

Ondernemers: kloppen uw gegevens niet of bent u het niet eens met uw factuur?

Als ondernemer [logt u in](#) om uw bedrijfsgegevens, uw sector, en uw medewerkersaantal eenvoudig en direct aan te passen. Als de wijziging in uw gegevens leidt tot een aangepaste factuur, ontvangt u vanzelf een nieuwe factuur.

Heeft u een vraag? Of leidt de wijziging in uw gegevens niet tot de gewenste aanpassing van de factuur en wilt u bezwaar maken tegen de factuur?

Als u [inlogt](#) kunt u dit via het contactformulier aan ons laten weten, dan hebben wij direct uw gegevens erbij om uw verzoek te behandelen.

Zorg ervoor dat u bovenstaande wijzigingen binnen drie maanden na factuurdatum aan ons doorgeeft. Wij handelen uw wijziging dan zo snel mogelijk voor u af, in ieder geval binnen twee maanden.

Wijzigingen voor overheids- en onderwijsinstellingen

Wijzigingen voor overheids- en onderwijsinstellingen geeft u aan ons door via

- [het contactformulier voor overheidsinstellingen](#)
- [het contactformulier voor onderwijsinstellingen](#)

Zorg ervoor dat u bovenstaande wijzigingen binnen drie maanden na factuurdatum aan ons doorgeeft. Wij handelen uw wijziging dan zo snel mogelijk voor u af, in ieder geval binnen twee maanden.

Klachten

Bent u niet tevreden over de aanpak of het resultaat van uw wijziging of is uw wijziging niet binnen twee maanden afgehandeld? Dan kunt u daarover een klacht bij ons indienen. Het moet wel gaan om een klacht die betrekking heeft op een binnen de geldende termijn van drie maanden doorgegeven wijziging.

Procedure

1. Dien uw klacht schriftelijk in bij de stichting:

Stichting Reprorecht
Afdeling Klachten
Postbus 3051
2130 KB Hoofddorp
Vergeet niet om uw debiteurnummer te vermelden.

2. Stichting Reprorecht handelt uw klacht uiterlijk binnen twee maanden af, maar streeft ernaar alle klachten binnen 1 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 Klachten 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?

a. Als uw klacht niet over een in rekening gebrachte vergoeding gaat, dan kunt u zich wenden tot het Bestuur van Stichting Reprorecht:

Stichting Reprorecht
T.a.v. het Bestuur
Postbus 3051
2130 KB Hoofddorp
Vergeet niet om uw debiteurnummer te vermelden.

b. Als uw klacht gaat over een in rekening gebrachte vergoeding, dan kunt u binnen drie maanden uw geschil indienen bij de Geschillencommissie Auteursrechten.

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. De Geschillencommissie Auteursrechten oordeelt niet over geschillen over de hoogte van de vergoeding voor de reprografische verveelvoudiging. Geschillen met betrekking tot deze vergoeding worden in eerste aanleg bij uitsluiting beslist door de rechtbank Den Haag.
- 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).
- 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](#).