

Artikel 1 – Definities

Artikel 2 – Algemene voorwaarden

Artikel 3 – Overeenkomst

Artikel 4 – Opdracht

Artikel 5 – Personalia

Artikel 6 – Tijdstip van levering

Artikel 7 – Drukwerken

Artikel 8 – Voertuigen

Artikel 9 – Verzekeringen

Artikel 10 – Kosten

Artikel 11 – Betalingen

Artikel 12 – Garantie en aansprakelijkheid

Artikel 13 – Oponthoud

Artikel 14 – Klachten

Artikel 15 – Geschillen

Artikel 16 – Nakominggarantie

Artikel 17 – Slotbepaling

## Artikel 1 – Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- a. **Algemene voorwaarden:** de algemene voorwaarden als hierna vermeld.
- b. **De overeenkomst:** de tussen de opdrachtgever en ondernemer/uitvaartverzorger tot stand gekomen overeenkomst tot verzorging van een uitvaart.
- c. **Het opdrachtformulier:** het bij voorkeur te hanteren formulier waarin de inhoud van de tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer gesloten overeenkomst is vastgelegd en waarin de zaken en/of diensten gespecificeerd zijn die in het kader van de Overeenkomst door de uitvaartverzorger worden geleverd.
- d. **De uitvaartverzorging:** de gehele of gedeeltelijke verzorging van een begrafenis of crematie en/of (voorgaande) overbrenging van de overledene naar een door de opdrachtgever gewenst adres.
- e. **De opdrachtgever:** de natuurlijke of rechtspersoon die enige dienstverlening en/of levering met betrekking tot een uitvaartverzorging schriftelijk of mondeling opdraagt of heeft opgedragen.
- f. **De ondernemer:** de uitvaartondernemer, natuurlijk of rechtspersoon, vertegenwoordiger van Troupin Uitvaartzorg, gevestigd aan de Lange Herenstraat 30, 2011 LJ Haarlem, 60078324 die zich verbindt de levering van zaken en/of diensten met betrekking tot een uitvaartverzorging overeenkomstig de wensen van de opdrachtgever, te doen verzorgen.
- g. **De uitvaartverzorger:** de natuurlijke of rechtspersoon, die zich verbindt de levering van zaken en/of diensten met betrekking tot een uitvaartverzorging overeenkomstig de wensen van de opdrachtgever te leveren/te doen verzorgen.
- h. **De toeleverancier:** de leverancier van specifieke zaken en/of diensten die aan de Uitvaartverzorger worden geleverd in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst.
- i. **Voorschotten:** bedragen, die door de Ondernemer/Uitvaartverzorger ten behoeve van de Opdrachtgever aan derden dienen te worden betaald in het kader van nakoming van de Overeenkomst.
- j. **Pro-memorie posten:** bedragen voor omschreven zaken en/of diensten waarvan de kosten bij het aangaan van de overeenkomst nog niet precies bekend zijn.
- k. **Prijzen:** zijn steeds bruto prijzen inclusief B.T.W.
- l. **Termijnen:** fatale termijnen; d.w.z. na verloop van de termijn vervalt het recht of vangt het aan.

## **Artikel 2 – Algemene voorwaarden**

2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten de verzorging van een uitvaart betreffende, die tussen de ondernemer/uitvaartverzorgers en de opdrachtgever wordt gesloten.

2.2. De algemene voorwaarden zijn voor elke opdracht van toepassing, ook indien een vervangende opdrachtgever voor dezelfde uitvaart optreedt.

2.3. De ondernemer/uitvaartverzorgers dient bij regeling van een uitvaart de algemene voorwaarden aan de opdracht geven ter hand te stellen of elektronisch ter beschikking te stellen op een zodanige wijze dat deze door de Opdrachtgever kunnen worden bewaard en voor hem toegankelijk zijn ten behoeve van latere kennisgeving.

## **Artikel 3 – Overeenkomst**

3.1. De overeenkomst wordt bij voorkeur schriftelijk gesloten. Dagtekening en ondertekening door beide partijen van het zogeheten opdrachtformulier is daarvoor voldoende. Indien debiteur een ander is dan opdrachtgever dienen beiden het opdrachtformulier te ondertekenen.

3.2. 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. Ook in dat geval zullen de algemene voorwaarden van toepassing zijn.

3.3. 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 en dat de uitvaartverzorgers opdrachtgever hierop heeft gewezen.

## **Artikel 4 – De opdracht**

4.1. Het te ondertekenen opdrachtformulier zal tenminste bevatten: - Alle voor de uitvaartverzorging relevante gegevens van de overledene en de opdrachtgever;- De verklaring dat de opdrachtgever de toepasselijke algemene voorwaarden heeft ontvangen;- Een gedetailleerde opgave van de overeengekomen (vormen van) dienstverlening en leveringen met vermeldingen van de daarbij behorende prijzen; voor zover deze dienstverlening en leveringen niet op basis van een uitvaartpakket worden verricht/geleverd.

4.2. Indien voor bepaalde op te dragen dienstverleningen en/of levering de juiste prijzen nog niet bekend zijn, zal de ondernemer geen of een richtprijs per post aangeven met vermelding 'pro memoria'. De opdrachtgever kan aan deze opgave geen rechten ontleen. De ondernemer is gehouden desgevraagd zo mogelijk binnen 24 uur de werkelijke prijzen van bedoelde posten aan de opdrachtgever door te geven. Wanneer de opdrachtgever geen nadere opgaven 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. Op verzoek wordt aan de opdrachtgever een kopie van nota's van derden versterkt.

4.3. De overeenkomst kan behoudens het bepaalde artikel 6.2 alleen in onderling overleg en met wederzijds goedvinden worden gewijzigd, doch niet later dan 48 uur voor het overeengekomen tijdstip van de uitvaart. De financiële gevolgen, zowel voordelig als nadelig, van aanvaarde wijzigingen worden met de opdrachtgever verrekend.

4.4. Opdrachtgever is gehouden de door de ondernemer te zijnen behoeve betaalde voorschotten, mits voortvloeiend uit het overlijden waarop de opdracht betrekking heeft, op eerste verzoek aan de onderneming te voldoen.

4.5. De uitvaartverzorging/ondernemer is bevoegd derden in te schakelen voor de uitvoering van de overeenkomst.

## **Artikel 5 – Personalia**

5.1. De op het opdrachtformulier 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 van levering**

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

6.2. Wijziging van de aanvankelijk overeengekomen dag en het uur 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 – Drukwerken**

7.1. Voor aankondigingen van overlijden, advertenties, dankbetuigingen, bidpresentjes en eventueel ander drukwerk met betrekking tot het overlijden dient de opdrachtgever de tekst schriftelijk (waaronder tevens wordt verstaan digitaal) aan te leveren of goed te keuren.

7.2. Alle drukwerken alsmede de plaatsing van advertenties met betrekking tot het overlijden worden door de ondernemer/uitvaartverzorgder verzorgd tenzij anders is overeengekomen.

7.3. De ondernemer/uitvaartverzorgder is slechts voor de kosten van rectificatie van drukwerk en/of advertenties aansprakelijk indien en voor zover de vermelde tekst afwijkt van de door de opdrachtgever schriftelijk vermelde tekst en de noodzaak van rectificatie aan hem toe te rekenen is. In alle andere gevallen zijn deze kosten voor rekening van de opdrachtgever en is de uitvaartverzorgder niet aansprakelijk voor de in dit artikel bedoelde schade

7.4. Indien het de opdrachtgever toe te rekenen valt, dat de tekst van geleverd drukwerk en/of advertenties, in afwijking van artikel 7, lid 1, door de ondernemer/uitvaartverzorgder telefonisch aan de toeleverancier is doorgegeven, dan zijn eventuele fouten in die tekst(en) voor risico en/of rekening van de opdrachtgever.

7.5. De ondernemer/uitvaartverzorgder is gehouden, tenzij anders is overeengekomen dat aankondigingen van overlijden met de grootste spoed bij het meest gereede post(agentenschap) kantoor en/of bij de gekozen bladen worden bezorgd. Bij twijfel over de mogelijkheid van tijdige bezorging bij geadresseerde of plaatsing in de gekozen bladen, zal de ondernemer/uitvaartverzorgder dit uitdrukkelijk onder de aandacht van de opdrachtgever brengen. Indien de ondernemer/uitvaartverzorgder heeft voldaan aan de hiervoor genoemde uitgangspunten is te late plaatsing of te late postbezorging voor risico en/of rekening van de opdrachtgever.

## **Artikel 8 – Voertuigen**

8.1. Wijziging van het aantal overeengekomen voertuigen dient uiterlijk op de dag voorafgaande aan de uitvaartdag vóór 16.00 uur aan de ondernemer/uitvaartverzorgder kenbaar gemaakt te worden. De overeengekomen prijs zal overeenkomstig deze wijziging aangepast worden.

8.2. Na annulering van één of meer van het aantal overeengekomen voertuigen na het in lid 8.1. genoemde tijdstip, is de opdrachtgever gehouden om aan de ondernemer/uitvaartverzorgder een redelijke vergoeding te betalen voor de door ondernemer/uitvaartverzorgder gemaakte kosten.

## **Artikel 9 – Verzekeringen**

9.1. De opdrachtgever kan verzekeringspolissen, waaraan bij overlijden aanspraken te ontlene zijn, ter hand stellen aan de ondernemer/uitvaartverzorger.

De ondernemer/uitvaartverzorger draagt dan zorg voor een deugdelijk bewijs van afgifte/ontvangst. Hij is verplicht de polis(sen) binnen een termijn van een week op te sturen naar de desbetreffende verzekeringsmaatschappij(en).

9.2. Indien uit de polis(sen) een aanspraak ontstaat op een geldelijke uitkering, dan kan de begunstigde de ondernemer/uitvaartverzorger machtigen de uitkering te innen om deze in mindering te brengen op de uitvaartnota. Een eventueel overschot wordt aan de begunstigde of diens erfgenamen uitbetaald.

9.3. De opdrachtgever dient vooraf inlichtingen in te winnen bij de verzekeraar en na te gaan wat de financiële consequenties zijn t.o.v. als Troupin Uitvaartzorg de dienstverlening op zich neemt. Er zijn verzekeraars die zelf de dienstverlening verzorgen of afspraken hebben met ondernemers/uitvaartverzorgers. Doorgaans gaat het om Natura-Polissen (beschreven diensten/artikelen polissen). Troupin Uitvaartzorg is niet aansprakelijk voor eventuele nadelige financiële consequenties m.b.t. de uitkering van betreffende polis(sen). De opdrachtgever kan geen afspraak maken bij Troupin Uitvaartzorg ten aanzien van eventuele negatieve financiële gevolgen van de betreffende polis(sen).

## **Artikel 10 – Kosten**

10.1. De in de overeenkomst vermelde prijzen kunnen niet worden gewijzigd, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft of de prijzen gebaseerd zijn op door de opdrachtgever onjuiste verstrekte gegevens, behoudens hetgeen bepaald is in artikel 4 lid 4.3. In het laatste geval zal de overeengekomen prijs gewijzigd worden conform de door de ondernemer/uitvaartverzorger gehanteerde tarievenlijst.

10.2. De in artikel 4.2 bedoelde zaken en/of diensten, waarvan de kosten pro-memorie zijn geraamd, worden aan de opdrachtgever in rekening gebracht. Op verzoek wordt aan de opdrachtgever (een kopie/uittreksel van) de nota van de toeleverancier overlegd.

## **Artikel 11 – Betalingen**

11.1. De opdrachtgever betaalt de op basis van het opdrachtformulier, en eventueel latere wijzigingen, gespecificeerde nota binnen veertien dagen na ontvangst. Bij contante betaling wordt door de ondernemer/uitvaartverzorger een bewijs van betaling verstrekt.

11.2. De ondernemer/uitvaartverzorger zendt na het verstrijken van de in artikel 11.1 genoemde betalingstermijn een betalingsherinnering en geeft de opdrachtgever alsnog de gelegenheid binnen veertien dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering te betalen.

11.3. 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.

11.4. De ondernemer/uitvaartverzorgers 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 betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente 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 ingebrekestellingen is vereist.

11.5. Aan de opdrachtgever die, na gesommeerd te zijn, in gebreke blijft te betalen, worden na het verstrijken van de in de sommatie genoemde termijn – de in redelijkheid gemaakte kosten, zowel buitengerechtelijk als gerechtelijk, voor zover zulks niet is uitgesloten in artikel 96 lid 2 sub c van het Burgerlijk Wetboek, in rekening gebracht. Buitengerechtelijke kosten bedragen 15% van het verschuldigde bedrag met een minimum van € 40,00.

## **Artikel 12 – Garantie en aansprakelijkheid**

12.1. De ondernemer/uitvaartverzorgers staat in voor de juiste regeling en uitvoering van de uitvaart overeenkomstig de opdracht.

12.2. De overledene wordt bij voorkeur zonder enig sieraad overgedragen aan de ondernemer/uitvaartverzorgers. Indien er bij de overledene sieraden of andere bezittingen aanwezig zijn, is vermissing en/of beschadiging hiervan op risico en/of rekening van de opdrachtgever. Ook is alle risico, bij vermissing en/of beschadiging van sieraden of andere bezittingen, voor rekening van de opdrachtgever ondanks dat zij persoonlijk overgedragen zijn aan de ondernemer/uitvaartverzorgers.

12.3. De uitvaartverzorgers is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van niet nakoming door de opdrachtgever van zijn informatieplicht als bedoeld in artikel 4.1. De opdrachtgever is voor deze schade aansprakelijk.

12.4. Wanneer de opdrachtgever zelf producten/artikelen/diensten extern besteld (bijvoorbeeld: kist, rouwvervoer, rouwdrukwerk) kan Troupin Unieke Uitvaartzorg daarvoor niet aansprakelijk worden gesteld. De opdrachtgever neemt daarin de volledige financiële en uitvoerende verantwoordelijkheid op zich.

12.5. Indien de uitvaartverzorgers wordt aangesproken door een derde voor schade geleden in het kader van de uitvoering van de overeenkomst waarvoor hij niet aansprakelijk is, zal de opdrachtgever de uitvaartverzorgers vrijwaren en schadeloos stellen.

12.6. De uitvaartverzorgers kan onverminderd het bepaalde in 13.2 en 13.3 slechts aansprakelijk worden gehouden voor schade geleden door de opdrachtgever, die het rechtstreeks en uitsluitend gevolg is van de schuld van de uitvaartverzorgers. Indien de uitvaartverzorgers aansprakelijk kan worden gehouden voor schade komt voor vergoeding alleen in aanmerking die schade waartegen de uitvaartverzorgers verzekerd is, dan wel redelijkerwijs gezien die in de uitvaartbranche geldende gebruiken, verzekerd had behoren te zijn.

## **Artikel 13 – Oponthoud**

Oponthoud en vertraging bij de uitvoering van de opdracht zijn uitsluitend voor rekening van de ondernemer/uitvaartverzorgster 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 opvatting voor zijn rekening dienen te komen.

## **Artikel 14 – Klachten**

14.1. Klachten over uitvaartverzorging, waaraan de opdrachtgever gevolgen wil verbinden, moeten volledig en duidelijk omschreven door de opdrachtgever of diens gemachtigde binnen 14 werkdagen na de datum van de uitvaart bij ondernemer/uitvaartverzorgster ingediend worden. Niet tijdig indienen van een klacht kan tot gevolg hebben, dat de opdrachtgever zijn rechten ter zake verliest.

14.2. Klachten over de uitvaartnota moeten binnen 8 werkdagen na ontvangst van de nota schriftelijk bij de ondernemer/uitvaartverzorgster ingediend worden.

14.3. De ondernemer/uitvaartverzorgster zal binnen 14 werkdagen 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 15.1 wenden tot de Geschillencommissie Uitvaartwezen.

## **Artikel 15 – Geschillen**

15.1. Elk geschil tussen de opdrachtgever en de ondernemer/uitvaartverzorgster over de totstandkoming of uitvoering van de overeenkomst, over de nota en/of de betaling, ook al wordt dit verschil slechts door één hunner als zodanig benoemd, zal zowel door de opdrachtgever als de ondernemer/uitvaartverzorgster kunnen worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Uitvaartwezen, Postbus 90600, 2509 LP DENHAAG. Telefoon 070-3105310, of digitaal <http://www.degeschillencommissie.nl/home> .

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

15.3. Wanneer de opdrachtgever een geschil voorlegt aan de Geschillencommissie, is de ondernemer/uitvaartverzorgster aan deze keuze gehouden.

15.4. Wanneer de ondernemer/uitvaartverzorgster een geschil behandeld wil zien, stelt hij de opdrachtgever schriftelijk voor het geschil te laten behandelen door de Geschillencommissie. De ondernemer/uitvaartverzorgster kondigt daarbij aan dat hij 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 Geschillencommissie.



Indien de ondernemer/uitvaartverzorg(er), in het geval dat de opdrachtgever het verzoek heeft afgewezen of niet binnen de termijn van vijf weken heeft geantwoord, het geschil niet binnen twee maanden aanhangig heeft gemaakt bij de bevoegde rechter, dan kan de opdrachtgever het geschil alsnog voor behandeling voorleggen aan de Geschillencommissie.

15.5. De Geschillencommissie doet uitspraak overeenkomstig de voorwaarden, zoals deze zijn vastgelegd in het reglement van de geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de Geschillencommissie zijn bindend.

15.6. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.

15.7. Uitsluitend de Nederlandse rechter dan wel de hierboven genoemde Geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

## **Artikel 16 – Nakominggarantie**

Troupin Unieke Uitvaartzorg zal de verplichtingen tegenover de opdrachtgever, hem in een bindend advies opgelegd door de Geschillencommissie Uitvaartwezen, overnemen, indien het lid deze verplichting niet binnen de daarvoor in het bindend advies gestelde termijn is nagekomen. Een en ander tenzij het lid dat bindende advies binnen twee maanden na dagtekening daarvan ter toetsing aan de rechter heeft voorgelegd.

Voor de toepassing van deze garantie is vereist, dat de opdrachtgever een schriftelijk beroep hierop doet bij de organisatie, waarbij de ondernemer/uitvaartverzorg(er) is aangesloten.

## **Artikel 17 – Slotbepalingen**

17.1. Alle overeenkomsten, waarop deze voorwaarden van toepassing zijn verklaard, zijn onderworpen aan het Nederlandse recht.

17.2. Individuele afwijkingen, met inbegrip van aanvullingen dan wel uitbreidingen van deze algemene voorwaarden, moeten schriftelijk tussen de ondernemer/ uitvaartverzorg(er) en de opdrachtgever worden vastgelegd.

Deze algemene voorwaarden zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel Amsterdam.

Voor meer informatie over bovenstaande voorwaarden kunt u contact opnemen met:

Troupin Unieke Uitvaartzorg  
Lange Herenstraat 30  
2011LJ Haarlem  
023 – 542 75 48