



FJÖLMIÐLANEFND

Leiðbeiningar um kvartanir til Fjölmiðlanefndar og rétt til andsvara

Febrúar 2025



Efnisyfirlit

1. INNGANGUR	3
2. HVERJIR GETA KVARTAÐ TIL FJÖLMIÐLANEFNDAR?	4
3. HVAÐA MIÐLAR FALLA UNDIR LÖG UM FJÖLMIÐLA?	4
4. HVAÐA MIÐLAR FALLA EKKI UNDIR LÖG UM FJÖLMIÐLA?	5
5. HVERNIG VIRKAR RÉTTUR TIL ANDSVARS?	5
6. ÞARF AÐ KVARTA TIL MIÐILSINS FYRST?	5
7. YFIR HVERJU MÁ KVARTA?	6
8. HVERNIG ER KVÖRTUN LÖGÐ FRAM ?	8
9. HVAÐ GERIST EFTIR AÐ KVÖRTUN HEFUR VERIÐ LÖGÐ FRAM?	9
10. TRÚNAÐUR OG NAFNLEYND	9



1. INNGANGUR

Leiðbeiningar þessar eru ætlaðar öllum notendum fjölmiðla og mynddeiliveitna sem hyggjast leggja fram kvörtun til Fjölmiðlanefndar vegna meintra brota á lögum um fjölmiðla eða öðrum lögum sem Fjölmiðlanefnd hefur eftirlit samkvæmt. Í leiðbeiningunum kemur fram hvernig slíkar kvartanir skulu settar fram og hvernig meðferð kvartana hjá Fjölmiðlanefnd er háttað.

Heimild til að kvarta til Fjölmiðlanefndar byggir á 11. gr. laga um fjölmiðla nr. 38/2011 (lög um fjölmiðla). Réttur til andsvara byggir á 36. gr. laga um fjölmiðla. Lög um fjölmiðla má nálgast [\[hér\]](#).

Hægt er að leggja fram kvörtun rafrænt á vefsíðu Fjölmiðlanefndar í gegnum þjónustugátt nefndarinnar með því að smella á hnapp merktan „senda kvörtun eða ábendingu“. Einnig er hægt að smella á fellilugga í hægra horni og velja „ábendingar og kvartanir“. Þá er hægt að óska eftir eyðublaði vegna kvartana með því að senda póst á netfang nefndarinnar postur@fjolmidlanefnd.is eða með því að hafa samband við skrifstofu nefndarinnar í síma 415 0415.

Mælt er með því að þeir sem hyggjast leggja fram kvörtun til Fjölmiðlanefndar kynni sér leiðbeiningarnar áður en kvörtun er lögð fram. Leiðbeiningunum er ætlað að veita yfirsýn yfir framsetningu kvartana til Fjölmiðlanefndar, meðferð þeirra hjá nefndinni og valdsvið nefndarinnar. Þær eru ekki tæmandi og eru aðilar sem hyggjast leggja fram kvörtun hvattir til að kynna sér gildandi lög og reglur á þessu sviði.



2. HVERJIR GETA KVARTAÐ TIL FJÖLMIÐLANEFNDAR?

Almennar kvartanir til Fjölmiðlanefndar

Allir notendur fjölmiðla sem telja að efni fjölmiðla, með staðfestu hér á landi, ýmist ritstjórnar- eða auglýsingaefni, brjóti gegn þeim lögum sem um fjölmiðla gilda geta lagt fram kvörtun til Fjölmiðlanefndar. Ekki er skilyrði að viðkomandi eigi sjálfir hagsmuna að gæta. Einnig geta notendur mynddeiliveitna sem telja að mynddeiliveitur, með staðfestu hér á landi, hafi ekki uppfyllt skyldur sínar samkvæmt 36. gr. d laga um fjölmiðla lagt fram kvörtun til nefndarinnar.

Réttur til andsvara

Allir sem telja að lögmatir hagsmunir sínir, fyrst og fremst æra eða orðspor, hafi beðið tjón af rangfærslum í fjölmiðli eiga rétt til andsvara í viðkomandi fjölmiðli. Skilyrði er að viðkomandi eigi sjálfir einstaklingsbundinna og lögvarinna hagsmuna að gæta. Beiðni um andsvar ber fyrst að beina til viðkomandi fjölmiðils. Synji fjölmiðillinn beiðninni eða bregðist ekki við henni innan þriggja sólarhringa má beina kvörtun til Fjölmiðlanefndar sem tekur ákvörðun um hvort aðili eigi rétt á að koma andsvörum á framfæri

3. HVAÐA MIÐLAR FALLA UNDIR LÖG UM FJÖLMIÐLA?

Allir fjölmiðlar með staðfestu hér á landi eða sem miðla efni sem ætlað er almenningi hér á landi, að teknu tilliti til 4. gr. laga um fjölmiðla, falla undir gildissvið laganna:

- einkareknir og ríkisreknir miðlar
- myndmiðlar, eins og sjónvarp (í læstri eða ólæstri dagskrá, línulegt sjónvarp og myndefni eftir pöntun)
- hljóðmiðlar, eins og útvarp
- prentmiðlar (dagblöð, tímarit, héraðsfréttablöð o.fl.)
- netmiðlar

Einnig geta hljóðvarps- eða sjónvarpsrásir eða önnur fjölmiðlaþjónusta undir ritstjórnarlegri ábyrgð fjölmiðlaveitu talist vera fjölmiðlaþjónusta og þar af leiðandi fjölmiðill, þó svo að þjónustan sé veitt á öðrum vettvangi, t.d. á vef eða á mynddeiliveitu, sem ekki lýtur ritstjórnarlegri ábyrgð og er því ekki fjölmiðill. Hér er átt við þegar aðili eða lögaðili nýtir sér þjónustu eins og t.d. YouTube, Facebook eða Instagram til að dreifa fjölmiðlaefni sínu. Uppfylli slík miðlun önnur skilyrði laga sem við eiga í þessu sambandi telst hún til fjölmiðlaþjónustu í skilningi laga um fjölmiðla.

Í lögum um fjölmiðla segir að lögin gildi um fjölmiðla og fjölmiðlaveitur sem hafi „staðfestu hér á landi“. Með orðalaginu „staðfestu hér á landi“ er átt við að fjölmiðillinn hafi sterka tengingu við Ísland, þ.e. að hann hafi aðalskrifstofu sína á Íslandi, og/eða að ákvarðanir um dagskrár-/ritstjórnarefni séu teknar hér á landi og/eða að verulegur hluti starfsfólks starfi hér á landi. Ekki er skilyrði að fjölmiðillinn miðli efni sínu á íslensku til að hann geti fallið undir gildissvið laga um fjölmiðla. Um staðfestu fjölmiðla er nánar fjallað í 4. gr. laga um fjölmiðla.

Þá gildir V. kafli A um mynddeiliveitur sem hafa staðfestu hér á landi eða miðla efni sem ætlað er almenningi hér á landi, að teknu tilliti til ákvæðis 4. gr. a laga um fjölmiðla. Til mynddeiliveitna teljast m.a. vefsíður, forrit og tilteknir hlutar samfélagsmiðla, eins og Facebook, YouTube, Instagram, Snapchat og TikTok, sem miðla myndefni, hvort sem það stafar frá miðlinum sjálfum eða er notendaframleitt efni.

Að auki gilda sérstök lög um Ríkisútvarpið en þar er að finna strangari reglur um auglýsingaefni en í lögum um fjölmiðla. Fjölmiðlanefnd hefur eingöngu eftirlit með 7. gr. þeirra



laga, sem fjallar um viðskiptaboð. Lög um Ríkisútvarpið má nálgast [\[hér\]](#).

Upplýsingar um skráða og leyfisskylda fjölmiðla hér á landi má nálgast á vef Fjölmiðlanefndar, www.fjolmidlanefnd.is

4. HVAÐA MIÐLAR FALLA EKKI UNDIR LÖG UM FJÖLMIÐLA?

Eftirfarandi eru dæmi um miðla sem falla ekki undir gildissvið laga um fjölmiðla:

- persónulegar blogg síður
- einstaklingsbundin og persónuleg samskipti á netinu, t.d. á vettvangi Facebook
- samfélagsmiðlar og þeir hlutar þeirra sem teljast ekki til mynddeiliveitna

5. HVERNIG VIRKAR RÉTTUR TIL ANDSVARS?

Teljir þú að rangt hafi verið farið með staðreyndir í fjölmiðli og að hagsmunir þínir, einkum æra eða orðspor, hafi beðið tjón af því, átt þú rétt til andsvars í viðkomandi fjölmiðli. Beiðni um andsvar skal beint til viðkomandi fjölmiðils, með vísan í 36. gr. laga um fjölmiðla. Andsvör skulu birt eða þeim miðlað eftir að rök hafa verið færð fyrir beiðni þar um. Fjölmiðillinn skal birta andsvar þannig að eftir verði tekið og er óheimilt að óska eftir greiðslu fyrir birtingu eða miðlun þess.

Synji fjölmiðillinn beiðni þinni um andsvar eða bregðist ekki við henni innan þriggja sólarhringa má beina kvörtun til Fjölmiðlanefndar. Afrit af skriflegum samskiptum við viðkomandi fjölmiðil/fjölmiðlaveitu verða að fylgja kvörtuninni. Nefndin tekur þá ákvörðun um hvort þú eigir rétt til andsvars og skal sú ákvörðun Fjölmiðlanefndar tekin innan viku frá því að kvartað er til nefndarinnar.

Brot á 1. og 4. mgr. 36. gr. laga um fjölmiðla geta bæði varðað stjórnvaldssekt og refsingu, auk þess sem Fjölmiðlanefnd er heimilt að leggja dagsektir á þann sem vanrækir að verða við ákvörðun nefndarinnar um skyldu til að birta andsvör. Þá er Fjölmiðlanefnd heimilt að ljúka málsmeðferð með birtingu áhlits eða ákvörðunar.

Réttur til andsvars er háður því að þú eigir sjálf/ur einstaklingsbundinna, lögvarinna hagsmuna að gæta. Með því er til dæmis átt við það að ærumeiðandi umfjöllun í fjölmiðli varði þig persónulega.

Nánar er fjallað um rétt til andsvars í 36. gr. laga um fjölmiðla sem nálgast má [\[hér\]](#).

6. ÞARF AÐ KVARTA TIL MIÐILSINS FYRST?

Ekki er nauðsynlegt að kvartað hafi verið til fjölmiðils eða mynddeiliveitu áður en almennri kvörtun er beint til Fjölmiðlanefndar.

Ef kvörtun varðar synjun fjölmiðils á rétti til andsvars er nauðsynlegt að beiðni um andsvar hafi verið beint til viðkomandi fjölmiðils, og beiðninni hafi annað hvort verið synjað eða ekki brugðist við henni innan þriggja sólarhringa, áður en kvartað er til Fjölmiðlanefndar.

7. YFIR HVERJU MÁ KVARTA?

Fjölmiðlanefnd tekur við kvörtunum vegna meintra brota á lögum um fjölmiðla nr. 38/2011 og 7. gr. laga um Ríkisútvarpið nr. 23/2013 um viðskiptaboð (auglýsingaefni) í miðlum Ríkisútvarpsins. Þá tekur nefndin við ábendingum vegna meintra brota á lögum um eftirlit með aðgangi barna að kvikmyndum og tölvuleikjum nr. 62/2006. Sjáir þú eða heyrir efni í fjölmiðlum eða mynddeiliveitum sem þú telur að brjóti gegn framangreindri löggjöf getur þú lagt fram kvörtun til



Fjölmiðlanefndar. Hér fyrir neðan eru dæmi um þær lagareglur sem fjölmiðlum hér á landi ber að fylgja.

a) reglur um hlutlægni og nákvæmni í fréttum og fréttatengdu efni (26. gr. laga um fjölmiðla)

Fjölmiðlum ber að gæta þess að uppfylla kröfur um hlutlægni og nákvæmni í fréttum og fréttatengdu efni og gæta þess að mismunandi sjónarmið komi fram, jafnt karla sem kvenna. Krafa um hlutlægni og nákvæmni felur meðal annars í sér að leita skal ólíkra sjónarmiða við fréttumfjöllum og að staðhæfingar sem settar eru fram í fréttum og fréttatengdu efni eiga að vera réttar og allar nauðsynlegar upplýsingar verða að koma fram. Framsetning efnis þarf að vera hlutlæg og ekki lituð af persónulegum skoðunum fréttafólks. Ef eitthvað er rangfært í frétt ber að leiðrétta það. Reglur um hlutlægni í fréttum og fréttatengdu efni ganga út á að vernda upplýsingarétt almennings, enda er brýnt að almenningur geti mótað skoðanir sínar og dregið ályktanir út frá réttum og hlutlausum upplýsingum. Engin viðurlög eru við brotum á 26. gr. en Fjölmiðlanefnd er heimilt að gefa út álit vegna brota á ákvæðinu.

b) reglur um friðhelgi einkalífs (26. gr. laga um fjölmiðla)

Eitt af því sem setur tjáningarfrelsi fjölmiðla mörk er friðhelgi einkalífs þeirra sem um er fjallað í fjölmiðlum. Fjölmiðlum ber að gæta að því að efni sem þeir miðla brjóti ekki gegn rétti einstaklinga til friðhelgi einkalífs, til dæmis með miðlum viðkvæmra persónuupplýsinga. Engin viðurlög erum við brotum á 26. gr. en Fjölmiðlanefnd er heimilt að gefa út álit vegna brota á ákvæðinu.

c) reglur um bann við hatursáróðri og hvatningu til refsiverðrar háttsemi (27. gr. laga um fjölmiðla)

Fjölmiðlar þurfa að tryggja að það efni sem þeir miðla innihaldi ekkert sem talist getur hatursáróður eða hvatning til hryðjuverka og annarrar refsiverðrar háttsemi. Með hatursáróðri er átt við tal, texta, tjáningu, hegðun og/eða framkomu sem birtist í texta, hljóði og/eða mynd þar sem hvatt er til ofbeldis, fordóma og/eða fordómafullrar hegðunar gegn einstaklingi eða hópi af fólki og/eða með því að vanvirða, smána, hræða og/eða ógna viðkomandi einstaklingi eða hópi á grundvelli tiltekinna þátta, þ.e. á grundvelli kynþáttar, kynferðis, kynhneigðar, kynvitundar, kyntjáningar, aldurs, fötlunar, tungumáls, stjórnmála-, lífs- eða trúarskoðana, erfðafræðilegra einkenna, þjóðernis, þjóðfélagsstéttar, menningarlegrar, efnahagslegrar, félagslegrar eða annarrar stöðu í samfélaginu. Hvatning til hryðjuverka felur í sér upphafningu og réttlætingu á hryðjuverkum, dreifingu skilaboða eða mynda til þess að ógna almenningi eða afla málstað þeirra sem standa að hryðjuverkum stuðnings. Með refsiverðri háttsemi er átt við háttsemi sem er refsiverð að lögum, t.d. ofbeldi. Brot á banni við hatursáróðri geta varðað refsingu. Brot á bann við hvatningu til refsiverðrar háttsemi geta bæði varðað stjórnvaldssekt og refsingu. Þá er Fjölmiðlanefnd heimilt að ljúka málsmeðferð með útgáfu ákvörðunar eða álits.

d) reglur um vernd barna (28. gr. laga um fjölmiðla)

-Börn eiga rétt á að njóta öryggis og verndar gegn skaðlegu efni í fjölmiðlum. Í 28. gr. laga um fjölmiðla kemur fram að bannað er að sýna efni í línulegri dagskrá sem ekki er við hæfi barna fyrir kl. 22 á föstudögum og laugardögum og fyrir kl. 21 önnur kvöld vikunnar. Fjölmiðlanefnd hefur miðað við að reglan taki til myndefnis sem ekki er við hæfi barna yngri en 12 ára. Þá er óheimilt með öllu að sýna efni sem haft getur alvarleg skaðvænleg áhrif á börn í línulegri dagskrá. Í þann flokk fellur fyrst og fremst myndefni með aldursmatið 18, þ.e. klám og myndefni sem sýnir tilefnislaust ofbeldi.

-Þá ber fjölmiðlum að tryggja með tæknilegum ráðstöfunum að börn hafi ekki aðgang að hljóð- og myndmiðlunarefni eftir pöntun sem ekki er við þeirra hæfi (t.d. í gegnum VOD þjónustu). Slíkar tæknilegar ráðstafanir geta falist í því að notendur verði að slá inn sérstakt PIN-númer til að fá aðgang að efninu.

-Ákvæði 28. gr. laga um fjölmiðla gildir ekki um fréttir og fréttatengt efni.

-Brot á 28. gr. laga um fjölmiðla geta bæði varðað stjórnvaldssekt og refsingu. Þá er Fjölmiðlanefnd heimilt að ljúka málsmeðferð með útgáfu ákvörðunar eða álits.

e) reglur um tal og texta á íslensku (29. gr. laga um fjölmiðla)



Allir fjölmiðlar skulu eftir því sem við á efla íslenska tungu og eiga fjölmiðlar að marka sér málstefnu í því skyni. Hljóð- og myndefni á erlendu máli skal jafnan fylgja íslenskt tal eða texti á íslensku eftir því sem við á hverju sinni. Þetta á þó hvorki við um beinar útsendingar á fréttum eða fréttatengdu efni né flutning erlendra söngtexta. Við þær aðstæður skal fjölmiðlaveita, eftir því sem kostur er, láta fylgja endursögn eða kynningu á íslensku á þeim atburðum sem orðið hafa. Brot á ákvæði 29. gr. laga um fjölmiðla geta bæði varðað stjórnvaldssekt og refsingu. Þá er Fjölmiðlanefnd heimilt að ljúka málsmeðferð með útgáfu ákvörðunar eða álits.

f) reglur um aðgengi sjón- og heyrnarskertra að myndmiðlunarefni (30. gr. og 2. mgr. 31. gr. laga um fjölmiðla)

Fjölmiðlar sem miðla myndefni skulu stöðugt og stigvaxandi gera þjónustu sína aðgengilega sjón- og heyrnarskertum auk þeirra sem búa við þroskaröskun. Úrræði til að tryggja aðgengi eru m.a. táknmál, textun og hljóðlýsing. Engin viðurlög eru við brotum á 30. gr. en Fjölmiðlanefnd er heimilt að birta álit vegna brota á ákvæðinu. Þá er fjölmiðlaveitum, ef brýna nauðsyn ber til og almannaheill krefst, skylt að tryggja aðgengi sjón- og heyrnarskertra að miðlun á tilkynningum frá almannavörnum, löggæslu, slysavarnafélögum eða hjálparsevitum, m.a. með táknmáli, textun og hljóðlýsingu. Brot á ákvæði 31. gr. laga um fjölmiðla geta bæði varðað stjórnvaldssekt og refsingu. Þá er Fjölmiðlanefnd heimilt að ljúka málsmeðferð með útgáfu ákvörðunar eða álits.

g) reglur um rétt til andsvara (36. gr. laga um fjölmiðla)

Allir sem telja að lögmætir hagsmunir sínir, fyrst og fremst æra eða orðspor, hafi beðið tjón af rangfærslum í fjölmiðli eiga rétt til andsvara í viðkomandi fjölmiðli. Skilyrði er að viðkomandi eigi sjálfir einstaklingsbundinna og lögvarinna hagsmuna að gæta. Brot á 1. og 4. mgr. 36. gr. geta bæði varðað stjórnvaldssekt og refsingu, auk þess sem Fjölmiðlanefnd er heimilt að leggja dagsektir á þann sem vanrækir að verða við ákvörðun nefndarinnar um skyldu til að birta andsvör. Þá er Fjölmiðlanefnd heimilt að ljúka málsmeðferð með útgáfu ákvörðunar eða álits. Nánar er fjallað um rétt til andsvara í 5. og 6. hluta í leiðbeiningum þessum.

h) reglur um viðskiptaboð (VI. kafli laga um fjölmiðla)

Viðskiptaboð er hugtak sem tekur meðal annars til auglýsinga í fjölmiðlum, kostana og vöruinnsetninga í hljóð- og myndefni. Reglur um viðskiptaboð er að finna í VI. kafla laga um fjölmiðla. Þar á meðal er reglan um aðskilnað ritstjórnarefnis og viðskiptaboða, bann við dulduðum viðskiptaboðum og bann við viðskiptaboðum og fjarkaupum á áfengi, tóbaki, nikótínvörum, rafrettum og áfyllingum fyrir rafrettur, lyfseðilsskyldum lyfjum og happdrættis- og veðmálastarfsemi sem ekki hefur leyfi hér á landi. Einnig er m.a. kveðið á um vernd barna gegn ótilhlýðilegum viðskiptaboðum og bann við auglýsingum í kringum barnaefni. Þá er að finna nánari ákvæði um vöruinnsetningar í hljóð- og myndefni, sýndarauglýsingar í myndefni, kostun hljóð- og myndefnis og fjarkaup. Brot á ákvæðum VI. kafla laga um fjölmiðla geta bæði varðað stjórnvaldssekt og refsingu. Þá er Fjölmiðlanefnd heimilt að ljúka málsmeðferð með útgáfu ákvörðunar eða álits.

i) reglur um skyldur mynddeiliveitna (36. gr. d laga um fjölmiðla)

Í 36. gr. d laga um fjölmiðla eru taldar upp þær skyldur sem hvíla á mynddeiliveitum. Lúta skyldurnar, m.a. að því að mynddeiliveitur taki upp í notendaskilmála sína bann gegn dreifingu tiltekins efnis. Í fyrsta lagi efni sem fjallað er um í 36. gr. a laganna um vernd barna fyrir efni og viðskiptaboðum sem skaðað geta líkamlegan, andlegan eða siðferðilegan þroska þeirra. Í öðru lagi efni sem fjallað er um í 36. gr. b sem varðar bann við hatursáróðri og hvatningu til hryðjuverka og refsiverðar háttsemi. Þá skulu mynddeiliveitur, m.a. koma upp kerfi á vef sínum sem gerir notendum þjónustunnar kleift að flagga eða tilkynna efni sem brýtur í bága við 36. gr. a og 36. gr. b laga um fjölmiðla. Brot á ákvæði 1. mgr. 36. gr. d um skyldur mynddeiliveitna varðar bæði stjórnvaldssektum og refsingu. Þá er Fjölmiðlanefnd heimilt að ljúka málsmeðferð með útgáfu ákvörðunar eða álits.

j) sérreglur um viðskiptaboð í miðlum Ríkisútvarpsins (7. gr. laga um Ríkisútvarpið nr. 23/2013)



Um viðskiptaboð í miðlum Ríkisútvarpsins gilda þrjú reglur en um einkarekna miðla en þær er að finna í 7. gr. laga um Ríkisútvarpið, sem Fjölmiðlanefnd hefur eftirlit með. Sem dæmi má nefna að vöruinnsetningar eru óheimilar í dagskrá RÚV og að Ríkisútvarpið má ekki slíta í sundur dagskrárliði í sjónvarpi með auglýsingum, nema þegar um er að ræða útsendingu íburðarmikilla dagskrárliða eða eigin framleiðslu sem er a.m.k. 60 mínútur að lengd. Brot á 7. gr. geta varðað stjórnvaldssekt. Þá er Fjölmiðlanefnd heimilt að ljúka málsmeðferð með útgáfu ákvörðunar eða álits.

k) lög um eftirlit með aðgangi barna að kvikmyndum og tölvuleikjum nr. 62/2006

-Lög um eftirlit með aðgangi barna að kvikmyndum og tölvuleikjum fjalla um aldursmat og merkingar á kvikmyndum og tölvuleikjum og taka einnig til sjónvarpsþátta, mynddiska o.fl. Aldursmatið er í höndum ábyrgðaraðila og félagsmanna í FRÍSK, Félagi rétthafa í sjónvarps- og kvikmyndaiðnaði. Hægt er að nálgast upplýsingar um aldursmat sjónvarpsþátta, kvikmynda og tölvuleikja á vefnum www.kvikmyndaskodun.is sem FRÍSK rekur.

-Fjölmiðlanefnd hefur eftirlit með því að ákvæðum laga nr. 62/2006 sé framfylgt. Fáir nefndin vitneskju eða rökstudda ábendingu um að niðurstaða aldursmats á kvikmynd eða tölvuleik sé í andstöðu við lög, óásættanleg með hliðsjón af barnaverndarsjónarmiðum eða að aldursmat hafi ekki farið fram, er henni heimilt að mæla fyrir um stöðvun sýningar og dreifingar kvikmyndarinnar eða tölvuleiksins tímabundið í þrjú sólarhringa. Á meðan bannið varir fer fram sameiginlegt endurmat ábyrgðaraðila og Fjölmiðlanefndar á sýningarhæfni efnisins.

-Hægt er að koma ábendingum um rangt aldursmat á tölvuleikjum og myndefni, sem sýnt er í kvikmyndahúsum eða sjónvarpi, á framfæri við Fjölmiðlanefnd. Hið sama á við ef útlit er fyrir að aldursmat hafi ekki farið fram.

8. HVERNIG ER KVÖRTUN LÖGÐ FRAM?

Hægt er að leggja fram kvörtun í gegnum þjónustugátt Fjölmiðlanefndar með að smella á hnapp á vefsíðu nefndarinnar, merktan „senda kvörtun eða ábendingu“. Gæta þarf þess að fylla út þá reiti kvörtunarformsins þar sem beðið er um nafn, heimilisfang, kennitölu og netfang. Ef um lögaðila er að ræða þarf að greina stuttlega frá því hvers konar starfsemi hann stundar. Jafnframt þarf að greina frá þeim fjölmiðli/mynddeiliveitu sem kvörtun beinist að. Greina þarf frá dagsetningu og tímasetningu miðlunar efnisins, eftir því sem við á, og gefa nákvæma lýsingu á atvikum. Loks þarf að rökstyðja stuttlega hvers vegna atvikið er talið vera brot á lögum. Ef sá sem hyggst leggja fram kvörtun getur af einhverjum ástæðum ekki nýtt sér þjónustugátt Fjölmiðlanefndar er hægt að hafa samband við Fjölmiðlanefnd í gegnum netfangið postur@fjolmidlanefnd.is og óska eftir því að fá kvörtunareyðublað sent í tölvupósti.

9. HVAD GERIST EFTIR AÐ KVÖRTUN HEFUR VERIÐ LÖGÐ FRAM?

Eftir að kvörtun hefur verið lögð fram birtist staðfesting á móttöku í þjónustugátt Fjölmiðlanefndar. Ef kvörtun er send með tölvupósti er send staðfesting um móttöku í tölvupósti. Því næst fjallar Fjölmiðlanefnd um málið á næsta fundi sínum en fundir nefndarinnar eru yfirleitt haldnir einu sinni í mánuði. Ef kvörtunin uppfyllir þær kröfur sem gerðar eru, sbr. lið 8 í leiðbeiningum þessum, tekur Fjölmiðlanefnd ákvörðun um hvort erindið gefi nægar ástæður til að hefja málsmeðferð. Í starfsreglum nefndarinnar segir að við mat á því skuli Fjölmiðlanefnd hafa hliðsjón af málefnalegum sjónarmiðum sem þykja skipta máli í hverju tilviki fyrir sig. Eftirfarandi atriði geta skipt máli við mat nefndarinnar á því hvort hefja beri rannsókn:

- a. að meint brot virðist alvarlegt,
- b. að fjölmiðlaveita eða mynddeiliveita sem kvartað er yfir hafi ekki látið af þeirri hegðun sinni sem var tilefni kvörtunar,



c. að meðferð málsins fari saman við forgangsröðun nefndarinnar en samkvæmt 11. gr. laga um fjölmiðla er nefndinni heimilt að raða málum í forgangsröð.

Telji nefndin að erindið gefi ekki nægar ástæður til meðferðar er tilkynnt um þá niðurstöðu eins fljótt og við verður komið. Fjölmiðlanefnd er heimilt að ljúka málum sem varða brot á lögum um fjölmiðla með ákvörðun eða álit sem birt eru á vef nefndarinnar.

Um málsmeðferðina gilda ákvæði stjórnslulaga nr. 37/1993 (stjórnslulög) og skulu ákvarðanir Fjölmiðlanefndar teknar eins fljótt og við verður komið.

10. TRÚNAÐUR OG NAFNLEYND

.....
Upplýsingar um viðkvæm einkamálefni einstaklinga og mikilvæga fjárhags- og viðskiptahagsmuni einstaklinga og lögaðila, sem sanngjarnt er og eðlilegt að leynt fari, eru alltaf felldar út áður en ákvarðanir eða álit Fjölmiðlanefndar eru birt opinberlega á vef hennar.

Leitað er eftir afstöðu þess sem leggur fram erindi til Fjölmiðlanefndar um hvort viðkomandi vilji njóta nafnleyndar komi til þess að málinu ljúki með úrlausn sem birt er á vef Fjölmiðlanefndar. Óski viðkomandi eftir nafnleynd í slíku tilviki mun nafn viðkomandi ekki koma fram í hinni birtu úrlausn á vef Fjölmiðlanefndar.

Fjölmiðlanefnd getur ekki veitt þeim sem leggur fram erindi til nefndarinnar um meint lögbrot nafnleynd gagnvart þeim aðila sem erindið beinist að, vegna meginreglu stjórnslulaga um rétt aðila máls til aðgangs að gögnum þess samkvæmt 15. gr. stjórnslulaga nema „sérstaklega standi á“ og rétt þyki að hagsmunir aðila máls eigi að víkja fyrir „mun ríkari almanna- eða einkahagsmunum“, sbr. 17. gr. stjórnslulaga. Ákvæði 17. gr. stjórnslulaga felur í sér undantekningarreglu sem ber að túlka þröngt í framkvæmd. Þetta gildir svo framarlega sem annað leiðir ekki af ákvæðum sérlaga.