



Klageprocedure Kijkwijzer

Indgivelse af en klage

Hvis du mener, at en tv-station eller distributør overtræder Kijkwijzer-reglerne, kan du indgive en klage. Eksempler på overtrædelser omfatter:

- en film, der ikke er blevet bedømt;
- en film- eller DVD-distributør, der viser en bedømmelse, der ikke er høj nok;
- en tv-station, der sender en film eller et tv-program på det forkerte tidspunkt.

Kijkwijzer-kontorets håndtering af klager

Klager håndteres først af Kijkwijzers medarbejdere. Hvis de er enige om, at en bedømmelse eller et sendetidspunkt er forkert, eller hvis der er en anden overtrædelse, vil de kontakte tv-stationen eller distributøren. De vil anmode om, at klassificeringen ændres inden for tre arbejdsdage, eller at produktionen fremover sendes på et andet tidspunkt. Du vil blive informeret om dette. Det er den såkaldte mæglingsprocedure, som der er nogle få undtagelser fra, som det fremgår nedenfor.

Forelæggelse for klageudvalget

En klage sendes direkte til det uafhængige klageudvalg i følgende tilfælde:

- I tilfælde af at en bedømmelse eller sendetid ikke ændres inden for den tidsramme, der var fastsat under æglingsproceduren;
- Hvis du ikke er enig i Kijkwijzer-kontorets afgørelser og/eller i den ændrede bedømmelse/sendetid, der er resultatet af mæglingsproceduren;
- Hvis en produktion slet ikke er blevet bedømt, og hvis Kijkwijzer-kontoret afgør, at den skal bedømmes højere end 'Alle aldre';
- Hvis Kijkwijzer-kontoret konkluderer, at der er en forskel på to eller flere alderskategorier mellem tv-stationens eller distributørens og Kijkwijzer-kontorets bedømmelse (for eksempel hvis en produktion var klassificeret som 'Alle aldre', men Kijkwijzer-kontoret mener, at den kvalificerer sig til en '16 års'-klassificering);
- Den samme tv-station/distributør, efter at klageudvalget har imødekommet klagen tidligere i kalenderåret om klassificeringen eller implementeringen af klassificeringen (f.eks. sendetiden), igen begår en lovovertrædelse i samme kategori.

Klageudvalget

Klageudvalget er et uafhængigt udvalg. Det består af en formand og medlemmer med en juridisk eller videnskabelig baggrund. Klageudvalget bedømmer, om en tv-station eller distributør har anvendt Kijkwijzer-reglerne korrekt. Klageudvalget kan beslutte, at en klage er begrundet, ubegrundet eller uantagelig. Hvis klageudvalget finder en klage begrundet, kan det pålægge sanktioner: en (ny) bedømmelse, en advarsel eller en økonomisk sanktion.

Hvis en klage indgives til klageudvalget, vil tv-stationen eller distributøren blive bedt om at indgive et forsvar. Du kan svare på dette forsvar. Klagen behandles derefter under en høring i Hilversum eller online via Teams. Begge parter har mulighed for at komme med en mundtlig udtalelse om deres holdning. Inden for fire uger efter høringen vil du modtage dommen fra klageudvalget skriftligt.

Appeludvalget

Hvis du ikke er enig i klageudvalgets afgørelse, kan du anke afgørelsen til appeludvalget inden for fire uger efter datoen for afgørelsen fra klageudvalget. Appeludvalget kan derefter bekræfte, omstøde eller henvise til klageudvalgets afgørelse.