



pro

Publicatie- en Reproductierechten Organisatie

Klachten- en geschillenregeling voor gebruikers

Onze medewerkers doen hun uiterste best om uw verzoeken, vragen en opmerkingen correct en tijdig af te handelen. In praktisch alle gevallen gebeurt dit ook. Toch kan het voorkomen dat er fouten worden gemaakt, waarbij een situatie ontstaat waarmee u niet tevreden bent. Hierdoor ontstaat mogelijk een klacht of een bezwaar. In dit soort situaties is een correcte, snelle afhandeling van belang. Wij maken u daarom graag attent op het volgende.

Vragen of opmerkingen over facturen, bezwaren op facturen

Heeft u een vraag of een opmerking over een factuur, neemt u dan eerst contact op met onze medewerkers via mail; pro@cedar.nl.

Kloppen uw gegevens niet of hebt u een correctieverzoek?

Als u inlogt via onze website, kunt u uw gegevens eenvoudig en direct zelf aanpassen. Om te kunnen inloggen hebt u uw inloggegevens nodig. Deze gegevens zijn verstuurd aan de financiële administratie van uw instelling.

Hebt u een correctie welke u niet zelf online kunt doorvoeren, dan kunt u een correctieverzoek doen bij de stichting. Doet u dat alstublieft middels een e-mail via pro@cedar.nl, onder vermelding van correctie-/mutatieverzoek en uw relatienummer.

Klachten

Een klacht over een in rekening gebrachte vergoeding kunt u bij ons indienen. Dit kunt u binnen drie maanden doen nadat de vergoeding in rekening is gebracht.

Procedure

1. Dien uw klacht in bij de stichting:

In al deze gevallen verzoeken wij u vriendelijk uw klacht per brief of per e-mail, onder vermelding van uw relatienummer, te richten aan:

Stichting PRO
Afdeling Klachtenafhandeling
Postbus 3060
2130 KB Hoofddorp

Of per e-mail: klachtenafhandelingpro@cedar.nl

2. Stichting PRO handelt uw klacht uiterlijk binnen twee maanden af, maar streeft ernaar alle klachten binnen een maand af te handelen. Lukt dat niet binnen een maand, dan ontvangt u binnen een maand van ons bericht dat uw klacht door de afdeling Klachtenafhandeling in behandeling is genomen.

3. Hebt u niet tijdig bericht ontvangen of niet binnen de genoemde termijn een beslissing ontvangen? Of is de beslissing niet naar uw tevredenheid? Dan hebben wij de volgende beroepsmogelijkheden:

a) Gaat uw klacht over een in rekening gebrachte vergoeding, dan dient u binnen drie maanden uw geschil in te dienen bij de Geschillencommissie Auteursrechten. (Zie hieronder voor nadere informatie over deze beroepsgang.)

b) Voor alle andere klachten kunt u het Algemeen Bestuur van Stichting PRO verzoeken uw klacht opnieuw te beoordelen. Dit verzoek dient u schriftelijk te doen binnen een maand na het verlopen van de onder 2. genoemde termijn of na ontvangst van de beslissing op uw klacht, met een motivering waarom deze beslissing naar uw mening onjuist is. (U kunt daarvoor het onder 1. genoemde adres gebruiken onder vermelding van "verzoek tot herbeoordeling".)



pro

Publicatie- en Reproductierechten Organisatie

Geschillencommissie Auteursrechten

Voordat u uw klacht voorlegt aan de Geschillencommissie Auteursrechten is er een aantal zaken waarmee u rekening dient te houden:

- Wanneer u onze interne klachtenprocedure hebt doorlopen en we komen samen niet tot een oplossing, kunt u naar de Geschillencommissie Auteursrechten.
- Dit kan ook als u binnen de reactietermijn geen ontvangstbevestiging of antwoord op uw klacht heeft ontvangen.
- De Geschillencommissie Auteursrechten behandelt uiteenlopende klachten over in rekening gebrachte vergoedingen, bijvoorbeeld omdat een onjuist tarief is toegepast of omdat de vergoeding naar uw mening niet billijk is.
- Het factuurbedrag mag niet hoger zijn dan € 100.000,- en u moet binnen drie maanden nadat de vergoeding in rekening is gebracht een klacht of een verzoek om een mutatie of correctie van de factuur volgens onze interne klachtenprocedure bij ons hebben ingediend.
- Over geschillen over een in rekening gebrachte vergoeding met een factuurbedrag van 100.000 euro of meer dient de rechter zich uit te spreken. Het is dan aan de rechter of hij voor zijn uitspraak advies vraagt aan de Geschillencommissie Auteursrechten.
- Gaat het om een factuur met een waarde van € 50.000,- of meer? Dan geeft u het niet betaalde bedrag bij De Geschillencommissie Auteursrechten in bewaring.
- Voor het indienen van een klacht wordt klachtengeld gevraagd. Geeft de Geschillencommissie Auteursrechten u gelijk, dan krijgt u dit bedrag terug. 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).
- De Geschillencommissie Auteursrechten betreft bij haar beoordeling of de hoogte en de toepassing van een in rekening gebrachte vergoeding billijk zijn in ieder geval:
 - het beginsel dat gelijke gevallen gelijk worden behandeld;
 - de waarde van het gebruik van het werk in het economisch verkeer;
 - de aard en de omvang van het gebruik;
 - de zelfreguleringspraktijk;
- Wordt het geschil niet binnen drie maanden na de uitspraak van de Geschillencommissie Auteursrechten aan de rechter voorgelegd? Dan wordt hetgeen in de uitspraak van de Geschillencommissie Auteursrechten is vastgesteld, geacht te zijn overeengekomen tussen partijen.

Voor meer informatie over de procedure bij de Geschillencommissie Auteursrechten kunt u terecht op de website van [De Geschillencommissie Auteursrechten](#).

Voor algemene informatie verwijzen wij u graag naar de inhoud van deze website en zijn wij te bereiken op telefoonnummer: 023-870 0205 of per e-mail: pro@cedar.nl, wij zijn u graag van dienst.