

Kaebuste menetlus Kijkwijzer

Kaebuse esitamine

Kui te usute, et ringhäälinguorganisatsioon või levitaja rikub Kijkwijzeri reegleid, võite esitada kaebuse. Näited rikkumiste kohta on järgmised:

- film, millel ei ole reitingut;
- filmi- või DVD levitaja, kes näitab reitingut, mis ei ole piisavalt kõrge;
- ringhäälinguorganisatsioon, kes edastab filmi või telesaate valel ajal.

Kaebuste käsitlemine Kijkwijzeri poolt

Kaebusi menetlevad kõigepealt Kijkwijzeri töötajad. Kui nad nõustuvad, et reiting või saateage on vale või kui esineb mõni muu rikkumine, võtavad nad ühendust ringhäälinguorganisatsiooni või levitajaga. Nad nõuavad, et reitingut muudetakse kolme tööpäeva jooksul või et toodet edastataks edaspidi muul ajal. Teid teavitatakse sellest. Tegemist on nn vahendamismenetlusega, mille puhul on mõned erandid, nagu allpool märgitud.

Kaebuse kaebuste komiteele esitamine

Järgmistel juhtudel esitatakse kaebus otse sõltumatule kaebuste komiteele:

- Juhul, kui reitingut või saateaga ei muudeta aja jooksul, mis anti lepitusmenetluse käigus;
- Kui te ei nõustu Kijkwijzeri büroo järeldustega ja/või muudetud vahendamismenetluse tulemusel saadud reitingu/saateajaga;
- Kui toodet ei ole üldse hinnatud ja kui Kijkwijzer leiab, et see peaks olema kõrgema reitinguga kui "Kõik vanused";
- Kui Kijkwijzer jõuab järeldusele, et kahe või enama vanusekategorია erinevus on olemas. ringhäälinguorganisatsiooni või levitaja ja Kijkwijzer reitingus (näiteks kui toode oli klassifitseeritud kui "kõik vanused", kuid Kijkwijzeri arvates vastab see "16-aastat" klassifikatsioonile);
- Sama ringhäälinguorganisatsioon/levitaja pärast seda, kui kaebuste komisjon on kaebuse rahuldanud kalendriaasta alguses klassifikatsiooni või klassifikatsiooni rakendamise kohta (nt saateage) paneb taas toime sama kategooria rikkumise.

Kaebuste komitee

Kaebuste komitee on sõltumatu komisjon. See koosneb esimehest ja juriidilise või teadusliku taustaga liikmetest. Kaebuste komitee hindab, kas ringhäälinguorganisatsioon või levitaja on Kijkwijzer'i reegleid õigesti kohaldanud. Kaebuste komitee võib otsustada, et kaebus on põhjendatud, põhjendamatu või vastuvõetamatu. Kui kaebuste komitee leiab, et kaebus on põhjendatud, võib ta määrata karistusi: uue reitingu määramine, hoiatus või rahaline karistus.

Kui kaebus esitatakse kaebuste komiteele, palutakse ringhäälinguorganisatsioonil või levitajal esitada kaitsevõide. Võite sellele avaldusele vastata. Seejärel käsitletakse kaebust Hilversumis toimuval ärakuulamisel või veebipõhiselt Teams'i kaudu. Mõlemad pooled saavad teha suulise avalduse oma seisukoha kohta. Nelja nädala jooksul pärast ärakuulamist saate kaebuste komisjonilt kirjaliku otsuse.

Apellatsioonikomisjon

Kui te ei nõustu kaebuste komitee otsusega, võite esitada appellatsioonikomisjonile appellatsioonkaebuse nelja nädala jooksul pärast kaebuste komitee otsuse tegemise kuupäeva. Apellatsioonikomisjon võib seejärel kinnitada, tühistada või saata kaebuste komitee otsuse tagasi.