



### **Artikel 1: Begripsomschrijving**

In deze Algemene Voorwaarden voor Uitvaartvervoer Nederland wordt verstaan onder:

1. Uitvaartvervoer: al het overeengekomen personenvervoer per Auto of Bus(sen) zoals waarbij het van tevoren is overeengekomen.
2. Vervoerovereenkomst: de tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever afgesloten overeenkomst om Uitvaartvervoer te verrichten.
3. Auto of bus(sen): motorrijtuig, als bedoeld in artikel 1 sub f. van de Wet personenvervoer 2000.
4. Opdrachtnemer: Uitvaartbus-Nederland, onderdeel van Direct VIP Service B.V.
5. Opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon die een Vervoerovereenkomst aangaat met Opdrachtnemer.
6. Opdracht: iedere vervoersopdracht van een Opdrachtnemer en Opdrachtgever.
7. Vervoerder: de natuurlijke persoon of rechtspersoon Uitvaartbus- Nederland, diens Bestuurder(s) van de Auto of Bus(sen) daaronder begrepen, die zich verbindt personen te vervoeren per Auto of Bus(sen).
8. Bestuurder: bestuurder van de Auto of Bus(sen) waarmee Uitvaartvervoer wordt verricht (de uitvaartchauffeur) in dienst van Vervoerder met inbegrip van andere Bestuurders van de Auto of Bus(sen), die niet in dienst zijn van vervoerder maar wel dienst doen in zijn opdracht in een vervoermiddel van Vervoerder of een vervoermiddel dat aan Vervoerder beschikbaar is gesteld.
9. Handbagage: bagage die een Opdrachtnemer als gemakkelijk mee te voeren, draagbaar dan wel verrijdbaar bij zich heeft, daaronder begrepen levende dieren, alsmede andere voorwerpen die als handbagage worden toegelaten.

### **Artikel 2: Toepassingsgebied Algemene Voorwaarden**

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle Vervoerovereenkomsten en vormen de basis voor de behandeling van geschillen door de Geschillencommissie Uitvaartvervoer, zoals bedoeld in artikel 14 van deze algemene voorwaarden.

### **Artikel 3: Totstandkoming Vervoerovereenkomst**

1. Een Vervoerovereenkomst komt tot stand door aanvaarding door de Opdrachtnemer van het aanbod van de Opdrachtnemer.
2. Als sprake is van een Opdracht als bedoeld in artikel 1 lid 7a., dan is Opdrachtnemer verplicht deze opdracht te aanvaarden, behoudens het bepaalde in artikel 4 lid 1.
3. De verplichtingen van Opdrachtnemer, waaronder artikel 7, gelden eveneens tegenover de Opdrachtgever.

### **Artikel 4: Beëindiging en annulering Vervoerovereenkomst**

1. Opdrachtnemer kan het voortzetten van de uitvaartvervoer onmiddellijk staken en aldus de Vervoerovereenkomst beëindigen, indien dusdanige hinder veroorzaakt dat in alle redelijkheid niet van de Opdrachtnemer kan worden gevergd dat hij de Opdrachtgever (verder) vervoert. Opdrachtnemer kan in dat geval de Opdrachtgever gelasten het voertuig onmiddellijk te verlaten.
2. Opdrachtnemer is in een geval zoals is bedoeld in lid 1, niet gehouden de Opdrachtgever enige schade te vergoeden.
3. Bij voortijdige beëindiging is Opdrachtgever, Ingeval voor aanvang van de uitvaartvervoer een uitvaartvervoersprijs is overeengekomen, is Opdrachtgever volledige deel van de vooraf overeengekomen prijs verschuldigd.
4. Opdrachtnemer/ Opdrachtgever kan voor aanvang van de bestelde uitvaartvervoer afzien. In een dergelijk geval is de Opdrachtgever gehouden tot een schadeloosstelling naar redelijkheid en billijkheid Opdrachtnemer wanneer sprake is van aantoonbare schade. Dit geldt ook wanneer de Opdrachtgever niet verschijnt op de met de Opdrachtnemer afgesproken plaats.
5. Ingeval Opdrachtnemer bij een bestelde vervoer niet volgens afspraak verschijnt, heeft Opdrachtgever bij aantoonbare schade recht op een op redelijkheid en billijkheid gebaseerde schadevergoeding.

### **Artikel 5: Verplichtingen en bevoegdheden - Opdrachtgever**

1. Opdrachtgever is gehouden:
  - a. door Opdrachtnemer in alle redelijkheid gegeven aanwijzingen of instructies op te volgen, zoals het plaatsnemen op de door opdrachtnemer aangewezen zitplaats;
  - b. de gordel om te doen, voorafgaand aan de uitvaartvervoer. Een boete die voortvloeit uit het zich niet houden aan deze verplichting door de Opdrachtgever kan op deze worden verhaald.
2. Opdrachtgever is verplicht zich in de Auto of Bus(sen) te onthouden van:
  - a. beschadiging en/of verontreiniging van de Auto of Bus(sen);
  - b. het gebruik van alcoholhoudende dranken, tenzij met uitdrukkelijke toestemming van opdrachtnemer;



- c. het meevoeren en/of gebruiken van verdovende middelen;
  - d. het gebruiken van rookwaar;
  - e. agressie, het plegen van handtastelijkheden, het lastig vallen, bedreigen, dan wel zich op een andere wijze onbehoorlijk gedragen jegens opdrachtnemer en of anderen;
  - f. het op enigerlei wijze hinderen van opdrachtnemer in de uitoefening van zijn taak.
3. Opdrachtgever is gehouden hetzij de vooraf overeengekomen uitvaartvervoersprij.
4. Wanneer vóór of tijdens de uitvaartvervoer omstandigheden aan de zijde van Opdrachtnemer zich opdoen of naar voren komen, die Opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst niet behoefde te kennen, doch die, indien zij hem wel bekend waren geweest, redelijkerwijs voor hem grond hadden opgeleverd de Vervoerovereenkomst niet of op andere voorwaarden aan te gaan, is Opdrachtgever bevoegd de overeenkomst op te zeggen. De opzegging geschiedt door een mondelinge of schriftelijke kennisgeving van de Opdrachtgever en de overeenkomst eindigt op het ogenblik van ontvangst daarvan door vervoerder. Naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid zijn partijen na opzegging van de Vervoerovereenkomst verplicht elkaar de daardoor geleden schade te vergoeden.
5. Opdrachtgever is bevoegd om tussentijds de eindbestemming van de uitvaartvervoer te wijzigen; dit met inachtneming van het in lid 3 gestelde.
6. Indien Opdrachtgever er voor kiest zelf het portier te openen, is deze verplicht het portier zodanig te openen, dat geen hinder en/of gevaar voor het verkeer ontstaat.

#### **Artikel 6: Betaling**

1. Uitvoering op grond van de Vervoerovereenkomst geschiedt op grond van de Wet Personenvervoer 2000 vastgestelde en op correcte wijze bekend gemaakte tarieven, zoals bepaald door uitvaartvervoersprij van te voren overeen is gekomen.
2. Betalingen door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer dienen contant met een in Nederland algemeen geaccepteerd betaalmiddel te geschieden, daarbij algemeen erkende vormen van elektronische betalingen inbegrepen, tenzij anders is overeengekomen.
3. Opdrachtnemer is gerechtigd bij Opdrachtgever te bevorderen dat contante betalingen in gepast geld worden voldaan. Opdrachtnemer is niet gehouden een hoeveelheid munten als betaling aan te nemen, als het tellen daarvan een onevenredig oponthoud veroorzaakt.
4. a. Indien de consument niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door de ondernemer is gewezen op de te late betaling en de ondernemer de consument een termijn van 14 dagen heeft gegund om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, na het verstrijken van deze 14-dagen-termijn over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en is de ondernemer gerechtigd de door hem gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen. Deze incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot € 2.500,-, 10% over de daaropvolgende € 2.500,- en 5% over de volgende € 5.000,- met een minimum van € 40,-. De ondernemer kan ten voordele van de consument afwijken van genoemde bedragen en percentages.
- b. Voor zover Opdrachtgever handelde in de uitoefening van een beroep of bedrijf maakt Opdrachtnemer aanspraak op vergoeding van de buitengerechtelijke (incasso)kosten, welke kosten in dat geval, in afwijking van artikel 6:96 lid 4 BW en in afwijking van het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten, worden vastgesteld op een bedrag gelijk aan 15% van de totaal openstaande hoofdsom met een minimum van € 75,- voor iedere gedeeltelijk of volledig onbetaald gelaten factuur.
5. Partijen zijn gerechtigd om wederzijdse vorderingen te verrekenen.

#### **Artikel 7: Verplichtingen en bevoegdheden - Vervoerder**

1. Opdrachtnemer is verplicht de Opdrachtgever, alsmede de door hem meegevoerde Handbagage op zorgvuldige en veilige wijze te vervoeren.
2. Opdrachtnemer is verplicht de Opdrachtgever naar de bestemming te brengen volgens de voor de Opdrachtnemer gunstigste weg: hetzij via de snelste dan wel economisch voordeligste route, tenzij de Opdrachtnemer nadrukkelijk verzoekt of opdracht geeft om langs een andere route te rijden.
3. Opdrachtnemer is verplicht Opdrachtgever behulpzaam te zijn bij het in en uitstappen alsmede het in- en uitladen van Handbagage, tenzij zulks om (verkeers-)technische redenen onmogelijk is.
4. Opdrachtnemer is verplicht zorgvuldig om te gaan met de persoonlijke gegevens, verkregen in verband met de boeking van uitvaartvervoer ten of anderszins. Opdrachtnemer verwerkt deze gegevens conform de Wet bescherming persoonsgegevens.
5. Als de Opdrachtnemer het vervoer geheel of gedeeltelijk staakt, stelt de hij Opdrachtgever zo spoedig mogelijk in kennis van het staken en indien mogelijk van de redenen, de door hem te nemen maatregelen en de mogelijke tijdsduur.

#### **Artikel 8: Bloemstukken en handbagage**

1. Opdrachtnemer is verplicht zijn Bloemstukken deugdelijk te verpakken.



2. Opdrachtnemer heeft het recht het vervoer van Bloemstukken en handbagage, welke door zijn aard lastig, gevaarlijk of verboden is c.q. kan zijn, dan wel aanleiding kan geven tot beschadiging of verontreiniging, te weigeren. Een dergelijke situatie doet zich in ieder geval voor indien Handbagage bestaat uit:

- a. vuurwapens, slag- en/of steekwapens;
- b. ontplofbare stoffen;
- c. samengeperste gassen in reservoirs;
- d. voor zelfontbranding vatbare of licht ontvlambare stoffen;
- e. sterk of kwalijk ruikende stoffen;
- f. verdovende middelen;
- g. munitie.

3. Opdrachtnemer is verplicht redelijke zorg aan te wenden zodat Handbagage en de bloemstukken van Opdrachtgever niet verloren gaat of beschadigd wordt.

#### **Artikel 9: Vervoer van dieren**

1. Levende dieren mogen, behoudens hetgeen in het volgende lid van dit artikel is bepaald, in gemakkelijk draagbare mand, tas of een dergelijk voorwerp welke kan worden neergezet of op schoot gehouden, worden meegevoerd. Honden mogen evenwel ook op andere wijze worden meegevoerd, mits kort aangelijnd.

2. De in het eerste lid bedoelde dieren mogen niet worden meegenomen, indien deze op enigerlei wijze voor Opdrachtnemer of voor de Bestuurder lastig of hinderlijk kunnen zijn of lijden aan een ernstige ziekte.

3. Hulphonden, zoals blindengeleidehonden dienen onder alle omstandigheden te worden meegenomen. Indien een Bestuurder allergisch is, dient hij/zij binnen 15 minuten voor vervangend vervoer te zorgen.

#### **Artikel 10: Gevonden voorwerpen**

Met betrekking tot gevonden voorwerpen geldt, met inachtneming van de algemene wettelijke bepalingen (artikel 5 t/m 12 van boek 5 Burgerlijk Wetboek) ten aanzien van de aangifte- en meldingsplicht en het in bewaring geven en nemen, het volgende:

1. Opdrachtnemer is verplicht zo spoedig mogelijk mededeling te doen van een door hem gevonden voorwerp of geldsom. Indien de vinder het gevonden voorwerp of de geldsom onder zich houdt, is hij verplicht al datgene te doen wat redelijkerwijs van hem kan worden gevergd om de eigenaar of verliezer te vinden.

2. Opdrachtnemer is bevoegd een door Bestuurder gevonden of door een ander gevonden en aan hem afgegeven voorwerp na drie maanden of, indien het voorwerp niet voor bewaring geschikt is, eerder te verkopen, voor zover het betreft niet kostbare zaken.

3. Opdrachtnemer is verplicht een gevonden voorwerp, de opbrengst van een ingevolge lid 2 verkocht voorwerp of het bedrag van een gevonden geldsom aan de rechthebbende af te geven, indien deze zich binnen één jaar na melding van verlies aanmeldt. Indien de rechthebbende het gevonden voorwerp of de opbrengst van de verkoop daarvan opeist, mag de Opdrachtnemer hem het verschuldigde bewaarloon en administratiekosten in rekening brengen.

#### **Artikel 11: Overmacht**

1. Een tekortkoming kan Opdrachtnemer niet worden toegerekend wanneer deze niet is te wijten aan zijn schuld, of als deze noch krachtens de wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt (overmacht). Als de Opdrachtnemer door overmacht niet aan haar verplichtingen jegens Opdrachtgever kan voldoen, kan de Opdrachtnemer/ Opdrachtgever de overeenkomst ontbinden. De Opdrachtnemer zal in dat geval door de Opdrachtgever vooruitbetaalde bedragen zo spoedig mogelijk terugbetalen.

2. In geval van overmacht heeft Opdrachtnemer/ Opdrachtgever geen recht op schadevergoeding, behoudens het bepaalde in artikel 6:78 van het Burgerlijk Wetboek.

#### **Artikel 12: Aansprakelijkheid van Opdrachtnemer**

1. Opdrachtnemer is aansprakelijk voor de schade veroorzaakt door dood of letsel van de Opdrachtgever ten gevolge van een ongeval dat in verband met en tijdens het vervoer de Opdrachtgever is overkomen. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk, indien het ongeval is veroorzaakt door een omstandigheid die een zorgvuldig Opdrachtnemer niet heeft kunnen vermijden en waarvan Opdrachtnemer de gevolgen niet heeft kunnen verhinderen. De schadevergoeding die opdrachtnemer in genoemde omstandigheden mogelijk verschuldigd is, is wettelijk beperkt tot € 1.000.000 per Opdrachtgever met een maximum van € 15.000.000 per gebeurtenis.

2. Opdrachtnemer is aansprakelijk voor schade veroorzaakt door geheel of gedeeltelijk verlies dan wel beschadiging van de handbagage, voor zover dit verlies of deze beschadiging is ontstaan tijdens het vervoer en is veroorzaakt:

- a. door een aan Opdrachtgever overkomen ongeval dat voor rekening van Opdrachtnemer komt; of
- b. door een omstandigheid die een zorgvuldig Opdrachtnemer heeft kunnen vermijden of waarvan de Opdrachtnemer de gevolgen heeft kunnen verhinderen. De schadevergoeding die Opdrachtnemer mogelijk



verschuldigd is in geval van verlies of beschadiging van Handbagage is wettelijk beperkt tot een bedrag van € 1.500,- per Opdrachtgever.

3. In geval van vertraging is Opdrachtnemer wettelijk aansprakelijk tot een maximum van € 1.000,-.

### **Artikel 13: Aansprakelijkheid van Opdrachtgever**

Opdrachtgever is in beginsel verplicht aan Opdrachtnemer de schade te vergoeden die hij of zijn Handbagage aan Opdrachtnemer berokkent, behalve voor zover deze schade is veroorzaakt door een omstandigheid die een zorgvuldig Opdrachtgever niet heeft kunnen vermijden en voor zover zulk een Opdrachtgever de gevolgen daarvan niet heeft kunnen verhinderen. Opdrachtgever kan geen beroep doen op de hoedanigheid of een gebrek van zijn Handbagage. Ook schoonmaakkosten behoren tot de in dit artikel bedoelde vergoeding van schade.

### **Artikel 14: Klachten en geschillen**

1. Klachten over de totstandkoming en uitvoering van de Vervoerovereenkomst moeten volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Opdrachtnemer binnen bewaarde tijd nadat Opdrachtgever de gebreken heeft geconstateerd of redelijkerwijs had moeten constateren.
2. Opdrachtnemer spant zich in om, mede ter voorkoming van geschillen, bij klachten van Opdrachtgever deze serieus en in redelijkheid naar genoegen van Opdrachtgever af te handelen.
3. Ingeval partijen niet tot een afronding komen, dient Opdrachtnemer de klagende Opdrachtgever te wijzen op de mogelijkheid het aldus ontstane geschil aan de in lid 5 genoemde geschillencommissie te kunnen voorleggen.
4. Opdrachtgever moet ingeval hij Opdrachtnemer aansprakelijk stelt voor schade, deze schade zo spoedig mogelijk schriftelijk aan Opdrachtnemer melden. De aard en de omvang van de schade moet daarbij bij benadering worden aangegeven.
5. Geschillen tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze Opdrachtnemer te leveren of geleverde diensten, kunnen zowel door Opdrachtnemer en Opdrachtgever worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Uitvaartvervoer, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.
6. Een geschil wordt door de geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien Opdrachtgever zijn klacht eerst aan Opdrachtnemer heeft voorgelegd.
7. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil uiterlijk 12 maanden na de datum waarop de consument de klacht bij de ondernemer indiende, schriftelijk of in een andere door de Commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.
8. Wanneer Opdrachtgever een geschil voorlegt aan de geschillencommissie, is Opdrachtnemer aan deze keuze gebonden. Indien Opdrachtnemer dit wil doen, moet hij Opdrachtgever schriftelijk vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. Opdrachtnemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.
9. De geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de geschillencommissie wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
10. Uitsluitend de Nederlandse rechter dan wel de hierboven genoemde geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

Amsterdam, 01-02-2021

Uitvaartbus Nedeland

Onderdeel van Direct VIP Service B.V.

Ruijgoordweg 80, 1047 HM Amsterdam