



tot het overlijden dient de opdrachtgever de tekst schriftelijk aan te leveren of goed te keuren.

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

**Artikel 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.

**Artikel 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.

**Artikel 7.5.** De ondernemer 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 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.

#### **VERZEKERINGEN.**

**Artikel 8.1.** De opdrachtgever kan verzekeringspolissen waaraan bij overlijden aanspraken te ontnemen 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.

**Artikel 8.2.** Indien uit de polis(sen) een aanspraak ontstaat op een geldelijke uitkering, dan kan de begunstigde de ondernemer machtigen de uitkering te innen om deze in mindering te brengen van de uitvaartnota. Een eventueel overschot wordt aan de begunstigde uitbetaald.

#### **BETALING.**

**Artikel 9.1.** De opdrachtgever betaalt de op basis van het opdrachtformulier, en eventueel latere wijzigingen, gespecificeerde nota binnen 30 dagen na ontvangst. Bij contante betaling wordt door de ondernemer een bewijs van betaling verstrekt.

**Artikel 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.

**Artikel 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 dertig dagen als bedoeld in artikel 9.1. De rente is gelijk aan de wettelijke rente ingevolge artikel 6:119 en 120 BW.

**Artikel 9.4.** Aan de opdrachtgever die -na gesommeerd te zijn- in gebreke blijft te betalen worden de daardoor veroorzaakte incassokosten volledig in rekening gebracht.

#### **GARANTIE EN AANSPRAKELIJKHEID.**

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

**Artikel 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.

**Artikel 10.3.** Klachten over de uitvaartverzorging 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.

**Artikel 10.4.** Klachten over de uitvaartnota dienen binnen 14 dagen na ontvangst van de nota schriftelijk bij de ondernemer ingediend te worden.

**Artikel 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.

**Artikel 10.6.** Oponthoud en vertraging bij de uitvoering van de opdracht zijn uitsluitend voor rekening van de ondernemer indien deze hem of zijn toeleveranciers redelijkerwijs toegerekend kunnen worden. Zij kunnen hem niet worden toegerekend indien zij niet zijn te wijten aan zijn schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het rechtsverkeer geldende opvattingen voor zijn rekening dienen te komen.

#### **GESCHILLEN.**

**Artikel 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/cliënt te verstrekken.

**Artikel 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.

**Artikel 11.3.** 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 11.4.** Voor de behandeling van een klacht kan van de opdrachtgever/cliënt een vastrecht worden gevraagd. De hoogte van het vastrechtbedrag wordt aan klager vooraf bekend gemaakt en in rekening gebracht.

*Deze voorwaarden zijn op 3 januari 2002 gedeponeerd ter griffie van de Arrondissements-Rechtbank te Utrecht, onder aktenummer 07/2002.*