



Anschuldigung

Standardarbeitsanweisung

Gültig ab:01/05/2026

Verteiler: Öffentlich

Certifier for



FAIRTRADE
INTERNATIONAL



Inhaltsverzeichnis

1	Gegenstand des Dokuments	3
2	Anwendungsbereich	3
3	Definition.....	3
4	Vertraulichkeit	3
	4.1 Vertraulichkeit des Beschwerdeführers	3
	4.2 Vertraulichkeit der untersuchten Kunden.....	4
5	Verfahren bei Anschuldigungen.....	4
	5.1 Einreichung	4
	5.2 Bestätigung	5
	5.3 Untersuchung.....	6
	5.4 Ergebnis.....	6
	5.5 Entscheidung	6
	5.6 Antwort	6
6	Überprüfungsverfahren.....	7
7	Referenzen	7

1 Gegenstand des Dokuments

Diese Standardarbeitsanweisung legt die Grundsätze und Zuständigkeiten im Zusammenhang mit Anschuldigungen dar und beschreibt den Prozess zur Bearbeitung von Anschuldigungen gemäß den geltenden Akkreditierungsanforderungen (ISO/IEC 17065:2013) hinsichtlich Unparteilichkeit, Vertraulichkeit und dokumentierter Bearbeitung von Beschwerden/Einsprüchen sowie gemäß den geltenden EU- und deutschen Datenschutzgesetzen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten im Rahmen von Anschuldigungen.

2 Anwendungsbereich

Diese Standardarbeitsanweisung gilt für alle am Verfahren zur Bearbeitung von Anschuldigungen beteiligten Parteien, einschließlich der Person, die den Anschuldigung vorbringt, des betroffenen FLOCERT-Kunden, der Credibility Assurance Unit von FLOCERT sowie aller anderen betroffenen FLOCERT-Mitarbeiter und, sofern zutreffend, von FLOCERT zu diesem Zweck und im Rahmen von Zertifizierungsaktivitäten beauftragte Experten, wobei unter einem Experten eine Person oder Einrichtung zu verstehen ist, die von FLOCERT mit der Erbringung oder Unterstützung der Zertifizierungsdienstleistungen und damit verbundener Zertifizierungsaktivitäten (einschließlich Untersuchungen) beauftragt wurde, wie z. B. FLOCERT-Tochtergesellschaften, Auditoren, Rechtsberater usw. Alle diese Parteien sind an die in dieser Vorgehensweise beschriebenen Vertraulichkeits- und Interessenkonfliktregeln gebunden.

3 Definition

Eine Anschuldigung ist eine Aussage oder eine Reihe von Aussagen eines Dritten gegen einen Kunden, der Inhaber eines Fairtrade-Zertifikats ist oder sich im Prozess der Beantragung eines Zertifikats befindet (Antragsteller), in der behauptet wird, dass dieser Kunde die geltenden Fairtrade-Standards nicht einhält oder gegen Richtlinien oder andere vertragliche Verpflichtungen gegenüber FLOCERT verstößt.

Der Beschwerdeführer ist die natürliche oder juristische Person, die die Anschuldigungen bei FLOCERT einreicht, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Kunden, NGOs, Gewerkschaften, Arbeitnehmer oder Mitglieder der Öffentlichkeit sowie FLOCERT-Mitarbeiter und Experten, sofern Informationen außerhalb des regulären Zertifizierungsablaufs eingehen.

Jeder in diesem Verfahren nicht definierte Begriff hat die Bedeutung, die in den Fairtrade-Sicherungsregeln und -Richtlinien festgelegt ist, die unter <https://www.flocert.net/fairtrade-assurance-manual/> abgerufen werden können.

4 Vertraulichkeit

4.1 Vertraulichkeit des Beschwerdeführers

Die Identität der Beschwerdeführer sowie alle Informationen, die direkt oder indirekt Aufschluss über ihre Identität geben könnten, werden bei FLOCERT geschützt und nur an Personen weitergegeben, die diese Informationen zur Erfüllung ihrer Aufgaben im Rahmen des Beschwerdeverfahrens benötigen („Need-to-know-Prinzip“).

Insbesondere wird FLOCERT:

- solche vertraulichen Informationen in keiner Weise verwenden, die eine Identifizierung des Beschwerdeführers durch andere Parteien als die an der Bearbeitung der Beschwerde beteiligten Personen ermöglichen könnte.

- solche vertraulichen Informationen nicht als Nachweis für eine Nichtkonformität zu verwenden, es sei denn, sie wurden unabhängig überprüft und durch zusätzliche, im Rahmen der Untersuchung gewonnene Beweise bestätigt.
- bei der Verarbeitung personenbezogener Daten (im Sinne von Art. 4 der Europäischen Datenschutz-Grundverordnung („DSGVO“)) von Hinweisgebern und in der Meldung genannten Personen stets das **berechtigte Interesse** an der Verarbeitung dieser Daten gemäß Art. 6 Abs. 1 DSGVO zu prüfen und abzuwägen, wobei die Ermittlungsbedürfnisse gegen die Rechte der betroffenen Personen abzuwägen sind.

Solche vertraulichen Informationen können jedoch Aufschluss über den Umfang und die Ausrichtung der Untersuchung geben, insbesondere über die spezifischen Aspekte, die untersucht werden müssen.

4.2 Vertraulichkeit der untersuchten Kunden

In Übereinstimmung mit den Allgemeinen Geschäftsbedingungen auf der Website und den Verpflichtungen, die sich aus der Akkreditierung von FLOCERT nach ISO/IEC 17065:2013 ergeben, ist es FLOCERT gestattet, nur begrenzte Informationen an den Beschwerdeführer weiterzugeben.

Insbesondere darf FLOCERT nur die folgenden Informationen offenlegen:

- Name des untersuchten Kunden,
- FLOID des untersuchten Kunden,
- Monat und Jahr, in dem die Untersuchung durchgeführt wurde, und
- den aktuellen Zertifizierungsstatus des untersuchten Kunden.

5 Verfahren bei Anschuldigungen

FLOCERT betrachtet das Verfahren zur Bearbeitung von Anschuldigungen als wertvolles Instrument zur Stärkung der Robustheit seines Zertifizierungsprozesses und begrüßt daher diese zusätzlichen Informationen von Dritten. Es behandelt akzeptierte Vorwürfe mit Priorität.

5.1 Einreichung

Informationen, die von Arbeitnehmern während eines planmäßigen Audits an einen Auditor weitergegeben werden, werden im Rahmen der normalen Fairtrade-Auditroutine bearbeitet und gelten nicht als Anschuldigung im Sinne dieses Standardverfahrens.

Beschwerden können eingereicht werden:

- über die FLOCERT-Webseite <https://www.flocert.net/submit-an-allegation-appeal-or-complaint/> per E-Mail an credibility@flocert.net
- telefonisch: entweder per Anruf oder durch Senden einer WhatsApp-Nachricht
- per Videokonferenz
- über das Feld „Vertrauliches Feedback“ in Fairtrace (Melde-Tool für FLOCERT-Kunden)

Die Person, die Anschuldigung einreicht, muss den Namen des betroffenen Kunden sowie, falls bekannt, die FLO-ID angeben und alle verfügbaren Informationen und Beweise zur Untermauerung der Anschuldigung vorlegen. Zu den Beweisen zählen unter anderem Dokumente, Erklärungen, Notizen aus Besprechungen oder Interviews, Bilder und Medieninformationen, die keinen gesetzlichen Datenschutzbestimmungen unterliegen.

Sofern dies nicht von der meldenden Partei erfolgt, wird FLOCERT die eingereichten Informationen den relevanten Konformitäts-Kriterien zuordnen.

Wird die Meldung von einer Organisation im Namen von Einzelpersonen, Bauern, Arbeitnehmern oder anderen Gemeinschaften eingereicht, sollte die Organisation, soweit möglich, Folgendes bereitstellen:

- Angaben zu den Personen oder Gemeinschaften, in deren Namen sie handelt; und
- Nachweise dafür, dass sie deren Interessen vertreten.

Der Antragsteller sollte FLOCERT informieren, falls die Angelegenheit bereits von lokalen oder nationalen Behörden untersucht wird (z. B. im Rahmen eines Gerichtsverfahrens). Solche anderen Verfahren hindern FLOCERT nicht daran, die mutmaßlichen Sachverhalte im Rahmen der Sicherstellung der Einhaltung der Fairtrade-Standards weiterzuverfolgen, und haben keinen Einfluss auf das Ergebnis oder die Art und Weise der Untersuchung. FLOCERT kann jedoch die Informationen aus solchen anderen Verfahren in seiner eigenen Untersuchung berücksichtigen, wenn es diese für den Fall als relevant erachtet.

Ist der Beschwerdeführer ein Arbeitnehmer oder ein Arbeitnehmervertreter des untersuchten Kunden, kann FLOCERT den Beschwerdeführer befragen, ob ein Beschwerdeverfahren auf Unternehmensebene genutzt wurde, und, falls nicht, um die Gründe dafür anzugeben. Der Beschwerdeführer ist jedoch nicht verpflichtet, auf diese Anfrage zu antworten oder das Verfahren auf Organisationsebene (sofern vorhanden) zu nutzen, bevor er eine Beschwerde einreicht.

Informationen über die Nutzung des Beschwerdeverfahrens auf Unternehmensebene liefern in anonymisierter Form wertvolles Feedback an den Standardsetzer Fairtrade International hinsichtlich der Wirksamkeit der Beschwerdeverfahren in zertifizierten Unternehmen.

Vertragliche Konflikte sollten zunächst über das Verfahren zur alternativen Streitbeilegung (ADR) geklärt werden, das laut Fairtrade-Händlerstandard Bestandteil von Verträgen sein soll. In Fällen, in denen solche Verfahren erfolglos bleiben, nimmt FLOCERT die Beschwerde entgegen und untersucht sie entsprechend.

5.2 Bestätigung

Die Credibility Assurance Unit von FLOCERT führt eine erste Bewertung der Beschwerde durch. Innerhalb von 7 Kalendertagen bestätigt sie den Eingang und teilt der einreichenden Partei mit, ob die Einreichung eine verfolgbare Beschwerde enthält oder nicht, oder ob die Anfrage nach einem anderen Verfahren behandelt werden sollte.

Es können nur verfolgbare Vorwürfe angenommen werden, die nicht verjährt sind. Ein Anschuldigung ist im Sinne dieses Standardverfahrens verfolgbar, wenn:

- a. der Gegenstand der Meldung ein Kunde im oben genannten Sinne ist und
- b. die gegen den Kunden vorgebrachten Tatsachen, sofern sie wahr sind, einen Verstoß gegen die Fairtrade-Standards, die FLOCERT-Richtlinien oder vertragliche Verpflichtungen gemäß dem Zertifizierungsvertrag darstellen würden, und
- c. ausreichende Informationen vorliegen, um eine gezielte Untersuchung zu ermöglichen.

FLOCERT kann Vorwürfe ablehnen, wenn die Tatsachen für eine wirksame Untersuchung eindeutig verjährt sind (z. B. Ereignisse, die angeblich schon lange zurückliegen, ohne dass konkrete, aktuelle Beweise vorliegen), es sei denn, sie beziehen sich auf andauernde oder schwerwiegende Probleme (z. B. Kinderarbeit, Zwangsarbeit usw.), bei denen eine Untersuchung weiterhin angemessen ist.

Die Beurteilung der Durchführbarkeit und zeitlicher Erwägungen liegt im alleinigen Ermessen von FLOCERT. Darüber hinaus informiert FLOCERT den Beschwerdeführer

- über die Einschränkungen bei der Offenlegung vertraulicher Daten, die während der Untersuchung erhoben wurden, sowie über Art und Umfang der Informationen, die er gemäß Abschnitt 4 oben erhalten darf, und
- dass sie, sofern sie als Arbeitnehmer bei dem untersuchten Kunden beschäftigt sind, das Ergebnis und die Einzelheiten der Prüfung bei ihrem Arbeitgeber anfordern können.

Vorwürfe werden zentral im Credibility Assurance (CA)-Team von FLOCERT dokumentiert und bearbeitet.

5.3 Untersuchung

Das Credibility Assurance (CA)-Team von FLOCERT untersucht Vorwürfe gemeinsam mit einem engagierten Team aus verantwortlichen Zertifizierungsmitarbeitern und Experten, wodurch Informationen aus einer Region, einem Land, einem Produkt oder einer Lieferkette gebündelt werden können. Es findet ein regelmäßiger Austausch statt, um das Lernen weiter zu fördern und die Analyse- und Untersuchungsmethoden zu verbessern.

Je nach Art, Schweregrad und Kontext der Anschuldigung (politische Unruhen, Pandemie, ...) werden geeignete Untersuchungsmaßnahmen festgelegt. Dazu gehören:

1. Analyse der von der anzeigenden Partei vorgelegten Beweise
2. Anforderung einer Bewertung der Anschuldigung durch einen Dritten (z. B. technisches Gutachten, rechtliches Gutachten) In komplexen Fällen im Zusammenhang mit mutmaßlichen Verstößen gegen Arbeitsrechte kann FLOCERT die Meinung unabhängiger Experten einholen, um seine Entscheidungsfindung zu unterstützen
3. Anforderung einer Stellungnahme und/oder objektiver Beweise vom betroffenen Kunden
4. Analyse vorhandener Auditberichte
5. Analyse der Behauptung im Rahmen eines Audits beim betroffenen Kunden gemäß den FLOCERT-Auditverfahren. Diese Verfahren umfassen Befragungen relevanter Mitarbeiter.
6. Informationen von Vertretern der Gewerkschaft.

5.4 Ergebnis

Wird festgestellt, dass der untersuchte Kunde die Fairtrade-Standards einhält, wird die Beschwerde abgewiesen.

Wurde die Anschuldigung bestätigt und wurde festgestellt, dass der untersuchte Kunde die Fairtrade-Standards nicht einhält, stellt FLOCERT eine Nichtkonformität fest und es wird das reguläre Fairtrade-Zertifizierungsverfahren gemäß dem [Fairtrade Assurance Manual](#) befolgt, einschließlich der Aufforderung zu Korrekturmaßnahmen oder, falls zutreffend, der entsprechenden Sanktionen (z. B. Suspendierung, Entzug der Zertifizierung).

Sollte die Untersuchung einen Verstoß gegen eine Verpflichtung aus den Zertifizierungsbedingungen durch den betroffenen Kunden ergeben, kann FLOCERT seine darin und gesetzlich festgelegten vertraglichen und gesetzlichen Rechte geltend machen.

5.5 Entscheidung

Die Entscheidung zur Klärung der Anschuldigung trifft das Credibility Assurance Team. Sollte ein Mitglied des Credibility Assurance Teams an den Zertifizierungsaktivitäten im Zusammenhang mit der Beschwerde beteiligt gewesen sein, muss die Entscheidung von einem anderen Teammitglied getroffen werden, um Interessenkonflikte zu vermeiden.

5.6 Antwort

Eine Beschwerde wird innerhalb von 6 Monaten ab dem Datum der Annahme abgeschlossen. Wenn die Komplexität des Falls oder außergewöhnliche Umstände einen Abschluss innerhalb dieses Zeitraums verhindern, informiert FLOCERT den Beschwerdeführer über eine begründete Verlängerung und einen geänderten Zeitplan.

Nach Abschluss der Untersuchung teilt das Credibility Assurance Team dem Beschwerdeführer die Art der Untersuchung, den Monat und das Jahr sowie den Zertifizierungsstatus mit

Zu diesem Zeitpunkt gilt die Beschwerde als abgeschlossen.

6 Überprüfungsverfahren

Der Beschwerdeführer kann einen Antrag auf Überprüfung der von FLOCERT aufgrund der eingereichten Beschwerde getroffenen Entscheidung („Überprüfung“) stellen, indem er eine E-Mail an credibility@flocert.net sendet. Für alle Einwände müssen die Gründe für die Ablehnung der Entscheidung klar dargelegt und durch Informationen und Beweise untermauert werden.

FLOCERT beruft den FLOCERT-Ausschuss zur Überprüfung von Anschuldigungen ein, der sich aus Zertifizierungsexperten zusammensetzt, die nicht am ursprünglichen Untersuchungsprozess oder an der Entscheidung beteiligt waren, nicht auf dem Kontinent des untersuchten Kunden tätig sind und keine Verbindungen zu diesem Kunden haben, um die vom Beschwerdeführer vorgebrachten Fakten bezüglich der Untersuchung und der Nachverfolgung der Untersuchung zu prüfen.

Die Rolle des Prüfungsausschusses beschränkt sich darauf, zu beurteilen, ob die Untersuchung der Angelegenheit angemessen gründlich und vollständig war und dem Verfahren für Anschuldigungen entsprach. Der Überprüfungsausschuss ist nicht befugt, die Richtigkeit der Entscheidung zu beurteilen oder zu irgendeinem Zeitpunkt, weder jetzt noch zu einem späteren Zeitpunkt, Stellung zur Auslegung oder zum Ausgang des Falles selbst zu nehmen. Sollte der Prüfungsausschuss feststellen, dass die ursprüngliche Untersuchung unzureichend war, kann er anweisen, den Fall zur weiteren Untersuchung wieder aufzunehmen. Der Überprüfungsausschuss ist zu keinem Zeitpunkt befugt, über den Fall zu entscheiden oder dessen Ergebnisse auszulegen.

Die Entscheidung des Überprüfungsausschusses wird innerhalb von fünfunddreißig (35) Kalendertagen getroffen. Sobald eine Entscheidung getroffen wurde, informiert der Überprüfungsausschuss den Beschwerdeführer über die Entscheidung, insbesondere darüber, ob der Fall wieder aufgenommen wird oder ob der Ausschuss festgestellt hat, dass das Verfahren ordnungsgemäß eingehalten und die Untersuchung angemessen war. Eine Entscheidung des Überprüfungsausschusses ist endgültig und kann nicht angefochten werden.

In komplexen Fällen im Zusammenhang mit mutmaßlichen Verletzungen von Arbeitsrechten kann der Überprüfungsausschuss zur Unterstützung seiner Entscheidungsfindung unabhängig die Meinung von Experten auf diesem Gebiet einholen, unabhängig davon, ob solche Experten bereits bei der ursprünglichen Untersuchung gemäß Abschnitt 5.3 Nr. 2 oben hinzugezogen wurden.

7 Referenzen

- DG DataSharingPolicyExternal SOP
- Zertifizierungsvertrag
- [EU-Datenschutz-Grundverordnung](#)