

PROCEDURES VOOR HET BEHANDELEN

VAN KLACHTEN EN GESCHILLEN

Versie aangenomen door de Raad van bestuur op 24 maart 2022 en in werking getreden op 1 augustus 2022.

TABLE OF CONTENT

Artikels	Pagina
ARTIKEL 1. INLEIDING.....	2
ARTIKEL 2. DOELSTELLING	2
ARTIKEL 3. DEFINITIE VAN KLACHTEN	2
ARTIKEL 4. INDIENEN VAN KLACHTEN	3
ARTIKEL 5. VERANTWOORDELIJKE VOOR DE BEHANDELING VAN KLACHTEN.....	3
ARTIKEL 6. BEHANDELING VAN DE KLACHT DOOR AEB	3
ARTIKEL 7. VEREISTE INFORMATIE	4
ARTIKEL 8. REGISTER.....	4
ARTIKEL 9. WEBSITE	4
ARTIKEL 10. CONTROLEDIENST BEHEERSVENNOOTSCHAPPEN.....	5
ARTIKEL 11. WIJZIGINGEN	5



ARTIKEL 1. INLEIDING

Overeenkomstig artikel XI.273/1 van het Wetboek van economisch recht (“**WER**”) stellen de beheersvennootschappen *“efficiënte en snelle procedures voor het behandelen van de klachten”* ter beschikking van de rechthebbenden, de beheersvennootschappen, de collectieve beheerorganisaties en de gebruikers van beschermde werken en prestaties.

“De rechthebbenden, de beheersvennootschappen en de collectieve beheerorganisaties die de rechten die zij vertegenwoordigen op grond van een vertegenwoordigingsovereenkomst hebben toevertrouwd, en de gebruikers van beschermde werken en prestaties, hebben het recht om rechtstreeks bij de beheersvennootschappen klacht in te dienen tegen handelingen van beheer van auteursrechten of naburige rechten, met name in verband met de machtiging om rechten te beheren, de beëindiging of terugtrekking van rechten, lidmaatschapsvoorwaarden, de inning van aan rechthebbenden verschuldigde bedragen, inhoudingen en verdelingen”.

“De beheersvennootschap reageert zo snel mogelijk op de klacht en uiterlijk binnen een maand na de dag waarop de klacht werd ingediend. Ze doet al het mogelijke om duidelijke, ter zake doende en voldoende antwoorden te bieden”. “Omwille van gemotiveerde uitzonderlijke redenen kan de termijn voor het behandelen van de klacht worden verlengd met ten hoogste een maand”. “Het antwoord wordt op een duurzame drager gegeven.” “Wanneer het antwoord van de beheersvennootschap luidt dat de eis volledig of gedeeltelijk ongegrond is, motiveert ze dit antwoord.”

ARTIKEL 2. DOELSTELLING

De onderhavige procedure is bedoeld om klachten te behandelen die zijn ingediend bij AEB.

Deze procedure moet er, bij haar uitvoering, voor zorgen dat aan de volgende eisen wordt voldaan:

- coherent en eerlijk zijn in de behandeling van de klacht van de rechthebbende, beheersvennootschap, collectieve beheerorganisatie of gebruiker van beschermde werken (een “Klager”);
- een onpartijdig onderzoek voeren met een evenwichtige kijk op alle verzamelde informatie of bewijzen;
- redelijke stappen ondernemen om de persoonlijke gegevens van de Klager actief te beschermen;
- rekening houden met individuele omstandigheden en behoeften.

ARTIKEL 3. DEFINITIE VAN KLACHTEN

Een klacht onder dit beleid is als volgt gedefinieerd: *“een ontevredenheid van een rechthebbende, een beheersvennootschap, een collectieve beheerorganisatie of een gebruiker van beschermde werken over handelingen van beheer van auteursrechten of naburige rechten van AEB, met name in verband met de machtiging om rechten te beheren, de beëindiging of terugtrekking van rechten, lidmaatschapsvoorwaarden, de inning van aan rechthebbenden verschuldigde bedragen, inhoudingen en verdelingen”.*



ARTIKEL 4. INDIENEN VAN KLACHTEN

Alle klachten zullen worden ingediend door toezending van het formulier “Klachten procedure” (waarvan het model als bijlage bij die Procedures is gevoegd):

- Per aangetekende post aan:

Agicoa Europe Brussels CV
Klachtendienst
Kartuizersstraat 19C/32
1000 Brussel
België

- En per e-mail aan: complaint@agicoabrussels.eu

Klachten over de inning en/of verdeling van royalty's door AEB voor een bepaald Exploitatiejaar moeten, op straffe van niet-ontvankelijkheid, worden ingediend door toezending van het formulier "Klachten procedure" aan de twee hierboven vermelde adressen, uiterlijk drie (3) maanden na het verstrijken van de aangiftetermijn van drie (3) jaar na 31 december van het exploitatiejaar waarvoor de royalty's zijn geïnd.

ARTIKEL 5. VERANTWOORDELIJKE VOOR DE BEHANDELING VAN KLACHTEN

De persoon die verantwoordelijk is voor de behandeling van klachten bij AEB (de “Verantwoordelijke”) moet beschikken over de objectiviteit en de onafhankelijkheid die nodig zijn om deze taak te vervullen. Hij / ze moet bovendien beschikken over voldoende kennis om deze taak correct uit te voeren en over voldoende informatie over de geldende interne procedures. De naam van de Verantwoordelijke voor de behandeling van klachten wordt op AEB website vermeld.

ARTIKEL 6. BEHANDELING VAN DE KLACHT DOOR AEB

Binnen drie (3) werkdagen na ontvangst van de klacht moet de Verantwoordelijke een ontvangstbevestiging naar de Klager sturen.

AEB zal een eerste onderzoek van de klacht uitvoeren en eventuele aanvullende informatie of documenten bepalen die nodig zijn om een onderzoek te kunnen uitvoeren.

AEB kan indien nodig contact opnemen met de Klager voor aanvullende informatie.

In principe moet AEB binnen twee (2) weken na verzending van de ontvangstbevestiging een definitief antwoord aan de Klager geven (schriftelijk antwoord op een duurzame drager), mits de klacht geldig en volledig is. Als de behandeling langer dan twee (2) weken duurt, moet AEB de Klager op de hoogte stellen van de redenen voor de vertraging.

Alle geschriften aan de Klager moeten melding maken van eventuele stappen en geopende procedures.



ARTIKEL 7. VEREISTE INFORMATIE

Wanneer AEB een klacht onderzoekt, zal zij steunen op informatie die door de Klager is verstrekt en op informatie waarover ze reeds beschikt.

Voor een snelle en efficiënte behandeling van de klacht door AEB is de volgende informatie nodig om de klacht zowel qua vorm als inhoud als geldig te beschouwen:

- De contactgegevens van de Klager;
- Indien van toepassing, zijn / haar rechthebbendenummer;
- Indien van toepassing, het werknummer;
- De aard van de verbintenis met AEB;
- De verantwoordelijke persoon bij de Klager;
- De aard van de klacht;
- De details van alle maatregelen die al zijn genomen om het probleem op te lossen;
- Kopieën van alle documentatie ter ondersteuning van de klacht.

ARTIKEL 8. REGISTER

AEB houdt een klachtenregister bij en werkt dit regelmatig bij, met de volgende gegevens:

- De naam en de contactgegevens van de Klager;
- De feiten van de klacht;
- Maatregelen genomen naar aanleiding van het onderzoek van de klacht;
- De communicatie tussen AEB en de Klager.

AEB zal de klachten registreren met het oog op een continue verbetering van het beheer, een monitoring via een regelmatig onderzoek en een verzachting van de geïdentificeerde problemen.

De persoonlijke informatie wordt geregistreerd in overeenstemming met de toepasselijke privacywetgeving en het *Klachten procedure privacybeleid* van AEB.

ARTIKEL 9. WEBSITE

De rechthebbenden, beheersvennootschappen en beheersorganisaties alsook het publiek worden op de hoogte gebracht van het bestaan van de klachtenprocedure via een vermelding op de website van AEB.



ARTIKEL 10. CONTROLEDIENST BEHEERSVENNOOTSCHAPPEN

De Controledienst van de vennootschappen voor het beheer van auteursrechten en naburige rechten is een dienst die deel uitmaakt van de Algemene Directie Economische Inspectie van de FOD Economie.

De Controledienst ziet erop toe dat deze vennootschappen de wet en hun statuten toepassen, alsook de tarieven en de innings- en verdelingsregels. Gebruikers, rechthebbenden en derden kunnen een klacht indienen tegen een vennootschap voor het beheer van auteursrechten bij het <https://meldpunt.belgie.be/meldpunt/> , wanneer de beslissingen en maatregelen van de beheersvennootschap niet overeenstemmen met haar wettelijke, contractuele of statutaire verplichtingen.

ARTIKEL 11. WIJZIGINGEN

Elke wijziging aan deze Procedures moet worden goedgekeurd door de Algemene vergadering.