

ALGEMEEN

Artikel 1.

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- a. de algemene voorwaarden: de algemene voorwaarden als hier gesteld;
- b. RGB Uitvaartzorg B.V. (hierna te noemen RGB), de rechtspersoon die zich verbindt de levering van zaken en diensten met betrekking tot de uitvaart of het transport te verzorgen.;
- c. RGU Uitvaartzorg, Basic Uitvaarten, Raateland/Greeve Uitvaartverzorging en Lichtenberg Uitvaartzorg zijn handelsnamen van RGB Uitvaartzorg B.V.. Per 1 januari 2007 is/wordt de handelsnaam Henneken Uitvaartzorg hieraan toegevoegd. RGB Uitvaartzorg exploiteert tevens het RGU Uitvaartcentrum te Rijswijk.
- d. de opdrachtgever: de wederpartij van RGB;
- e. toeleveranciers: leveranciers van zaken en/of diensten aan RGB;
- f. derden: leveranciers van zaken en/of diensten aan nabestaanden, al dan niet na bemiddeling door RGB;
- g. voorgeschoten bedragen: bedragen die door RGB ten behoeve van de opdrachtgever betaald worden aan derden;
- h. pro-memorie-kostenposten: kostenposten voor omschreven zaken en/of diensten waarvan de kosten bij het aangaan van de overeenkomst nog niet - exact - kunnen worden vermeld.

Artikel 2.

De algemene voorwaarden zijn van toepassing nadat deze door de opdrachtgever zijn aanvaard. De toepasselijkheid betreft iedere tot stand gekomen overeenkomst tussen opdrachtgever en RGB.

OVEREENKOMST

Artikel 3.

1. De overeenkomst wordt bij voorkeur schriftelijk gesloten door ondertekening door de opdrachtgever en RGB van de gedagtekende zogeheten opdrachtbevestiging. Dit laat onverlet de bevoegdheid van zowel de opdrachtgever als RGB aan te tonen dat de overeenkomst op een andere wijze en/of met andere inhoud tot stand is gekomen.
Deze algemene voorwaarden worden bij het sluiten van de overeenkomst aan de opdrachtgever overhandigd.
2. De overeengekomen begroting van de kosten zal zodanig gespecificeerd worden dat minimaal de diverse kostenposten afzonderlijk worden aangegeven, alsmede het karakter van de daarbij behorende bedragen, zoals te hanteren tarieven en voorgeschoten bedragen.
3. Behoudens het bepaalde in artikel 7.2 en artikel 9 kan de opdrachtgever tot 48 uur voor het overeengekomen tijdstip van de uitvaart of het transport de overeenkomst wijzigen. Indien daarmede een bedrag van \geq 200,00 of meer is gemoeid, wordt de wijziging bij voorkeur schriftelijk binnen 48 uur na opgave van die wijziging bevestigd door RGB.

Artikel 4.

1. In de overeengekomen begroting van de kosten worden de kosten van zaken en/of diensten vermeld overeenkomstig de door RGB voordien vastgestelde kosten van die zaken en/of diensten. De overeengekomen begroting van de kosten wordt aan de opdrachtgever ter hand gesteld.
2. Van de samenstelling van zaken en diensten begrepen in het door RGB gehanteerde basistarief wordt een schriftelijke specificatie verstrekt aan de opdrachtgever voor het aangaan van de overeenkomst.
3. De opdrachtgever heeft het recht wijzigingen aan te brengen in de samenstelling als bedoeld in artikel 4.2. Het basistarief als bedoeld in artikel 4.2 zal alsdan naar redelijkheid worden aangepast.

Artikel 5.

Voor aanvaarding van de opdracht worden de bedragen samenhangend met leveringen van derden, voor zover redelijkerwijs mogelijk, nauwkeurig aan de opdrachtgever opgegeven. RGB behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om voorgeschoten bedragen, waarvan op het moment van sluiten van de overeenkomst de omvang nog niet -exact- was te voorzien, aan de opdrachtgever door te berekenen, mits voor het maken van deze kosten opdracht is verstrekt en de hoogte zich bevindt binnen de grenzen van redelijkheid en billijkheid.

PERSONALIA

Artikel 6.

1. Door RGB genoteerde personalia van de overledene worden gebruikt voor de aangifte van overlijden bij de ambtenaar van de burgerlijke stand.
2. De aangifte van overlijden wordt gedaan door RGB, tenzij anders is overeen gekomen.
3. Constatering door de opdrachtgever van een onjuiste vermelding in het uittreksel uit de akte van overlijden, dient direct aan RGB te worden meegedeeld.
4. Indien een onjuiste vermelding in het uittreksel uit de akte van overlijden aan RGB kan worden toegerekend, is zij voor de kosten van wijziging van de akte aansprakelijk.

TIJDSTIP

Artikel 7.

1. De levering van zaken en/of diensten vindt plaats op dagen en tijdstippen als overeengekomen tussen opdrachtgever en RGB, zulks waar nodig na goedkeuring door de beheerder van de begraafplaats c.q. het crematorium en/of de kerk.
2. Wijziging van de overeengekomen dagen en tijdstippen kan slechts plaatsvinden na onderling overleg en wederzijdse goedkeuring.

LEVERING

Artikel 8.

1. Rouwdrukwerk wordt geleverd overeenkomstig de door RGB genoteerde, teruggelezen en door de opdrachtgever goedgekeurde tekst, c.q. de door de opdrachtgever genoteerde tekst.
2. Familieberichten worden door RGB geplaatst in de door de opdrachtgever gewenste periodieke overeenkomstig de schriftelijk vastgestelde en door opdrachtgever goedgekeurde tekst..
3. De kosten van rectificatie van door RGB geleverd rouwdrukwerk en/of geplaatste familieberichten komen, onverminderd haar regresmogelijkheid op derden/toeleveranciers, voor rekening van RGB, dit indien en voor zover de gezette of geplaatste tekst afwijkt van de overeengekomen tekst.
4. Teksten voor rouwdrukwerk en/of familieberichten worden door RGB uitsluitend schriftelijk of per telefax aan de betreffende derden/toeleveranciers doorgegeven. Indien RGB in opdracht van de opdrachtgever hiervan afwijkt en teksten telefonisch dient door te geven aan de betreffende derden/toeleveranciers, dan is RGB niet aansprakelijk voor eventuele fouten in rouwdrukwerk en/of familieberichten.

Artikel 9.

1. Wijziging van het aantal overeengekomen voertuigen dient uiterlijk op de dag voorafgaande aan de dag van de uitvaart voor 16.00 uur aan RGB kenbaar gemaakt te worden.
2. Bij annulering van één of meer bestelde voertuigen na het in lid 1. genoemde tijdstip, is de opdrachtgever gehouden om aan RGB een redelijke vergoeding te betalen voor gemaakte kosten.

VERZEKERINGEN

Artikel 10.

1. De opdrachtgever kan verzekeringspolissen, waaraan bij overlijden aanspraken te ontlenen zijn, ter hand stellen van RGB. Zij draagt dan zorg voor een deugdelijk bewijs van afgifte en verplicht zich de ter hand gestelde polissen binnen één week na ontvangst van de polissen en/of ontvangst van het uitreksel uit de akte van overlijden op te sturen aan de desbetreffende verzekeringsmaatschappij(en).
2. Indien er uit de polissen een aanspraak ontstaat op een geldelijke uitkering, dan zal deze ten gunste van de begunstigde overgeschreven worden of ten gunste van een ander die uitdrukkelijk door de begunstigde daartoe is of wordt aangewezen.
3. RGB kan verlangen dat de begunstigde haar onherroepelijk machtigt uitkering(en) te ontvangen, zulks rechtstreeks ter dekking van de gehele of gedeeltelijke uitvaartkosten.
4. Aanspraken die al dan niet voortvloeien uit enige verzekeringspolis, is uitsluitend een zaak tussen de verzekeringsmaatschappij en de verzekeringsnemer of zijn of haar rechtverkrijgende(n); RGB vormt hierin geen partij.
3. RGB aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor eventuele (gedeeltelijke) ongeldigheid van de ter hand gestelde polissen.

KOSTEN

Artikel 11.

De in de overeenkomst vermelde tarieven RGB zijn bindend, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft of de prijzen gebaseerd zijn op, door de opdrachtgever, onjuist verstrekte gegevens, behoudens hetgeen bepaald is in artikel 3.3 en artikel 4.3. In het laatste geval zal de overeengekomen prijs gewijzigd worden conform de door RGB gehanteerde tarievenlijst.

Artikel 12.

1. De in artikel 5 bedoelde zaken en/of diensten, waarvan de kosten pro-memorie zijn geraamd, worden op basis van het bruto inkoopbedrag, aan de opdrachtgever in rekening gebracht. Tussen RGB en derden/toeleveranciers kunnen afspraken over bemiddelingsvergoedingen bestaan, waardoor er een verschil tussen het bruto en netto inkoopbedrag kan ontstaan. Op verzoek van de opdrachtgever wordt door RGB een kopie van de nota van de toeleverancier afgegeven.
2. Over alle voorgeschoten bedragen rekent RGB 1.75% voorschotvergoeding. Deze berekening wordt toegepast op de totaalstelling van de voorgeschoten bedragen. Het bedrag van de voorschotvergoeding wordt op de kostenbegroting en/of rekening apart gespecificeerd.

BETALING

Artikel 13.

De opdrachtgever betaalt de op basis van de overeenkomst - en eventuele latere wijzigingen - gespecificeerde nota binnen de overeengekomen betalingstermijn. Tenzij in de opdrachtbevestiging anders is vermeld (overeengekomen), is de betalingstermijn 30 dagen na nota-datum, met uitzondering van uitvaarten uitgevoerd door of in samenwerking met Basic Uitvaarten; de betalingstermijn van Basic Uitvaarten is als regel 7 dagen na nota-datum. Bij contante betaling geeft RGB een bewijs van betaling af.

Artikel 14.

Indien RGB nagelaten heeft de nota voldoende te specificeren, heeft de opdrachtgever het recht alsnog een specificatie te verlangen.

Artikel 15.

De opdrachtgever kan zich er, binnen zijn verplichting tot betaling, niet op beroepen dat hij namens en voor rekening van het vermogen en/of de erven van de overledene heeft gehandeld.

Artikel 16.

RGB 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. Deze rente is gelijk aan de wettelijke rente ingevolge artikel 6:119 en 120 BW.

Artikel 17.

Aan de opdrachtgever die - na gesommeerd te zijn - zonder opgave van redenen weigert te betalen, worden, na het verstrijken van de in de sommatie genoemde termijn, de gemaakte incassokosten in rekening gebracht.

Artikel 18.

RGB kan redenen hebben een op basis van de overeenkomst gespecificeerde voorschot-nota aan opdrachtgever aan te bieden. Redenen voor het aanbieden van een voorschot-nota kunnen ondermeer zijn: opdrachtgever heeft een achterstallig saldo bij RGB; opdrachtgever verblijft feitelijk niet in Nederland; opdrachtgever heeft in Nederland geen vaste woon- en verblijfplaats; de verstrekte opdracht betreft het overbrengen van een overledene naar een bestemming buiten Nederland.

Artikel 19.

In geval van uitkering verzekeringspolissen aan RGB en/of betaling voorschot-nota aan RGB kan de nota een voor de opdrachtgever positief saldo vermelden. RGB verplicht zich het saldo binnen 14 dagen op de overeengekomen wijze aan de opdrachtgever te doen toekomen.

GARANTIE EN AANSPRAKELIJKHEID

Artikel 20.

1. RGB staat in voor de juiste regeling en uitvoering van de uitvaart of het transport overeenkomstig de opdracht.
2. De overledene wordt bij voorkeur zonder enig sierraad overgedragen aan RGB. Indien er bij de overledene sieraden of andere bezittingen aanwezig zijn, is vermissing en/of beschadiging hiervan voor risico en/of rekening van de opdrachtgever.

Artikel 21.

Voor gebreken in of tekortkomingen bij de uitvoering van de opdracht is RGB aansprakelijk indien en voor zover deze haar kunnen worden toegerekend.

Artikel 22.

Kosten voortvloeiend uit oponthoud en vertraging bij de uitvoering van de opdracht zijn uitsluitend voor rekening van RGB indien en voor zover deze haar kunnen worden toegerekend.

GESCHILLEN

Artikel 23.

1. Geschillen tussen de opdrachtgever en RGB over de totstandkoming of uitvoering van de overeenkomst kunnen zowel door de opdrachtgever als RGB worden voorgelegd aan de De Ombudsman Uitvaartwezen verbonden aan De Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen, hierna te noemen De Ombudsman. Opdrachtgever dient een geschil eerst voor te leggen aan RGB, voordat de ombudsman deze in behandeling neemt.
2. De ombudsman heeft tot taak geschillen tussen opdrachtgever en RGB te beslechten door middel van een bindend advies, c.q. bemiddeling.
3. Een geschil dient binnen 21 dagen na de datum van de uitvaart schriftelijk te worden ingediend. (Postbus 216, 1270 AE Huizen)
4. Wanneer één van de partijen een geschil voorlegt aan De Ombudsman, is de andere partij aan deze keuze gehouden.
5. De Ombudsman verklaart een geschil al dan niet ontvankelijk en doet bij ontvankelijkheid uitspraak onder de voorwaarden zoals deze zijn vastgelegd in het Reglement van de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen. Het reglement wordt u op uw eerste verzoek door RGB ter hand gesteld. Voor behandeling van een geschil is geen vergoeding verschuldigd.

Deze Algemene Voorwaarden zijn getoetst en akkoord bevonden door de Nederlandse Vereniging van Erkende Uitvaartondernemingen (De NUVU) te Den Haag en door Salomons & Van Der Valk Advocaten te Den Haag.