

Einspruch und Überprüfung

Standardverfahren

Gültig ab:01/07/2026

Verteilung: Extern

Inhaltsverzeichnis

1	Zweck	3
2	Geltungsbereich.....	3
3	Definitionen	3
4	Vertraulichkeit	4
5	Verfahren	5
5.1	Einreichung	5
5.2	Bestätigung	6
5.3	Untersuchung.....	6
5.4	Entscheidung und Antwort	7
5.5	Einsprüche gegen Entscheidungen	7
6	Referenzen.....	8

1 Zweck

Diese Standardarbeitsanweisung, die auf den Richtlinien der ISO 17065 basiert, beschreibt die Grundsätze und Zuständigkeiten im Zusammenhang mit Einsprüchen und Überprüfungsanträgen.

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

2 Geltungsbereich

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

3 Definitionen

Überprüfung

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

Es wird ebenfalls als Überprüfung definiert, wenn die von dem Antrag betroffenen Kriterien eine Zertifizierungsentscheidung nicht beeinflussen würden.

Über Überprüfungen entscheidet der Prüfungsausschuss.

Die folgenden Entscheidungen gelten als Evaluierungsentscheidungen:

- Bestätigung der bei einem Audit festgestellten Abweichungen
- Entscheidung darüber, ob die vom Kunden vorgeschlagenen Korrekturmaßnahmen akzeptiert werden oder nicht
- Ob die vom Kunden vorgelegten objektiven Nachweise eine Konformität mit den Fairtrade-Standards begründen
- Die Verhängung von Strafzahlungen

Das Überprüfungsverfahren steht Fairtrade-Kunden offen.

Einspruch

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

Über Einsprüche entscheidet der Einspruchsausschuss.

Folgende Entscheidungen gelten als Zertifizierungsentscheidungen:

- Die Verweigerung oder der Entzug einer Handelserlaubnis für einen Produzenten oder Händler
- Die Suspendierung oder Aufhebung der Suspendierung der Zertifizierung.
- Entzug der Zertifizierung von Kunden¹
- Verhängung eines Moratoriums für die Wiederaufnahme

Das Verfahren zum Einlegen eines Einspruchs steht Fairtrade- und EDGE-Kunden offen.

¹ Anträge von Kunden auf Überprüfung einer De-zertifizierung aufgrund nicht gezahlter Gebühren werden gemäß der CA-Beschwerde-SOP bearbeitet.

Einspruchsausschuss – Überprüfungsausschuss

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. Als unternehmensinternes Gremium hat es weder die Rolle einer externen und/oder offiziellen Schlichtungs- oder Mediationsstelle noch die einer gerichtsähnlichen 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 Verfahrens zum Einspruch und zur Überprüfung wirksam vertreten werden.

Die Ausschussmitglieder müssen in der Lage sein, ihr Fachwissen 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 und konsistent waren und auf den geltenden Fairtrade-Standards, den Verfahren von FLOCERT sowie der Zertifizierungsvereinbarung basierten.
- 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 Anträge zum Einspruch oder zur Überprüfung werden vertraulich behandelt. Die vom Einspruchsführer bereitgestellten Informationen werden ausschließlich für die Zwecke dieses Verfahrens verwendet.

FLOCERT gibt die Auditergebnisse 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, vervielfältigt oder veröffentlicht werden.

5 Verfahren

5.1 Einreichung

Ein Antrag auf Einspruch oder Überprüfung kann eingereicht werden:

- Für Fairtrade-Kunden: bis zu 14 Kalendertage nach Erhalt der Zertifizierungsentscheidung, der Evaluierungsentscheidung oder des Rechnungsdatums (bei Strafzahlungen).
- Für EDGE-Kunden: bis zu 30 Tage nach Erhalt des abschließenden Auditberichts.

Wird innerhalb dieser Frist kein Antrag auf Einspruch oder Überprüfung eingereicht, wird die Entscheidung rechtskräftig und kann nicht mehr überprüft oder angefochten werden.

Ein Antrag auf Einspruch oder Überprüfung ändert nichts an der Wirksamkeit der Zertifizierungsentscheidung oder Evaluierungsentscheidung, bis der Einspruch bzw. die Überprüfung durch den zuständigen Ausschuss in dessen endgültiger Entscheidung stattgegeben wird (sofern dies der Fall ist). Alle Einschränkungen, die für einen Kunden infolge einer Zertifizierungsentscheidung gelten, bleiben während der Dauer des Einspruchs- oder Überprüfungsverfahrens in Kraft, unabhängig vom Ausgang desselben. Der Zertifizierungsprozess wird bis zum Abschluss des Einspruchs- oder Überprüfungsverfahrens ausgesetzt, und es sollten keine weiteren Dokumente auf die Intact Platform 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 Abteilung für Credibility Assurance Unit unter der oben genannten E-Mail-Adresse angefordert werden, oder
- durch Ausfüllen des auf der FLOCERT-Website (www.flocert.net) verfügbaren Online-Formulars.
- 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 einen Einspruch an die E-Mail-Adresse credibility@flocert.net ein, in dem die Gründe für den Einspruch klar und präzise dargelegt werden. Darüber hinaus sollte der Einspruchsteller alle in dem Einspruch vorgebrachten Anschuldigungen mit möglichst vielen relevanten und objektiven Nachweisen untermauern. Der Einspruch muss:

- die angeblichen Fehler in den Prüfungsergebnissen und/oder der Zertifizierungsentscheidung bzw. den Schlussfolgerungen benennen;
- ausreichend detailliert darlegen, warum die Anschuldigungen einen wesentlichen Einfluss auf das Ergebnis des Audits oder die Fairness des Auditprozesses hatten;
- ausführlich darlegen, inwiefern die Zertifizierungsstelle oder ihre Auditor*innen die EDGE-Anforderungen nicht eingehalten haben, sodass dies die Ergebnisse und/oder die Zertifizierungsentscheidung bzw. die Schlussfolgerungen wesentlich beeinträchtigt hat.

Alle Anträge auf Einspruch und Überprüfung müssen die Gründe für die Ablehnung einer Zertifizierungsentscheidung oder einer Evaluierungsentscheidung klar darlegen und durch Informationen und Nachweise untermauert werden. Bitte beachten Sie, dass ein Einspruch oder ein Antrag auf Überprüfung von der Abteilung für 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 auf Informationen beruhen, für die es keine glaubwürdige Grundlage gibt. Im Allgemeinen werden Hörensagen-Aussagen als Informationen behandelt, für die es keine glaubwürdige Grundlage gibt;
- Die Nichtberücksichtigung vorgelegter, relevanter Informationen bei der Entscheidungsfindung;
- Der begründete Eindruck einer Voreingenommenheit gegenüber dem Beschwerdeführer;
- Unangemessene Verzögerung im Entscheidungsprozess;
- Verfahrensunregelmäßigkeiten bei der Entscheidungsfindung, die den Beschwerdeführer benachteiligen;
- Streitigkeiten über für die Entscheidung relevante Tatsachen;
- Streitigkeiten über für die Entscheidung relevante Auslegungen.

Im Rahmen eines Einspruchs- oder Überprüfungsverfahrens werden ausschließlich Informationen berücksichtigt, die zum Zeitpunkt der Entscheidungsfindung vorlagen und vorgelegt wurden. Zusätzliche glaubwürdige Informationen, die im Rahmen eines Einspruchs- oder Überprüfungsverfahrens vorgelegt und akzeptiert wurden, die jedoch zum Zeitpunkt der ursprünglichen Entscheidung noch nicht vorlagen, werden nicht im Einspruchs- oder Überprüfungsverfahren herangezogen, sondern an die Betriebsabteilung weitergeleitet, damit diese Informationen gegebenenfalls im weiteren Zertifizierungsprozess nach Abschluss des Einspruchs- oder Überprüfungsverfahrens berücksichtigt werden können.

5.2 Bestätigung

Die Abteilung für Credibility Assurance Unit von FLOCERT führt eine erste Bewertung des Antrags durch und bestätigt innerhalb von 7 Kalendertagen den Eingang. Sie teilt der einreichenden Partei mit, ob der Antrag eine begründete Überprüfung oder einen begründeten Einspruch darstellt oder ob der Antrag gemäß einem anderen Verfahren, wie beispielsweise dem Verfahren zur Einleitung einer Beschwerde, behandelt werden sollte.

Die Abteilung für Credibility Assurance Unit führt ein Protokoll über alle Einsprüche und Überprüfungsanträge.

5.3 Untersuchung

Einspruchsausschuss

Der Einspruchsausschuss setzt sich wie folgt zusammen:

- Mindestens zwei Manager/Regionalmanager oder Direktoren mit mindestens drei Jahren 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 Regionalleiter oder die Direktoren sowie die Zertifizierungsmanager, deren Region von dem Einspruch 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 Abteilung für Credibility Assurance Unit fungiert als Moderator und dokumentiert die folgenden Details im Reiter „Zusammenfassung“ in Freshdesk:

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

Einzelheiten zur Entscheidung des Einspruchsausschusses 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 Mitgliedern, Zertifizierer*innen oder Personen mit mindestens fünfjähriger Erfahrung als Zertifizierer*innen (jeweils einer pro Region), deren Aufgabe es ist, über die Gültigkeit der Überprüfung zu entscheiden.

Die für die zu prüfende Evaluierungsentscheidung verantwortliche Person erläutert die Gründe für die Entscheidung und skizziert dabei die Auswirkungen und möglichen Folgen.

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

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

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

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

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

Da es pro Region mindestens zwei Zertifizierer*innen gibt, können die Zuständigkeiten jährlich wechseln: Eine Zertifizierer*in nimmt ein ganzes Jahr lang an den Sitzungen des Prüfungsausschusses teil, im folgenden Jahr übernimmt dann eine andere Zertifizierer*in derselben Region diese Aufgabe. Dies ist optional und liegt im Ermessen der Zertifizierer*innen. Falls eine Zertifizierer*in während seines regulären „Dienstjahres“ nicht an einer Ausschusssitzung teilnehmen kann, springt eine Zertifizierer*in derselben Region für ihn ein.

5.4 Entscheidung und Antwort

Der Einspruchsausschuss oder der Überprüfungsausschuss trifft innerhalb von 35 Kalendertagen nach der formellen Bestätigung des Eingangs des Antrags beim Kunden eine Entscheidung.

Diese Entscheidung wird im Antwortschreiben für jedes Kriterium, gegen das Einspruch eingelegt 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 Einspruchsausschuss informiert die Betriebsabteilung, falls Fristen des nachfolgenden Zertifizierungsablaufs aufgrund des Einspruchsverfahrens verlängert werden müssen.
- **Ursprüngliche Entscheidung teilweise bestätigt:** Die angefochtene oder überprüfte Entscheidung wird teilweise bestätigt. Dies ist vor allem dann der Fall, wenn gegen mehr als ein Kriterium Einspruch eingelegt oder eine Überprüfung beantragt wurde, z. B. könnte eine Abweichung bestätigt und eine andere aufgehoben werden.

5.5 Einsprüche gegen Entscheidungen

Ein Antrag auf Einspruch gegen Entscheidungen des Überprüfungsausschusses kann bis zu 14 Kalendertage nach Erhalt des Antwortschreibens zur Überprüfung oder der anschließenden

Evaluierungsentscheidung eingereicht werden – je nach Art der vom Überprüfungsausschuss 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 Einspruchsausschuss auf der Grundlage derselben Sachverhalte, mit denen sich der Überprüfungsausschuss befasst hat, zu einer anderen Schlussfolgerung gelangen könnte.

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

6 Referenzen

- SOP für Beschwerden bei der CA
- CA-Berufungsprüfung – Arbeitsanweisung