

Commentaren-, klachten- en geschillenregeling

Artikel 1. Begripsomschrijvingen

- 1.1 Commentaar: een melding van een rechthebbende uitvoerende kunstenaar aan Norma waaruit blijkt dat de rechthebbende uitvoerende kunstenaar het oneens is met de aanpassing van de claim, de hoogte van door Norma uitbetaalde vergoedingen, het ontbreken van uitbetaling van vergoedingen of verzoekt om correctie van administratieve fouten.
- 1.2 Klacht: een schriftelijke melding van een rechthebbende uitvoerende kunstenaar waaruit blijkt dat de rechthebbende uitvoerende kunstenaar ontevreden is over 1) een afhandeling van een Commentaar of 2) een ander handelen of nalaten van Norma waarbij de rechthebbende uitvoerende kunstenaar in zijn belang is geschaad en niet het karakter heeft van een snel te verhelpen misverstand of gebrek aan informatie.
- 1.3 Geschil: indien de rechthebbende uitvoerende kunstenaar geen genoegen neemt met de reactie van Norma op een Klacht, dan wel deze niet of niet binnen gestelde termijnen is afgehandeld. Hieronder valt ook een geschil tussen rechthebbende uitvoerende kunstenaars onderling over conflicterende aanspraken op vergoedingen van Norma.

Artikel 2. Commentaren

- 2.1 Een Commentaar kan uitsluitend schriftelijk worden ingediend bij de Servicedesk van Norma, te bereiken via servicedesk@stichtingnorma.nl.
- 2.2 Een Commentaar dient het navolgende te vermelden:
 - Norma nummer
 - Een duidelijke omschrijving en motivering van het commentaar, eventueel voorzien van aanvullende bewijsstukken
- 2.3 Norma zal in ieder geval binnen vijf werkdagen na ontvangst van rechthebbende uitvoerende kunstenaar een schriftelijke ontvangstbevestiging sturen. Deze bevestiging bevat informatie over de verwachte termijn van afhandeling en geeft aan tot wie de rechthebbende uitvoerende kunstenaar 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 Klachten en Geschillenregeling afgehandeld, deelt Norma dit voor het einde van die termijn schriftelijk of digitaal aan rechthebbende uitvoerende kunstenaar mee, waarbij een nieuwe afhandelingstermijn wordt vermeld.
- 2.5 Een Commentaar wordt in ieder geval binnen drie maanden na ontvangst van het onderbouwd Commentaar van de rechthebbende uitvoerende kunstenaar door Norma

afgehandeld met bericht aan de rechthebbende uitvoerende kunstenaar. 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 rechthebbende uitvoerende kunstenaar minstens iedere zes maanden wordt geïnformeerd over de stand van zaken.

- 2.6 Voor Commentaren die zien op gebruik van repertoire 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 rechthebbende uitvoerende kunstenaar nadere afspraken maken over de termijn van afhandeling.
- 2.7 Wanneer het Commentaar niet binnen de gestelde termijnen in artikel 2.5 of niet naar tevredenheid is afgehandeld, dan kan de indiener van het Commentaar binnen drie maanden na afloop van de genoemde termijnen in artikel 2.5. dan wel na ontvangst van de inhoudelijke behandeling van het Commentaar een Klacht indienen.

Artikel 3. Klachten

- 3.1 Indien de rechthebbende uitvoerende kunstenaar een Klacht wil indienen, dan kan hij zich per brief dan wel per e-mail wenden tot:
Norma
T.a.v. Afdeling Juridische Zaken
Catharina van Renneslaan 20
1217 CX Hilversum
klachten@stichtingnorma.nl

De rechthebbende uitvoerende kunstenaar 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 rechthebbende uitvoerende kunstenaar mochten rijzen of tussen rechthebbende uitvoerende kunstenaars onderling over conflicterende aanspraken worden door de uitvoerende kunstenaar schriftelijk voorgelegd aan de Geschillencommissie Rechthebbenden.
- 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 bankrekening van Norma. De Geschillencommissie laat de uitvoering waartegen een klacht is ontvangen blokkeren door Norma op de dag dat het Geschil door 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 het geval van een geschil tussen rechthebbende uitvoerende kunstenaars onderling over een conflicterende aanspraak, verklaart de Geschillencommissie de klager niet-ontvankelijk indien het Geschil niet aantoonbaar op voorhand aan de Wederpartij is voorgelegd en getracht is tot een onderlinge oplossing te komen.
- 4.6 In het geval een geschil tussen rechthebbende uitvoerende kunstenaars onderling over een conflicterende aanspraak waarbij de wederpartij geen aangeslotene van Norma is, kan de Geschillencommissie het Geschil slechts in behandeling nemen indien de wederpartij zich schriftelijk aan dit reglement en de jurisdictie van de Geschillencommissie onderwerpt.
- 4.7 In afwijking van het bepaalde in artikel 4.4. en 4.5, 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.
- 4.8 De Geschillencommissie verklaart op verzoek van Norma de rechthebbende uitvoerende kunstenaar 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.

- 4.9 Indien de Geschillencommissie de klacht die onderwerp is van het Geschil, gegrond oordeelt, ontvangt de klager die een waarborgsom gestort heeft, deze onverkort terug.
- 4.10 Indien de Geschillencommissie een klacht ongegrond oordeelt, kan zij de gestorte waarborgsom geheel of gedeeltelijk verbeurd verklaren.
- 4.11 Indien een klacht tussentijds wordt ingetrokken, kan de Geschillencommissie de gestorte waarborgsom geheel of gedeeltelijk verbeurd verklaren.
- 4.12 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.
- 4.13 De Geschillencommissie hanteert zelf haar werkwijze conform het "Reglement Geschillencommissie Rechthebbenden Norma". Aanpassingen van dit reglement behoeven de voorafgaande goedkeuring van het Bestuur. Bij strijdigheid van bepalingen, prevaleren de bepalingen uit onderhavige regeling.
- 4.14 Een uitspraak van de Geschillencommissie geldt als een bindend advies waar Norma aan gehouden is. Dit bindend advies is onherroepelijk, tenzij (één van) de betrokken rechthebbende uitvoerende kunstenaar binnen drie maanden na de datum van de uitspraak, het bindend advies ter toetsing aan de rechter voorlegt conform artikel 7:904 BW.
- 4.15 Indien de klacht zich richt tegen een besluit van de Raad van Toezicht 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 4.8, alleen marginaal toetsen of voldoende rekening is gehouden met de individuele belangen van de desbetreffende individuele rechthebbende uitvoerende kunstenaar. 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 Raad van Toezicht of het Bestuur. Mocht aan het eerdergenoemde besluit van de Raad van Toezicht een advies van de Repartitie en SoCu-Commissie zijn voorafgegaan, dan zal ook deze commissie bij de herbeoordeling worden betrokken.