

Klachtenregeling voor Kijkwijzer

Alle organisaties die bij het NICAM zijn aangesloten, dienen hun audiovisuele producties te classificeren aan de hand van het systeem van Kijkwijzer. Hierbij nemen zij de regels van het Algemeen Reglement en de Deelreglementen van het NICAM in acht.

Een ieder die meent dat een aangesloten organisatie de regels heeft overtreden, kan binnen twee weken na constatering daarvan een klacht indienen bij het bureau van het NICAM. Daartoe kan men het klachtenformulier op de website van Kijkwijzer, www.kijkwijzer.nl, invullen. De klacht kan ook per brief of per e-mail worden ingediend.

Voorbeelden van overtredingen:

- een film is niet geclassificeerd
- een film- of DVD distributeur hanteert een classificatie die niet in overeenstemming is met de beelden in de productie
- een omroep zendt een film of televisieprogramma uit op een tijdstip dat niet in overeenstemming is met de classificatie van de productie
- een verkeerde classificatie staat vermeld op de hoes van een DVD

In eerste instantie wordt een klacht behandeld door het bureau van het NICAM.

Als het bureau van het NICAM van mening is dat een klacht mogelijk gegrond is, zal het bureau van het NICAM contact opnemen met de aangeslotene met het verzoek om de classificatie binnen drie werkdagen aan te passen en/of, in het geval van televisie, indien van toepassing, de productie voortaan op een ander tijdstip uit te zenden.

Voor deze bemiddelingsregeling gelden enkele uitzonderingen, in welke gevallen de klacht wordt voorgelegd aan de Klachtencommissie:

- Indien een productie niet is geclassificeerd, behalve indien de classificatie van die productie naar de mening van het bureau uitkomt op Alle Leeftijden.
- Indien er naar de mening van het bureau twee of meer leeftijdscategorieën in het geding zijn.
- Indien het bureau in het kader van de interne kwaliteitscontrole of een consumentenvraag een audiovisuele productie heeft bekeken en de aangeslotene heeft geadviseerd de classificatie en/of het uitzendtijdstip aan te passen maar de aangeslotene heeft dat advies niet opgevolgd en er komt vervolgens een klacht daarover binnen.

- Indien naar de mening van het bureau sprake is van een dusdanige herhaling van overtredingen door de aangeslotene of een verschil van mening, dat het oordeel van de Klachtencommissie gewenst is.
- Indien de classificatie of het tijdstip van uitzending niet binnen de bij de bemiddeling genoemde termijn van drie werkdagen wordt aangepast.
- Indien de klager zich niet kan vinden in de uitleg van het bureau of in de aanpassing van de classificatie en /of het uitzendtijdstip. In dit laatste geval legt de Klachtencommissie geen boete op.

Als de klacht door de Klachtencommissie in behandeling wordt genomen, ontvangen de klager en de aangeslotene bericht. De aangeslotene wordt uitgenodigd om binnen drie weken een verweerschrift in te dienen. Daarnaast dient de aangeslotene zo spoedig mogelijk in vijfvoud een kopie van de productie waarover is geklaagd ter beschikking te stellen. Het verweerschrift wordt aan de Klager doorgestuurd.

De mogelijkheid bestaat om een spoedprocedure te starten. Dit kan naar aanleiding van een gemotiveerd verzoek van één van de partijen, of op initiatief van het bureau van het NICAM. De termijn voor het indienen van een verweerschrift wordt dan verkort naar minimaal drie werkdagen. In de praktijk vinden spoedprocedures plaats bij klachten over bioscoopfilms; de juistheid van de classificatie moet dan namelijk snel duidelijk zijn, ook omdat kort daarop de film op DVD wordt uitgebracht.

De Klachtencommissie behandelt de klacht ter zitting, waar zowel de klager als de aangeslotene in de gelegenheid wordt gesteld om zijn/haar standpunt mondeling toe te lichten. De zittingen vinden in principe plaats in Hilversum. Vervolgens toetst de Klachtencommissie de klacht aan de regels van Kijkwijzer.

Indien de Klachtencommissie van oordeel is dat de Kijkwijzerregels correct zijn toegepast, wordt de klacht ongegrond verklaard. Blijkt er volgens de Klachtencommissie sprake te zijn van een overtreding, dan kan de aangeslotene één of meerdere sancties opgelegd krijgen. Voorbeelden van sancties:

- een boete van minimaal € 100,- en maximaal € 75.000,-
- de opdracht over te gaan tot (her)classificatie van de audiovisuele productie
- de maatregel van waarschuwing
- het publiceren van de uitspraak

Zowel klager als aangeslotene ontvangen, voor zover mogelijk, binnen vier weken een schriftelijke uitspraak van de Klachtencommissie. Is er sprake van een spoedprocedure, dan geldt een termijn van ten hoogste twee weken. Tevens wordt er een geanonimiseerde versie van de uitspraak op de Kijkwijzerwebsite geplaatst.

De (gedeeltelijk) in het ongelijk gestelde partij kan binnen vier weken tegen de uitspraak van de Klachtencommissie beroep aantekenen bij de Commissie van Beroep van het NICAM. De andere partij krijgt vervolgens nog de tijd te reageren op het beroepschrift. Partijen kunnen tijdens de behandeling van de klacht ter zitting van de Commissie van Beroep hun standpunt mondeling toelichten. Vervolgens toetst de Commissie van Beroep de uitspraak van de Klachtencommissie. De Commissie kan de uitspraak van de Klachtencommissie vernietigen, bekrachtigen of terugwijzen. De Commissie van Beroep kan de zaak zelf afdoen. In het geval van een terugverwijzing moet de Klachtencommissie, met inachtneming van de bevindingen van de Commissie van Beroep, opnieuw uitspraak doen. De Commissie van Beroep kan ook besluiten de zaak zelf af te doen, al dan niet met verbetering van gronden. In dat geval staat er geen beroep meer open.

