

Panasztételi eljárás Kijkwijzer

Panasz benyújtása

Ha úgy véli, hogy egy műsorszolgáltató vagy forgalmazó megsérti a Kijkwijzer szabályzatát, panaszt tehet. Példák a jogsértésekre:

- besorolás nélküli film;
- egy film- vagy DVD-forgalmazó, melynek besorolása nem elég magas kategóriát mutat;
- olyan műsorszolgáltató, amely rossz időpontban sugároz egy filmet vagy televíziós műsort.

A panaszok kezelése a Kijkwijzer iroda hatáskörében

A panaszokat először a Kijkwijzer munkatársai kezelik. Ha egyetértenek abban, hogy a besorolás vagy a műsoridő

hibás, vagy ha más jogsértés történik, kapcsolatba lépnek a műsorszolgáltatóval vagy a forgalmazóval. Három munkanapon belül kérni fogják a besorolás megváltoztatását, vagy azt, hogy a produkciót ezentúl más időpontban sugározzák. Erről tájékoztatni fogjuk Önt. Ez az úgynevezett közvetítői eljárás, amely alól az alábbiakban ismertetett néhány kivétel van.

Panaszbizottsághoz történő benyújtás

Az alábbi esetekben a panasz közvetlenül a független panaszbizottsághoz kerül benyújtásra:

- Abban az esetben, ha egy adott besorolás vagy műsoridő nem változik a megadott időkereten belül a közvetítői eljárás során meghatározottak szerint;
- Ha Ön nem ért egyet a Kijkwijzer iroda megállapításával és/vagy a közvetítői eljárás eredményeként megadott, módosított besorolással/műsoridővel;
- Ha egy produkció egyáltalán nem rendelkezik besorolással, és a Kijkwijzer iroda úgy találja, hogy az adott produkció besorolásának magasabbnak kell lennie a "Minden korosztály" besorolásnál;
- Ha a Kijkwijzer iroda arra a megállapításra jut, hogy két vagy több korcsoportnyi különbség van a műsorszolgáltató vagy a forgalmazó és a Kijkwijzer iroda besorolása között (például, ha egy produkció "Minden korosztály" besorolással rendelkezett, de a Kijkwijzer iroda szerint a "16 év" besorolás előírásainak felel meg);
- Ugyanaz a műsorszolgáltató/forgalmazó, miután a Panaszbizottság az adott naptári évben már helyt adott a besorolásra vagy a besorolás végrehajtására vonatkozó panasznak (pl. műsoridő), ismét ugyanabba a kategóriába tartozó jogsértést követ el.

A Panaszbizottság

A Panaszbizottság egy független bizottság. A bizottság egy elnökből és jogi vagy tudományos háttérrel rendelkező tagokból áll. A panaszbizottság azt vizsgálja, hogy a műsorszolgáltató vagy a forgalmazó helyesen alkalmazta-e a Kijkwijzer szabályzatát. A panaszbizottság dönthet úgy, hogy a panasz megalapozott, megalapozatlan vagy elfogadhatatlan. Ha a Panaszbizottság megalapozottnak találja a panaszt, szankciókat szabhat ki: (új)besorolást, figyelmeztetést vagy pénzbüntetést.

Ha a panaszt a Panaszbizottság elé terjesztik, a műsorszolgáltatót vagy a forgalmazót felkérjük, hogy nyújtson be védekező nyilatkozatot. Erre a nyilatkozatra Ön válaszolhat. A panaszt ezután egy meghallgatáson Hilversumban vagy a Teams alkalmazáson keresztül, online kezelik. Mindkét fél szóbeli nyilatkozatot tehet álláspontjáról. A meghallgatást követő négy héten belül írásban megkapja a panaszbizottság ítéletét.

Fellebbviteli Bizottság

Ha nem ért egyet a Panaszbizottság döntésével, a Panaszbizottság ítéletének meghozatalától számított négy héten belül fellebbezhet a Fellebbviteli Bizottságnál. A Fellebbviteli Bizottság ezt követően megerősítheti, hatályon kívül helyezheti vagy visszautalhatja a Panaszbizottság döntését.