

COMMENTAREN-, KLACHTEN- EN GESCHILLENREGELING

Artikel 1. Begripsomschrijvingen

- 1.1 Commentaar: een melding van de aangeslotene aan NORMA waaruit blijkt dat de aangeslotene het oneens is met de hoogte van door NORMA uitbetaalde vergoedingen of met het ontbreken van uitbetaling van vergoedingen, of hierover vragen heeft of verzoekt om correctie van administratieve fouten.
- 1.2 Klacht: een schriftelijke melding, niet zijnde een Commentaar, van een aangeslotene 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, bijvoorbeeld een klacht ten aanzien van de inhoud en uitvoering van de bepalingen van de exploitatieovereenkomst, het Algemeen Verdelingsreglement en de Deelverdelingsreglementen.
- 1.3 Geschil: indien de aangeslotene geen genoegen neemt met de reactie van NORMA op een Klacht of Commentaar, dan wel deze niet- of niet binnen gestelde termijnen zijn afgehandeld.

Artikel 2. Commentaren

- 2.1 Een Commentaar kan uitsluitend schriftelijk worden ingediend bij de Afdeling Repartitie van NORMA, te bereiken via info@stichtingnorma.nl of bij brief aan het kantooradres (Louise Wentstraat 186, 1018 MS Amsterdam).
- 2.2 Een Commentaar dient het navolgende te vermelden:
 - Naam, woonadres, telefoonnummer en emailadres
 - NORMA nummer
 - Een duidelijke omschrijving en motivering van het commentaar, eventueel voorzien van bewijsstukken
- 2.3 NORMA zal in ieder geval binnen vijf werkdagen na ontvangst van aangeslotene een schriftelijke ontvangstbevestiging sturen. Deze bevestiging bevat informatie over de verwachte termijn van afhandeling en geeft aan tot wie de aangeslotene zich kan wenden bij vragen.

- 2.4 Een Commentaar wordt in beginsel binnen zes weken na de dag van ontvangst afgehandeld. Indien het Commentaar niet binnen deze termijn kan worden afgehandeld, deelt NORMA dit voor het einde van die termijn schriftelijk of digitaal aan aangeslotene mee, waarbij een nieuwe afhandelingstermijn wordt vermeld.
- 2.5 Een Commentaar wordt geacht in ieder geval binnen drie maanden na ontvangst van het onderbouwd Commentaar van de Aangeslotene door NORMA te zijn afgehandeld met bericht aan de Aangeslotene. Indien de behandeling van het Commentaar dermate complex is dat afhandeling binnen drie maanden niet mogelijk is, bijvoorbeeld omdat NORMA afhankelijk is van informatie van derden, kan NORMA de termijn verlengen tot maximaal twaalf maanden, mits de Aangeslotene minstens iedere zes maanden wordt geïnformeerd over de stand van zaken.
- 2.6 Voor Commentaren die zien op gebruik in het buitenland is het maximum van twaalf maanden niet van toepassing omdat NORMA daarin afhankelijk is van de beschikbaarheid en aanlevering van de relevante informatie van buitenlandse CBO's. NORMA zal in dat geval met de Aangeslotene nadere afspraken maken over de termijn van afhandeling.
- 2.7 Indien de indiener van het Commentaar binnen de genoemde termijnen geen bericht heeft ontvangen, wordt het Commentaar geacht niet tot tevredenheid van de indiener te zijn afgehandeld. Hetzelfde geldt als de indiener van het Commentaar binnen de genoemde termijnen geen beslissing op het Commentaar heeft ontvangen, dan wel geen beslissing naar tevredenheid heeft ontvangen. In deze gevallen kan de indiener van het Commentaar het alsdan ontstane geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie van NORMA binnen drie maanden nadat de genoemde termijn is verlopen of nadat de indiener van het Commentaar de beslissing van NORMA heeft ontvangen.

Artikel 3. Klachten

- 3.1 Indien de aangeslotene ontevreden is over de uitvoering door NORMA of over een besluit van NORMA waardoor de desbetreffende aangeslotene individueel en rechtstreeks in zijn belang is getroffen, dan kan hij een Klacht indienen. Aangeslotene kan zich per brief dan wel per e-mail wenden tot:
NORMA
T.a.v. Afdeling Juridische Zaken
Louise Wentstraat 186
1018 MS Amsterdam
m.boomstra@stichtingnorma.nl
De aangeslotene vermeldt, onder vermelding van zijn NORMA-nummer, dat het om een Klacht gaat en licht deze toe.

- 3.2 NORMA zal in ieder geval binnen vijf werkdagen na ontvangst van de Klacht aan de klager een schriftelijke ontvangstbevestiging sturen. Deze bevestiging bevat informatie over de verwachte termijn van afhandeling en geeft aan tot wie de klager zich kan wenden bij vragen.
- 3.3 De Klacht wordt in beginsel binnen zes weken na de dag van ontvangst afgehandeld. Indien de Klacht niet binnen deze termijn kan worden afgehandeld, deelt NORMA dit voor het einde van die termijn schriftelijk of digitaal aan de klager mee, waarbij een nieuwe afhandelingstermijn wordt vermeld.
- 3.4 NORMA neemt uiterlijk binnen drie maanden na ontvangst van de Klacht een beslissing op de Klacht en bericht deze aan de klager. Indien de behandeling van de Klacht dermate complex is dat een beslissing binnen drie maanden niet mogelijk is, bijvoorbeeld omdat NORMA afhankelijk is van informatie van derden, kan NORMA de termijn verlengen tot maximaal twaalf maanden, mits de klager minstens iedere zes maanden wordt geïnformeerd over de stand van zaken.
- 3.5 Voor Klachten waarbij NORMA voor een beslissing afhankelijk is van de beschikbaarheid en aanlevering van de relevante informatie van buitenlandse zusterorganisaties is het maximum van twaalf maanden niet van toepassing. NORMA zal in dat geval met de klager nadere afspraken maken over de termijn van afhandeling.

Artikel 4. Geschillen

- 4.1 Geschillen die tussen NORMA en de aangeslotene mochten rijzen, zullen door de uitvoerende kunstenaar schriftelijk worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Rechthebbenden, die daarover beslist bij wege van bindend advies, tenzij één der partijen binnen één maand nadat de andere partij zich jegens haar op deze bepaling heeft beroepen, schriftelijk aan die andere partij te kennen geeft te kiezen voor beslechting van het geschil door de volgens de wet bevoegde rechter.
- 4.2 De Geschillencommissie bestaat uit drie leden die worden benoemd en ontslagen door het bestuur. De onafhankelijke voorzitter van de Geschillencommissie dient de hoedanigheid van meester in de rechten te hebben. De Geschillencommissie houdt zitting ten kantore van NORMA, tenzij de voorzitter van die Geschillencommissie anders bepaalt.
- 4.3 De Geschillencommissie kan, alvorens een Geschil ingevolge art. 4.1 van dit reglement in behandeling wordt genomen, van de klager de storting van een waarborgsom verlangen. Een waarborgsom bedraagt 100 euro en wordt giraal voldaan middels storting op de bank- of girorekening van NORMA. De Geschillencommissie laat de uitvoering waartegen een klacht is ontvangen blokkeren door NORMA op de dag dat het Geschildoor de Geschillencommissie is ontvangen.

- 4.4 De Geschillencommissie verklaart op verzoek van NORMA, mits gedaan bij eerste gelegenheid, de klager niet-ontvankelijk indien de klager zijn Klacht niet eerst overeenkomstig de klachtenregeling van de CBO bij de CBO heeft ingediend.
- 4.5 In afwijking van het bepaalde in artikel 4.4., kan de Geschillencommissie besluiten het Geschil toch in behandeling te nemen indien de klager ter zake van de niet-naleving van de voorwaarden naar het oordeel van de Geschillencommissie geen verwijt treft.
- 4.6 De Geschillencommissie verklaart op verzoek van NORMA de aangeslotene in zijn Geschil tevens niet-ontvankelijk indien het een Geschil betreft waarover reeds bij de rechter of arbiter een procedure aanhangig is of waarin de rechter of arbiter reeds een uitspraak over de inhoud heeft gedaan; of als met het Geschil een belang gemoeid is boven de 100.000 euro; of als voor de behandeling van de klacht een specifieke commissie is ingesteld; of als de Geschillencommissie het Geschil reeds heeft behandeld.
- 4.7 Indien de Geschillencommissie de klacht die onderwerp is van het Geschil, gegrond oordeelt, ontvangt de klager die een waarborgsom gestort heeft, deze onverkort terug.
- 4.8 Indien de Geschillencommissie een klacht ongegrond oordeelt, kan zij de gestorte waarborgsom geheel of gedeeltelijk verbeurd verklaren.
- 4.9 Indien een klacht tussentijds wordt ingetrokken, kan de Geschillencommissie de gestorte waarborgsom geheel of gedeeltelijk verbeurd verklaren.
- 4.10 De Geschillencommissie zal iedere partij gelegenheid geven haar standpunt schriftelijk kenbaar te maken en is bevoegd daarna een mondelinge behandeling van het geschil te gelasten. De uitspraak van de Geschillencommissie geschiedt schriftelijk en is behoorlijk gemotiveerd. De uitspraak heeft terugwerkende kracht tot de datum van ontvangst van de klacht door de Geschillencommissie.
- 4.11 De Geschillencommissie hanteert zelf haar werkwijze voor zover dat niet in dit reglement is geregeld. Indien de Geschillencommissie een reglement omtrent haar werkwijze mocht opstellen, behoeft dit reglement alvorens in werking te treden, de goedkeuring van het bestuur en zal dit reglement niet in strijd zijn met hetgeen in onderhavig reglement is bepaald.
- 4.12 Een uitspraak van de Geschillencommissie geldt in beginsel als niet-bindend advies, in die zin dat NORMA gehouden is zich naar de uitspraak van de Geschillencommissie te gedragen. De uitspraak wordt bindend voor partijen indien geen der partijen binnen een termijn van maximaal drie maanden na verzending van de uitspraak door de Geschillencommissie het geschil heeft voorgelegd aan de rechter.
- 4.13 Het staat partijen te allen tijde vrij om het geschil, waarover de Geschillencommissie heeft geoordeeld, alsnog aan de rechter voor te leggen.

- 4.14 Indien de klacht zich richt tegen een besluit van de aangeslotenenvergadering of het bestuur of tegen het algemene beleid van de CBO, dan kan de Geschillencommissie, voor zover zij ontvankelijk is voor dergelijke klachten ingevolge het bepaalde in artikel 4.6, alleen marginaal toetsen of voldoende rekening is gehouden met de individuele belangen van de desbetreffende individuele Aangeslotene. Indien de Geschillencommissie van mening is dat dit onvoldoende het geval is, dan zal de Geschillencommissie vragen om een herbeoordeling van het geschil door (eventueel een commissie van) de aangeslotenenvergadering of het Bestuur.