



KLACHTEN- EN GESCHILLENREGELING VOOR RECHTHEBBENDEN

Goedgekeurd door het College van Toezicht Auteursrechten op 12 februari 2019

Onze medewerkers doen vanzelfsprekend hun uiterste best om uw belangen goed te behartigen. Helaas kan er toch een situatie ontstaan waarmee u niet tevreden bent. Om te zorgen voor een correcte en snelle afhandeling geven wij u hier informatie over de procedure die u kunt volgen.

Voor de toepassing van deze klachten- en geschillenregeling wordt onder rechthebbende mede begrepen een collectieve beheersorganisaties namens wie Pictoright rechten beheert op grond van een vertegenwoordigings-overeenkomst of aanwijzingsovereenkomst ten behoeve van de verdeling van gelden, zoals (buitenlandse) zusterorganisaties,

Commentaren van rechthebbenden op de hoogte of ontbreken van vergoedingen

Een commentaar is een melding van een rechthebbende aan Pictoright waaruit blijkt dat de rechthebbende het oneens is met de hoogte van de door Pictoright uitbetaalde vergoedingen of met het ontbreken van uitbetaling van vergoedingen, of hierover vragen heeft of verzoekt om correctie van administratieve fouten.

1. Een commentaar dient door u te worden ingediend binnen drie maanden na toegezonden specificatie van een aangekondigde uitbetaling. U dient een commentaar schriftelijk onderbouwd onder vermelding van “commentaar rechthebbende” en het nummer van de specificatie in te dienen bij:

Stichting Pictoright
t.a.v. de directie
Postbus 15887
1001 NJ Amsterdam
Of per e-mail via info@pictoright.nl.

De behandelingstermijnen gaan lopen vanaf het moment dat u een commentaar conform de aangegeven wijze heeft ingediend en onderbouwd.

2. Pictoright zorgt er voor dat een commentaar binnen drie maanden na ontvangst van het onderbouwd commentaar is afgehandeld met bericht aan u. Indien de behandeling van het commentaar dermate complex is dat afhandeling binnen drie maanden niet mogelijk is, kan Pictoright de termijn verlengen tot maximaal twaalf maanden. U wordt dan iedere zes maanden geïnformeerd over de stand van zaken. Voor commentaren die zien op gebruik in het buitenland is het maximum van twaalf maanden niet van toepassing. In dat geval zal Pictoright met u nadere afspraken maken over de termijn van afhandeling.
3. Heeft u binnen de genoemde termijnen geen bericht ontvangen of heeft u binnen de genoemde termijnen geen beslissing op uw commentaar ontvangen, dan wel geen beslissing naar tevredenheid? Dan kunt u binnen drie maanden nadat de genoemde termijn is verlopen of nadat u de beslissing van Pictoright heeft

ontvangen het alsdan ontstane geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie Rechthebbenden van Pictoright.

4. De bepaling van ontvankelijkheid en de behandeling van geschillen door de Geschillencommissie Rechthebbenden van Pictoright vindt plaats op grond van het reglement van deze commissie. Het reglement van de Geschillencommissie Rechthebbenden treft u aan op de website van Pictoright.

Klachten van rechthebbenden

Een klacht is een schriftelijke melding, niet zijnde een commentaar, van een rechthebbende waaruit blijkt dat niet aan diens verwachting is voldaan en die niet het karakter heeft van een snel te verhelpen misverstand of gebrek aan informatie.

1. Indien u ontevreden bent over de uitvoering door Pictoright of over een besluit van Pictoright waardoor u individueel en rechtstreeks in uw belang bent getroffen, dan kunt u een klacht indienen bij Pictoright. Een klacht dient u binnen drie maanden nadat u bekend bent geworden met het in uw ogen klachtwaardige handelen van Pictoright in te dienen. U dient een klacht schriftelijk onderbouwd onder vermelding van "klacht rechthebbende" in te dienen bij:

Stichting Pictoright
t.a.v. de directie
Postbus 15887
1001 NJ Amsterdam
Of per e-mail via info@pictoright.nl.

De behandelingstermijnen gaan lopen vanaf het moment dat u een klacht conform de aangegeven wijze heeft ingediend en onderbouwd.

2. Pictoright stuurt binnen twee maanden na ontvangst van de klacht bericht aan u, inhoudend een beslissing op de klacht dan wel inhoudend dat de klacht in behandeling is genomen.
3. Pictoright neemt uiterlijk binnen drie maanden na ontvangst van de klacht een beslissing op de klacht en bericht deze aan u. Indien de behandeling van de klacht dermate complex is dat een beslissing binnen drie maanden niet mogelijk is, kan Pictoright de termijn verlengen tot twaalf maanden. In dat geval wordt u iedere zes maanden geïnformeerd over de stand van zaken. Voor klachten waarbij Pictoright voor een beslissing afhankelijk is van de beschikbaarheid en aanlevering van de relevante informatie van buitenlandse CBO's is het maximum van twaalf maanden niet van toepassing. Pictoright zal in dat geval met u nadere afspraken maken over de termijn van afhandeling.
4. Heeft u binnen de in punt 2 genoemde termijn geen bericht ontvangen, of heeft u binnen de in punt 3 genoemde termijn geen beslissing op de klacht ontvangen, dan wel geen beslissing naar tevredenheid? Dan kunt u binnen drie maanden nadat de genoemde termijn is verlopen of nadat u de beslissing van Pictoright heeft ontvangen het alsdan ontstane geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie Rechthebbenden van Pictoright.
5. De bepaling van ontvankelijkheid en de behandeling van geschillen door de Geschillencommissie Rechthebbenden van Pictoright vindt plaats op grond van het reglement van de Geschillencommissie Rechthebbenden. Het reglement van de Geschillencommissie Rechthebbenden treft u aan op de website van Pictoright.