

Procedura składania zażaleń Kijkwijzer

Złożenie skargi

Jeśli użytkownik uważa, że nadawca lub dystrybutor narusza przepisy Kijkwijzer, może złożyć skargę. Przykłady naruszeń obejmują:

- film, który nie został oceniony;
- dystrybutor filmu lub płyty DVD, który wyświetla klasyfikację, która nie jest wystarczająco wysoka;
- nadawca, który emituje film lub program telewizyjny w niewłaściwym czasie.

Rozpatrywanie skarg przez biuro Kijkwijzer

Skargi są w pierwszej kolejności rozpatrywane przez pracowników Kijkwijzer. Jeśli zgodzą się, że klasyfikacja lub czas emisji są nieprawidłowe, lub jeśli doszło do innego naruszenia, skontaktują się z nadawcą lub dystrybutorem. Załączają oni zmiany klasyfikacji w ciągu trzech dni roboczych lub emisji produkcji w innym terminie. Zostaniesz o tym poinformowany. Jest to tak zwana procedura mediacji, od której istnieje kilka wyjątków, o których mowa poniżej.

Składanie skarg do Komitetu ds. Skarg

Skarga jest składana bezpośrednio do niezależnego Komitetu ds. Skarg w następujących przypadkach:

- W przypadku, gdy klasyfikacja lub czas emisji nie zostanie zmieniony w ramach czasowych, które zostały ustalone w toku postępowania mediacyjnego;
- Jeśli nie zgadzasz się z ustaleniami biura Kijkwijzer i/lub ze zmienionym czasem ratingu/nadawania, który wynika z procedury mediacji;
- Jeśli produkcja nie została w ogóle sklasyfikowana i jeśli biuro Kijkwijzer uzna, że powinna zostać sklasyfikowana wyżej niż "All Ages - Wszystkie przedziały wiekowe";
- Jeśli biuro Kijkwijzer stwierdzi, że istnieje różnica dwóch lub więcej kategorii wiekowych pomiędzy klasyfikacją nadawcy lub dystrybutora i biura Kijkwijzer (na przykład, jeśli produkcja została sklasyfikowana jako "All Ages", ale biuro Kijkwijzer uważa, że kwalifikuje się do klasyfikacji "16 lat");
- Ten sam nadawca/dystrybutor po pozytywnym rozpatrzeniu przez Komitet ds. Skarg skargi złożonej wcześniej w roku kalendarzowym dotyczącej klasyfikacji lub jej wdrożenia (np. czasu emisji) ponownie popełnia wykroczenie w tej samej kategorii.

Komitet ds. Skarg

Komitet ds. Skarg jest komisją niezależną. Składa się z przewodniczącego i członków z wykształceniem prawniczym lub naukowym. Komitet ds. Skarg ocenia, czy nadawca lub dystrybutor prawidłowo zastosował Regulamin Kijkwijzer. Komitet ds. Skarg może orzec, że skarga jest uzasadniona, nieuzasadniona lub niedopuszczalna. Jeśli Komitet ds. Skarg uzna skargę za uzasadnioną, może nałożyć kary: (ponowną) klasyfikację, ostrzeżenie lub karę finansową.

Jeśli skarga zostanie złożona do Komitetu ds. Skarg, nadawca lub dystrybutor zostanie poproszony o złożenie odpowiedzi na skargę. Możesz odpowiedzieć na to oświadczenie. Skarga jest następnie rozpatrywana podczas przesłuchania w Hilversum lub online za pośrednictwem Teams. Obie strony będą mogły złożyć ustne oświadczenie dotyczące ich stanowiska. W ciągu czterech tygodni od przesłuchania otrzymasz pisemne orzeczenie Komitetu ds. Skarg.

Komitet Odwoławczy

Jeśli użytkownik nie zgadza się z orzeczeniem Komisji ds. Skarg, może odwołać się od tego orzeczenia do Komitetu Odwoławczego w ciągu czterech tygodni od daty wydania orzeczenia przez Komisję ds. Skarg. Komitet Odwoławczy może następnie potwierdzić, obalić lub odesłać do decyzji Komitetu ds. Skarg.