

Einspruch & Überprüfung

Standardverfahren

Gültig ab: 15/01/2026

Verteilung: Extern

Certifier for



FAIRTRADE
INTERNATIONAL



Inhaltsverzeichnis

1	Gegenstand des Dokuments	3
2	Anwendungsbereich	3
3	Definitionen.....	3
4	Vertraulichkeit	4
5	Verfahren.....	4
	5.1 Einreichung	4
	5.2 Bestätigung	6
	5.3 Untersuchung.....	6
	5.4 Entscheidungs und Antwort	7
	5.5 Einsprüche gegen Entscheidungen	7
6	Referenzen	8

1 Gegenstand des Dokuments

Diese Standardarbeitsanweisung, die auf den Richtlinien der ISO 17065 basiert, beschreibt die Grundsätze und Zuständigkeiten in Bezug auf Einsprüche und Überprüfungsanträge.

Darüber hinaus beschreibt sie den Prozess zur Bearbeitung von Einsprüchen und Überprüfungen.

2 Anwendungsbereich

Diese Standardarbeitsanweisung gilt für alle am Prozess beteiligten Parteien, einschließlich des betroffenen FLOCERT-Kunden, der FLOCERT-Credibility Assurance Unit und aller anderen betroffenen FLOCERT-Mitarbeiter.

3 Definitionen

Überprüfung

Ein offizieller Antrag des Kunden auf Überprüfung einer Evaluierungsentscheidung oder einer finanziellen Sanktion aufgrund einer Nichtkonformität.

Es wird auch als Überprüfung definiert, wenn die von der Anfrage betroffenen Kriterien eine Zertifizierungsentscheidung nicht ändern würden.

Überprüfungen werden vom Prüfungsausschuss entschieden.

Die folgenden Entscheidungen gelten als Evaluierungsentscheidungen:

- Bestätigung der während eines Audits festgestellten Nichtkonformitäten
- Über die Annahme oder Ablehnung der vom Kunden vorgeschlagenen Korrekturmaßnahmen
- Ob die vom Kunden vorgelegten objektiven Nachweise eine Konformität mit den Fairtrade-Standards herstellen
- Verhängung einer finanziellen Sanktion

Das Überprüfungsverfahren steht Fairtrade-Kunden offen.

Einspruch

Ein offizieller Antrag des Kunden auf Aufhebung oder Rücknahme einer Zertifizierungsentscheidung.

Über Einsprüche entscheidet der Einspruchsausschuss.

Die folgenden Entscheidungen gelten als Zertifizierungsentscheidungen:

- Die Verweigerung oder der Entzug einer Handelsgenehmigung für einen Produzenten oder Händler
- Aussetzung oder Aufhebung der Aussetzung eines Zertifikats
- Entzug der Zertifizierung von Kunden¹
- Verhängung eines Moratoriums für die Wiederaufnahme

Das Berufungsverfahren steht Fairtrade- und EDGE-Kunden offen.

Überprüfungsausschuss - Einspruchsausschuss

Ein internes Qualitätskontrollgremium, das den Entscheidungsprozess innerhalb von FLOCERT objektiv überwacht. Somit ist es dafür verantwortlich, eine einheitliche Auslegung der Standards zu gewährleisten und sicherzustellen, dass die Abläufe mit der gebotenen Sorgfalt und Unparteilichkeit durchgeführt werden.

¹ Anträge von Kunden auf Überprüfung eines Entzugs der Zertifizierung aufgrund nicht gezahlter Gebühren werden gemäß des CA-Beschwerde-Verfahrensanweisung bearbeitet

Als unternehmensinternes Gremium hat es weder die Rolle einer externen und/oder offiziellen Schlichtungs- oder Mediationsstelle noch die einer gerichtlichen Institution.

Kompetenzen der Ausschussmitglieder

Das Auswahlverfahren für Ausschussmitglieder muss sicherstellen, dass die unten aufgeführten Aspekte umfassend berücksichtigt werden. Indem sichergestellt wird, dass die Personen über die erforderlichen Fähigkeiten und Eigenschaften verfügen, gewährleistet FLOCERT, dass die Interessen der Organisation des Beschwerdeführers während des Beschwerde- und Überprüfungsverfahrens wirksam vertreten werden.

Die Ausschussmitglieder müssen in der Lage sein, ihre fachliche Expertise und die darauf basierenden Schlussfolgerungen klar zum Ausdruck zu bringen und gleichzeitig offen für abweichende Standpunkte anderer Mitglieder zu sein. Sie müssen in der Lage sein, Einsprüche und Überprüfungen zu analysieren und zu bewerten sowie einen sinnvollen Beitrag zum Entscheidungsprozess zu leisten. Daher müssen sie über die folgenden Kompetenzen, Fähigkeiten und persönlichen Eigenschaften verfügen:

- Fähigkeit, Entscheidungen des Zertifizierungspersonals konstruktiv zu überprüfen und festzustellen, ob diese fair, konsistent und auf dem geltenden Fairtrade-Standard, den Verfahren von FLOCERT und der Zertifizierungsvereinbarung basieren.
- Beweiswürdigung: Die Ausschussmitglieder müssen alle vorgelegten Beweise, einschließlich Unterlagen und Zeugenaussagen, sorgfältig prüfen, um sich eine fundierte Meinung zu bilden.
- Auslegung von Vorschriften: Die Ausschussmitglieder benötigen ein fundiertes Verständnis der relevanten Vorschriften, der Fairtrade-Standards, der Verfahren von FLOCERT und der Zertifizierungsvereinbarung, um diese in jedem Einzelfall korrekt anzuwenden.
- Bereitschaft, bei Unklarheiten um Klärung zu bitten
- Effektive Kommunikationsfähigkeiten
- Ausgeprägte Kundenorientierung
- Teamarbeit und Zusammenarbeit
- Unparteilichkeit und Fairness bei der Beurteilung
- Vertraulichkeit: Die Wahrung der Vertraulichkeit sensibler Informationen ist von größter Bedeutung

4 Vertraulichkeit

Alle eingereichten Einspruchs- oder Überprüfungsanträge werden vertraulich behandelt. Die vom Einspruchsführer bereitgestellten Informationen werden ausschließlich für die Zwecke dieses Verfahrens verwendet.

FLOCERT gibt die Prüfungsergebnisse und andere für den Fall relevante Informationen nur an FLOCERT-Mitarbeiter weiter, die diese Informationen benötigen.

Antwortschreiben sind Arbeitsergebnisse von FLOCERT. Sie dürfen ohne vorherige schriftliche Zustimmung von FLOCERT nicht verbreitet, kopiert oder veröffentlicht werden.

5 Verfahren

5.1 Einreichung

Ein Antrag auf Berufung oder Überprüfung kann eingereicht werden:

- Für Fairtrade-Kunden: bis zu 14 Kalendertage nach Erhalt des Zertifizierungsbescheids, des Bewertungsbescheids oder des Rechnungsdatums (bei finanziellen Sanktionen).
- Für EDGE-Kunden: bis zu 30 Tage nach Erhalt des endgültigen Auditberichts.

Wird innerhalb dieser Frist kein Einspruchs- oder Überprüfungsantrag gestellt, wird die Entscheidung rechtskräftig und kann nicht mehr überprüft oder angefochten werden.

Ein Einspruchs- oder Überprüfungsantrag ändert nichts an der Wirksamkeit der Zertifizierungs- oder Evaluierungsentscheidung, bis der Einspruch/die Überprüfung durch den zuständigen Ausschuss in seiner endgültigen Entscheidung (sofern zutreffend) stattgegeben wird. Alle Beschränkungen, die für einen Kunden als Folge einer Zertifizierungsentscheidung gelten, bleiben während der Dauer des Einspruchs- oder Überprüfungsverfahrens in Kraft, unabhängig vom dessen Ausgang. Der Zertifizierungsworkflow wird bis zum Ende des Einspruchs- oder Überprüfungsverfahrens ausgesetzt, und es sollten keine weiteren Dokumente auf die Intact-Plattform hochgeladen werden, bis eine endgültige Entscheidung mitgeteilt wird.

Um einen Einspruch einzulegen oder eine Überprüfung zu beantragen, reicht der betroffene Kunde die entsprechenden Unterlagen bei der Credibility Assurance Unit bei FLOCERT ein. Das Formular muss die Nummern der angefochtenen Konformitätskriterien enthalten. Für jedes angefochtene Kriterium muss eine spezifische Begründung vorliegen, warum die ursprüngliche Entscheidung vom jeweiligen Ausschuss überprüft werden sollte. Das Einreichungsformular muss eine kurze Zusammenfassung enthalten, in der die Hauptgründe für die Ablehnung erläutert werden.

Fairtrade-Kunden reichen einen Einspruch oder einen Antrag auf Überprüfung ein:

- Indem sie das ausgefüllte Formular „**CA AppealReview FO**“ an die E-Mail-Adresse credibility@flocert.net senden. Das Formular kann beim zuständigen FLOCERT-Analysten oder bei der Credibility Assurance Unit unter der oben genannten E-Mail-Adresse angefordert werden, oder
- durch Ausfüllen des Online-Formulars auf der FLOCERT-Website (www.flocert.net).
- Per Telefon oder über andere Kommunikationsmittel nur dann, wenn eine schriftliche Kommunikation nicht möglich ist. Die mündliche Kommunikation kann über die auf der offiziellen Website angegebene Telefonnummer erfolgen.

EDGE-Kunden reichen eine Beschwerde an die E-Mail-Adresse credibility@flocert.net ein, in der die Gründe für die Beschwerde klar und präzise dargelegt werden. Darüber hinaus sollte der Beschwerdeführer alle in der Beschwerde vorgebrachten Behauptungen mit möglichst vielen relevanten und objektiven Beweisen untermauern. Die Beschwerde muss:

- die angeblichen Fehler in den Prüfungsfeststellungen und/oder der Zertifizierungsentscheidung oder den Schlussfolgerungen benennen.
- ausreichend detailliert darlegen, warum behauptet wird, dass die angeblichen Fehler einen wesentlichen Einfluss auf das Ergebnis des Audits oder die Fairness des Auditprozesses hatten
- ausführlich darlegen, inwiefern die Zertifizierungsstelle oder ihre Auditoren die EDGE-Anforderungen nicht eingehalten haben, sodass dies die Ergebnisse und/oder die Zertifizierungsentscheidung bzw. -schlussfolgerungen wesentlich beeinträchtigt hat.

Alle Anträge auf Einspruch und Überprüfung müssen die Gründe für die Ablehnung einer Zertifizierungs- oder Evaluierungsentscheidung klar darlegen und durch Informationen und Beweise untermauert sein. Bitte beachten Sie, dass ein Einspruch oder ein Antrag auf Überprüfung von der Credibility Assurance Unit nur akzeptiert wird, wenn er von klaren und glaubwürdigen Informationen begleitet wird oder auf solchen basiert.

Gründe für Anträge können unter anderem sein:

- Entscheidungen, die auf irrelevanten Informationen oder Informationen beruhen, für die es keine glaubwürdige Grundlage gibt. Im Allgemeinen werden Hörensagen als Informationen behandelt, für die es keine glaubwürdige Grundlage gibt;
- Nichtberücksichtigung vorgelegter, relevanter Informationen bei der Entscheidungsfindung;
- Der begründete Eindruck einer Voreingenommenheit gegenüber dem Beschwerdeführer;
- Unangemessene Verzögerung im Entscheidungsprozess;
- Verfahrensunregelmäßigkeiten, die die Entscheidung beeinträchtigen;
- Streitigkeiten über für die Entscheidung relevante Tatsachen;
- Streitigkeiten über für die Entscheidung relevante Auslegungen.

Während eines Berufungs- oder Überprüfungsverfahrens werden nur Informationen berücksichtigt, die zum Zeitpunkt der Entscheidungsfindung vorlagen und vorgelegt wurden. Zusätzliche glaubwürdige Informationen, die während eines Berufungs- oder Überprüfungsverfahrens vorgelegt und akzeptiert wurden, aber zum Zeitpunkt der ursprünglichen Entscheidung nicht vorlagen, werden nicht im Berufungs- oder Überprüfungsverfahren verwendet, sondern an die operative Abteilung weitergeleitet, damit diese

Informationen gegebenenfalls im weiteren Zertifizierungsprozess nach dem Berufungs- oder Überprüfungsverfahren berücksichtigt werden.

5.2 Bestätigung

Die Credibility Assurance Unit von FLOCERT führt eine erste Bewertung des Antrags durch und bestätigt innerhalb von 7 Kalendertagen den Eingang und teilt der einreichenden Partei mit, ob der Antrag eine begründete Überprüfung oder Berufung darstellt oder ob der Antrag nach einem anderen Verfahren, wie beispielsweise dem Beschwerdeverfahren, behandelt werden sollte.

Die Credibility Assurance Unit dokumentiert alle Einsprüche und Überprüfungsanträge.

5.3 Untersuchung

Einspruchsausschuss

Der Berufungsausschuss setzt sich wie folgt zusammen:

- Mindestens zwei Manager mit mindestens dreijähriger Erfahrung im Bereich der Fairtrade-Zertifizierung
- Ein Zertifizierungsexperte aus der Abteilung für das Zertifizierungssystem

Drei Mitglieder bilden ein gültiges Quorum für Sitzungen des Einspruchsausschusses. Der Regionalmanager und die Zertifizierungsmanager, deren Region von der Berufung betroffen ist, sind vom Einspruchsausschuss ausgeschlossen, um Interessenkonflikte zu vermeiden.

Sollte ein Mitglied des Einspruchsausschusses zurücktreten oder aus dem Ausschuss ausscheiden, benennt der Credibility Assurance Manager einen Ersatz gemäß den oben genannten Kriterien.

Ein Vertreter der Rechtsabteilung nimmt als Beobachter teil. Die Credibility Assurance Unit fungiert als Moderator und dokumentiert die folgenden Details in der Registerkarte „Zusammenfassung“ in Freshdesk:

- Datum der Ausschusssitzung
- Teilnehmer (vollständiger Name, Funktion, Position)
- Getroffene endgültige Entscheidung

Die Einzelheiten der Entscheidung des Ausschusses werden im Antwortschreiben an den Beschwerdeführer dargelegt. Der Einspruchsausschuss trifft Entscheidungen zu den vorgelegten Fällen im Konsens; kommt kein Konsens zustande, werden weitere Informationen eingeholt und ausgewertet, bis ein Konsens erreicht ist.

Überprüfungsausschuss

Der Ausschuss besteht aus vier FLOCERT-Zertifizierern (einem pro Region), deren Aufgabe es ist, über die Gültigkeit der Überprüfung zu entscheiden.

Die für die zu überprüfende Evaluierungsentscheidung verantwortliche Person erläutert die Gründe für die Entscheidung, einschließlich einer Darstellung der Auswirkungen und möglichen Folgen.

Das Ausschussmitglied, dessen Region von der Überprüfung betroffen ist, wird von der Entscheidungsfindung ausgeschlossen, um Interessenkonflikte zu vermeiden.

Die Credibility Assurance Unit fungiert als Moderator und dokumentiert die folgenden Details in der Registerkarte „Zusammenfassung“ in Freshdesk:

- Datum der Ausschusssitzung
- Teilnehmer (vollständiger Name, Rolle, Position)
- Getroffene endgültige Entscheidung

Die Einzelheiten der Entscheidung des Ausschusses werden im Antwortschreiben an den Antragsteller dargelegt.

Der Überprüfungsausschuss trifft Entscheidungen zu den vorgelegten Fällen im Konsens; kommt kein Konsens zustande, werden weitere Informationen eingeholt und bewertet, bis ein Konsens erreicht ist.

Da es pro Region mindestens zwei Zertifizierer gibt, können die Aufgaben jedes Jahr wechseln: Ein Zertifizierer nimmt ein ganzes Jahr lang an den Sitzungen des Überprüfungsausschusses teil, im folgenden Jahr übernimmt dann ein anderer Zertifizierer derselben Region diese Aufgabe. Dies ist optional und liegt im Ermessen der Zertifizierer. Falls ein Zertifizierer während seines regulären „Dienstjahres“ nicht an einer Ausschusssitzung teilnehmen kann, springt der Zertifizierer derselben Region für ihn ein.

5.4 Entscheidungs und Antwort

Der Einspruchs- oder Überprüfungsausschuss trifft eine Entscheidung innerhalb von 35 Kalendertagen nach der formellen Bestätigung des Eingangs des Antrags an den Kunden.

Diese Entscheidung wird im Antwortschreiben für jedes Kriterium, gegen das Einspruch erhoben oder das überprüft wurde, ausführlich erläutert.

Eine Entscheidung kann folgende Ergebnisse haben:

- **Aufhebung der ursprünglichen Entscheidung:** Die angefochtene oder überprüfte Entscheidung wird von der Betriebsabteilung geändert. Die Auswirkungen dieser geänderten Entscheidung werden dem Beschwerdeführer zusammen mit der Mitteilung der Entscheidung erläutert.
- **Ursprüngliche Entscheidung bestätigt:** Die angefochtene oder überprüfte Entscheidung wird bestätigt und nicht geändert. Der Beschwerde- und Überprüfungsausschuss informiert die Betriebsabteilung, falls Fristen des nachfolgenden Zertifizierungsablaufs aufgrund des Beschwerde- oder Überprüfungsverfahrens verlängert werden müssen.
- **Teilweise Bestätigung der ursprünglichen Entscheidung:** Die angefochtene oder überprüfte Entscheidung wird teilweise bestätigt. Dies ist vor allem dann der Fall, wenn mehr als ein Kriterium angefochten oder überprüft wird, z. B. könnte eine Nichtkonformität bestätigt und eine andere Nichtkonformität aufgehoben werden.

5.5 Einsprüche gegen Entscheidungen

Ein Einspruch gegen Entscheidungen des Überprüfungsausschusses kann bis zu 14 Kalendertage nach Erhalt des Antwortschreibens des Überprüfungsausschusses oder der anschließenden Evaluierungsentscheidung eingereicht werden – je nach Art der vom Prüfungsausschuss getroffenen Entscheidung.

Einsprüche werden vom Einspruchsausschuss nur dann behandelt, wenn:

- der Beschwerdeführer nachweisen kann, dass eine endgültige Zertifizierungsentscheidung getroffen wurde; und
- der Beschwerdeführer stichhaltige Gründe darlegen kann, warum der Beschwerdeausschuss zu einer anderen Schlussfolgerung kommen könnte, obwohl er mit demselben Sachverhalten konfrontiert war wie der Überprüfungsausschuss

Einsprüche gegen Entscheidungen des Überprüfungsausschusses werden nicht automatisch verhandelt, und alle Anträge auf solche Einsprüche werden anhand der oben genannten Kriterien geprüft. Nur wenn der Einspruchsausschuss davon überzeugt ist, dass diese Kriterien erfüllt sind, wird der Einspruch verhandelt. Bitte beachten Sie auch, dass eine Entscheidung des Einspruchsausschusses endgültig ist und dass gegen diese Entscheidung kein Einspruch eingelegt werden kann.



6 Referenzen

- CA-Beschwerde-SOP
- CA-Berufungsprüfung-WI
- CA-Berufungsprüfung FO