advies. Bij toewijzing van een geldelijke tegemoetkoming aan klager/cliënt garandeert de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen betaling daarvan tot ten hoogste het totaal van de desbetreffende factuurbedragen met een maximum van Euro 5.000

Artikel 11 Toepasselijk recht

De overeenkomsten tussen de uitvaartverzorger en opdrachtgever worden beheerst door Nederlands recht.