



Beslissing van de Klachtencommissie van het Nederlands Instituut voor de Classificatie van Audiovisuele Media (NICAM)

inzake de Klacht van

XXX, hierna te noemen: 'Klager'

tegen

XXX, gevestigd te XXX, hierna te noemen: 'Beklaagde'

met betrekking tot de Audiovisuele Productie: de film "*Christmas is Canceled*", hierna te noemen: 'de Film'. Door Klager gezien op 7 december 2024 op XXX, de video on demand dienst van Beklaagde.

1. De procedure

Beklaagde is als 'Aangeslotene'¹ verantwoordelijk voor de openbaarmaking van de Film. Het gaat om een romantische komedie uit 2021. De Film is door XXX op 8 november 2022 geclassificeerd op 14 jaar vanwege seks en drugs/alcohol/roken, met een waarschuwing voor grof taalgebruik.

Klager heeft op 8 december 2024 een Klacht ingediend over de Film. De Klacht heeft betrekking op de inhoudscategorieën Geweld, Angst, Seks, Drugs/Alcohol/Roken en Grof taalgebruik. Volgens Klager zou op het platform van Beklaagde de leeftijdsclassificatie 6 jaar vanwege geweld worden weergegeven, en zou deze classificatie onjuist zijn. De Film zou volgens Beklaagde een aantal scènes bevatten die niet leuk en ongemakkelijk zijn voor zesjarigen om te zien, met name de seks-, intimiteits- en zoenscènes.

De Klacht wordt behandeld overeenkomstig het Klachtenreglement 2023 van het NICAM (hierna: 'het Reglement').

Het Bureau heeft naar aanleiding van de Klacht de weergave van de classificatie van de Film op het platform van Beklaagde gecontroleerd, en een fout in de uitvoering geconstateerd. Naar het oordeel van het Bureau heeft Beklaagde een verkeerde classificatie weergegeven op haar website.

¹ Algemeen reglement Kijkwijzer voor Aangeslotenen, versie 2023



Na het beoordelen van de Klacht heeft het Bureau op 12 december 2024 op grond van artikel 3.3 onder b van het Reglement de Klacht direct – zonder voorafgaande bemiddeling – voorgelegd aan de Klachtencommissie nu er een verschil van twee of meer leeftijdscategorieën zit tussen de weergegeven inhoudsclassificatie door Beklaagde en de bevindingen van het Bureau.

De Voorzitter van de Klachtencommissie heeft de Klacht op formele aspecten getoetst en heeft bepaald dat de Klacht voorshands in behandeling kan worden genomen.

De zitting werd bepaald op dinsdag 21 januari 2025 om 10:30 uur. Zowel Klager als Beklaagde zijn op donderdag 19 december 2024 hiervan in kennis gesteld. Op die datum is Beklaagde ook de mogelijkheid tot het indienen van een verweerschrift gegeven.

Op vrijdag 20 december 2025 heeft Beklaagde op verzoek van het Bureau de weergave van de classificatie van de Film op haar website aangepast naar 14 jaar vanwege seks en drugs/alcohol/roken, met een waarschuwing voor grof taalgebruik.

Beklaagde heeft op maandag 13 januari 2025 per e-mail haar schriftelijk verweer ingediend. Ook heeft Beklaagde aangegeven bij de zitting aanwezig te zijn. Namens Beklaagde was XXX, Country Manager, aanwezig. Tijdens de zitting heeft Beklaagde toelichting gegeven op haar schriftelijk verweer.

Klager heeft per e-mail aangegeven geen gebruik te willen maken van de mogelijkheid om de Klacht ter zitting toe te lichten.

2. Het verweer

In haar verweerschrift begint Beklaagde met het benadrukken van de waarde die zij aan het NICAM hecht. Beklaagde erkent dat er een fout is gemaakt bij de uitvoering. Zij licht toe hoe dit heeft kunnen plaatsvinden. Zij geeft aan welke handelingen binnen haar procedures zijn aangepast om dergelijke fouten in de toekomst te voorkomen.

Beklaagde geeft aan met haar aanbod van meer dan 6000 films mensen van jong tot oud te willen vermaken en verrijken. Vanuit deze focus beschouwt Beklaagde de classificaties aan de hand van het Kijkwijzersysteem als zeer belangrijk en een essentieel uitgangspunt. Naast de classificering aan de hand van het Kijkwijzersysteem geeft Beklaagde aan te beschikken over diverse mogelijkheden waarop consumenten met medewerkers in contact kunnen komen wanneer een specifieke film, of de beleving hiervan, hier aanleiding toe geeft. Zo beschikt Beklaagde over een klantenservice die zeven dagen per week open is, en is het mogelijk voor consumenten om via de mail contact met Beklaagde op te nemen. Beide

mogelijkheden zijn volgens Beklaagde laagdrempelig in gebruik en vormen voor Beklaagde een belangrijke manier voor het anticiperen op zowel positieve als negatieve ervaringen van haar klanten.

Voor wat betreft de Klacht stelt Beklaagde dat de Film op 16 december 2021 helaas met een foutief leeftijdsadvies is toegevoegd aan haar platform. Beklaagde geeft aan dat het gaat om een zeer pijnlijke, menselijke fout, welke tot het ontvangen van de Klacht niet eerder bekend was bij Beklaagde. Nu de personen die verantwoordelijk waren voor het toevoegen van de classificatie aan haar platform niet meer werkzaam zijn bij Beklaagde, kan volgens haar alleen maar worden aangenomen dat de classificatie verkeerd is ingevoerd.

Na het ontvangen van de Klacht heeft Beklaagde twee vuistregels ingevoerd ter optimalisatie. Ten eerste stelt Beklaagde dat het vierogen-principe zal worden toegepast. Alle nieuwe titels die aan haar platform worden toegevoegd, worden door een medewerker van het traffic team voorzien van de juiste metadata, inclusief de Kijkwijzerclassificatie. Hierbij wordt een extra controle ingebouwd door een medewerker van het content team. Daarnaast stelt Beklaagde dat ze een uitgebreide controle is gestart van haar volledige catalogus om mogelijke foute classificaties te identificeren. Beklaagde geeft aan hiervoor graag in overleg te treden met het Bureau om te bepalen hoe ze gebruik zou kunnen maken van zowel kennis als mogelijkheden.

Ten slotte wil Beklaagde graag benadrukken dat de Klacht ook is besproken met het gehele team en de directie van Beklaagde. Dit ter ondersteuning van het belang. Beklaagde hoopt hiermee dat klachten zoals in onderhavig geval in de toekomst kunnen worden voorkomen.

3. De mondelinge behandeling ter zitting

Tijdens de mondelinge behandeling van de Klacht ter zitting heeft Beklaagde haar verweer nader toegelicht.

Beklaagde herhaalde het Kijkwijzersysteem uiterst belangrijk te vinden en hier veel waarde aan te hechten. Na een korte toelichting en verdere introductions heeft de Klachtencommissie de vraag gesteld hoe het systeem van het toevoegen van de Kijkwijzerclassificaties bij films op het platform van Beklaagde precies te werk gaat. Beklaagde legde haar interne werkproces uit en gaf aan dat het momenteel een handmatige aangelegenheid is. Voor het plaatsen van nieuwe titels op haar platform werken de commerciële afdeling en het traffic team met elkaar samen, waarbij (indien mogelijk) ook informatie van Filmdepot wordt geraadpleegd. Voordat een film beschikbaar wordt gesteld op het platform van Beklaagde volgt er nog een laatste korte check voor het controleren van o.a. de ondertiteling, etc.

Ten aanzien van de Klacht gaf Beklaagde het volgende aan. Het zou ten aanzien van de Klacht zijn gegaan om een menselijke fout. Volgens Beklaagde voert een medewerker soms voor meerdere films per dag de Kijkwijzerclassificaties toe. Beklaagde gaf hierbij aan dat zij niet weet of de weergegeven classificatie van 6 jaar vanwege geweld wellicht de oorspronkelijke classificatie was, en dit later zou zijn aangepast naar 14 jaar. Indien dit het geval is geweest, heeft Beklaagde dit echter gemist. De Klachtencommissie stelde hierop de vraag of Beklaagde zelf in de gaten houdt of oudere films nieuwe classificaties krijgen. Beklaagde stelde dat zij over deze vraag graag in gesprek wil gaan met het Bureau om eventuele mogelijkheden en technische voorzieningen te bespreken. Dit mede met het oog op de doelstelling van Beklaagde om met terugwerkende kracht haar catalogus van 6000 films te controleren. Hierbij zal Beklaagde beginnen met de meer gevoelige films met leeftijdsclassificaties van 16 of 18 jaar. Ook stelt Beklaagde dat zij nu gebruikmaakt van het vierogen-principe. Vanaf heden kijkt ook iemand van haar content team mee ten aanzien van het invoeren van de Kijkwijzerclassificaties.

Bij de afsluitende opmerkingen gaf Beklaagde samenvattend aan stappen te zetten in het verder optimaliseren van haar systeem, waarbij ze het systeem nog beter onder controle kunnen krijgen. Hier zou Beklaagde dan ook graag over in gesprek willen gaan met het Bureau om het proces mogelijk verder te automatiseren.

4. Conclusie

Nu Beklaagde de fout bij de uitvoering erkent en de classificatie op passende wijze heeft aangepast, staat vast dat de Klacht terecht is ingediend. Gelet op het hiervoor overwogene acht de Klachtencommissie de Klacht tegen de weergegeven leeftijdsclassificatie, te weten 6 jaar vanwege geweld, daarom gegrond.

Gezien de door XXX vastgestelde classificatie van 14 jaar vanwege seks en drugs/alcohol/roken met een waarschuwing voor grof taalgebruik, heeft Beklaagde de weergave van de classificatie van de Film op vrijdag 20 december 2024 correct aangepast. Beklaagde dient deze classificatie van de Film te blijven hanteren.

Ingevolge artikel 13.1 van het Klachtenreglement is de Klachtencommissie bij een (deels) gegronde verklaarde Klacht gerechtigd tot het opleggen van één of meer van de sancties, zoals genoemd in het onderhavige artikel. De Klachtencommissie ziet aanleiding hiertoe over te gaan en overweegt hierover als volgt.

Nu Beklaagde de afgelopen vijf jaar geen gegronde Klacht heeft gekregen, zal de Klachtencommissie op grond van de Sanctierichtlijn van 31 maart 2014 volstaan met het opleggen van een maatregel van waarschuwing.



Ten slotte ziet de Klachtencommissie in het feit dat de Film nog op het platform van Beklaagde is te zien aanleiding haar beslissing uitvoerbaar bij voorraad te verklaren.

6. De beslissing van de Klachtencommissie

Verklaart de Klacht gegrond.

Waarschuwing

Als sanctie voor het weergeven van de verkeerde classificatie bij de Film op haar website, geeft de Klachtencommissie Beklaagde een waarschuwing.

Uitvoerbaar bij voorraad

De Klachtencommissie verklaart deze beslissing overeenkomstig artikel 12.4 van het Reglement uitvoerbaar bij voorraad.

Beroep

Partijen hebben de mogelijkheid tegen deze uitspraak beroep aan te tekenen bij de Commissie van Beroep van het NICAM, voor zover zij in het ongelijk zijn gesteld. Het beroepschrift dient binnen vier weken na dagtekening van de uitspraak van de Klachtencommissie schriftelijk bij de secretaris van de Commissie van Beroep te worden ingediend.

Het adres luidt: NICAM, Commissie van Beroep, Postbus 322, 1200 AH Hilversum, e-mail: contact@kijkwijzer.nl.