



KLACHTEN- EN GESCHILLENREGELING VOOR GEBRUIKERS EN/OF BETALINGSPLICHTIGEN

Goedgekeurd door het College van Toezicht Auteursrechten op 12 februari 2019

Onze medewerkers doen vanzelfsprekend hun uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. 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.

Verzoek tot mutatie/correctie van een in rekening gebrachte vergoeding

Gaat het om een verzoek tot mutatie in grondslagen voor tariefberekening of correctie van een administratieve fout? Dan dient u uw verzoek binnen drie maanden nadat de vergoeding in rekening is gebracht bij Pictoright in te dienen. U kunt uw verzoek tot mutatie/correctie schriftelijk beargumenteerd onder vermelding van “verzoek tot mutatie/correctie” en het factuurnummer indienen bij:

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

Het indienen van een verzoek tot mutatie/correctie heeft geen opschortende werking met betrekking tot uw verplichtingen. Pictoright zorgt er voor dat uw verzoek uiterlijk binnen twee maanden na ontvangst van uw verzoek is afgehandeld. Bent u niet tevreden over de aanpak of het resultaat van uw verzoek of is uw verzoek niet binnen twee maanden afgehandeld? Dan kunt u daarover een klacht bij Pictoright indienen.

Klachten en geschillen over een in rekening gebrachte vergoeding

1. Een klacht over een in rekening gebrachte vergoeding dient door u te worden ingediend bij Pictoright binnen drie maanden nadat de vergoeding in rekening is gebracht. U kunt de klacht schriftelijk beargumenteerd onder vermelding van “klacht factuur” en het factuurnummer indienen bij:

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

2. Pictoright stuurt uiterlijk binnen een maand na ontvangst van de klacht een bericht aan u, inhoudend een beslissing op de klacht dan wel inhoudend dat de klacht in behandeling is genomen.
3. Het indienen van een klacht heeft geen opschortende werking met betrekking tot verplichtingen voor u.

4. Pictoright neemt uiterlijk binnen twee maanden na ontvangst van de klacht een beslissing op de klacht en bericht deze beslissing aan u.
5. Indien u binnen de onder punt 2 genoemde termijn geen bericht heeft ontvangen, wordt de klacht geacht niet tot tevredenheid van u te zijn afgehandeld. Hetzelfde geldt als u binnen de onder punt 4 genoemde termijn geen beslissing op de klacht heeft ontvangen, dan wel geen beslissing naar tevredenheid heeft ontvangen. In beide gevallen kunt u het alsdan ontstane geschil aanhangig maken bij de [Geschillencommissie Auteursrechten Zakelijk](#) binnen drie maanden nadat de onder punt 2 of punt 4 genoemde termijn is verlopen of nadat u de beslissing van Pictoright heeft vernomen. In het geval dat u geen beslissing naar tevredenheid heeft ontvangen, dient u daarbij te motiveren waarom naar uw mening de beslissing op de klacht onjuist is.
6. De bepaling van ontvankelijkheid en de behandeling van geschillen door de Geschillencommissie Auteursrechten Zakelijk vindt plaats op grond van het [reglement van deze commissie](#).

Geschillencommissie Auteursrechten Zakelijk

Als u een geschil over een in rekening gebrachte vergoeding aan de Geschillencommissie Auteursrechten wilt voorleggen, moet u altijd eerst proberen met Pictoright tot een oplossing te komen conform bovenstaande klachtenprocedure. De Geschillencommissie Auteursrechten Zakelijk behandelt uiteenlopende klachten over in rekening gebrachte vergoedingen, bijvoorbeeld omdat een onjuist tarief is toegepast, het tarief verkeerd is toegepast of het tarief zelf naar uw mening niet billijk is.

Voor het indienen van een klacht is klachtengeld verschuldigd. Pictoright moet u het klachtengeld (deels) vergoeden indien u (deels) in het gelijk wordt gesteld. De hoogte van het klachtengeld hangt samen met de hoogte van de factuur en varieert van 50 euro (bij een factuurwaarde tot 2.500 euro) tot 750 euro (bij een factuurwaarde tussen 50.000 en 100.000 euro). Geschillen over een factuur/facturen die meer dan 100.000 euro bedraagt, kunnen niet door de commissie worden behandeld.

Wordt het geschil niet binnen drie maanden nadat afschrift van de uitspraak van de Geschillencommissie Auteursrechten Zakelijk aan partijen werd verzonden bij de rechter aanhangig gemaakt, dan wordt hetgeen in de uitspraak is vastgesteld na het verstrijken van deze termijn geacht te zijn overeengekomen tussen partijen in de vorm van een vaststellingsovereenkomst.

Voor meer informatie over de procedure bij de Geschillencommissie Auteursrechten Zakelijk, alsmede voor het volledige reglement, kunt u terecht op de website van [De Geschillencommissie Auteursrechten Zakelijk](#).

Andere klachten dan over de in rekening gebrachte vergoeding

1. Alle andere klachten dan over de in rekening gebrachte vergoeding dienen door u te worden ingediend bij Pictoright. U kunt uw klacht schriftelijk beargumenteerd onder vermelding van "andere klacht" indienen bij:

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

2. Pictoright stuurt uiterlijk binnen een maand na ontvangst van de klacht een bericht aan u, inhoudend een beslissing op de klacht dan wel inhoudend dat de klacht in behandeling is genomen.
3. Pictoright neemt uiterlijk binnen twee maanden na ontvangst van de klacht een beslissing op de klacht en bericht deze beslissing aan u.

4. Indien u binnen de onder punt 2 genoemde termijn geen bericht heeft ontvangen, wordt de klacht geacht niet tot tevredenheid van de klager te zijn afgehandeld. Hetzelfde geldt als u binnen de onder punt 3 genoemde termijn geen beslissing op de klacht heeft ontvangen, dan wel geen beslissing naar tevredenheid heeft ontvangen. In beide gevallen kunt u het bestuur verzoeken de klacht opnieuw te beoordelen. Dit verzoek dient u schriftelijk te doen binnen een maand na het verlopen van de onder punt 2 genoemde termijn of na ontvangst van de beslissing op de klacht. In het geval dat u geen beslissing naar tevredenheid heeft ontvangen, dient u daarbij te motiveren waarom naar uw mening de beslissing op de klacht onjuist is.
5. Het bestuur zal in beginsel binnen een maand na ontvangst van een verzoek tot herbeoordeling een besluit nemen en u hierover schriftelijk informeren. Wanneer de herbeoordeling meer tijd vraagt, zal u worden geïnformeerd waarom niet aan de normale afhandelingstermijn kan worden voldaan. U ontvangt in ieder geval binnen drie maanden na ontvangst van een verzoek tot herbeoordeling een eindbeslissing op de klacht.