

Einspruch & Überprüfung

Standardverfahren

Gültig ab: 15.02.2022

Verteiler: Extern

Certifier for



FAIRTRADE
INTERNATIONAL



Inhalt

1	Gegenstand des Dokuments	3
2	Anwendungsbereich	3
3	Definitionen	3
4	Vertraulichkeit.....	3
5	Verfahren	4
	5.1 Einreichung	4
	5.2 Bestätigung	5
	5.3 Untersuchung.....	5
	5.4 Antwort	6
	5.5 Einspruch gegen Entscheidungen	6
6	Bezugsdokumente.....	6

1 Gegenstand des Dokuments

In diesem Standardverfahren, das auf ISO 17065 Richtlinien basiert, werden die Prinzipien und Pflichten im Hinblick auf Einsprüche und Überprüfungen erläutert.

Darüber hinaus wird das Verfahren zum Umgang mit Einsprüchen und Überprüfungen erklärt.

2 Anwendungsbereich

Dieses Standardverfahren gilt für alle beteiligten Parteien, die Partei, die die Bedenken äußert, den betroffenen FLOCERT-Kunden, das Credibility Assurance Team von FLOCERT sowie andere involvierte FLOCERT-Mitarbeiter.

3 Definitionen

Überprüfung

Ein offizieller Antrag des Kunden auf Überprüfung einer Evaluierungsentscheidung oder einer Geldstrafe als Folge einer Nichtkonformität. Überprüfungen werden durch den Prüfungsausschuss vorgenommen.

Die folgenden Entscheidungen gelten als Evaluierungsentscheidungen:

- Die im Rahmen eines Audits festgestellten Abweichungen werden bestätigt
- Die vom Kunden vorgeschlagenen Korrekturmaßnahmen werden akzeptiert oder abgelehnt
- Die vom Kunden eingereichten objektiven Nachweise werden als ausreichend oder unzureichend erachtet, um die Einhaltung der Fairtrade-Standards sicherzustellen

Das Überprüfungsverfahren steht allen Fairtrade-Kunden offen.

Einspruch

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

Die folgenden Entscheidungen gelten als Zertifizierungsentscheidungen:

- Einer Produzentenorganisation oder einem Händler wird eine Handelserlaubnis erteilt oder verweigert
- Die Suspendierung wird ausgesprochen bzw. aufgehoben
- Ein Kunde wird dezertifiziert

Das Einspruchsverfahren steht Fairtrade-, EDGE- und bioRE-Kunden offen.

Einspruchsausschuss – Prüfungsausschuss

Ein internes Qualitätskontrollorgan, das den Entscheidungsprozess innerhalb von FLOCERT objektiv überwacht. Der Ausschuss soll sowohl eine einheitliche Auslegung der Standards gewährleisten als auch sicherstellen, dass die Prozesse mit der nötigen Sorgfalt ausgeführt werden. Als unternehmensinternes Organ kommt ihm nicht dieselbe Rolle wie einem externen Organ bzw. einer Schlichtungsstelle oder einer gerichtsähnlichen Institution zu.

4 Vertraulichkeit

Alle Anträge werden von den zuständigen Mitarbeitern streng vertraulich behandelt, um die Identität aller Beteiligten zu schützen.

In Fällen, in denen vertrauliche Informationen des Beschwerdeführers, zum Beispiel Arbeiter, Lieferanten, Käufer oder andere Interessenvertreter, die Identität der Quelle preisgeben würden, geht FLOCERT folgendermaßen vor:

- Die vertraulichen Informationen werden ausschließlich an die verantwortlichen FLOCERT-Mitarbeiter und nur im nötigen Umfang weitergegeben.

- Die vertraulichen Informationen werden nicht auf eine Art und Weise genutzt, die eine Identifizierung der Einzelpersonen oder Organisationen ermöglicht, von denen die Information stammt.
- Anhand der vertraulichen Informationen werden die Aspekte ermittelt, die es zu untersuchen gilt.

5 Verfahren

5.1 Einreichung

Ein Einspruch oder ein Antrag auf Überprüfung kann wie folgt eingereicht werden:

- Für Fairtrade-Kunden: bis zu 14 Kalendertage nach Erhalt der Zertifizierungs- oder Evaluierungsentscheidung
- Für EDGE- und bioRE-Kunden: bis zu 30 Tage nach Erhalt des endgültigen Auditberichts

Falls innerhalb dieses Zeitraums kein Einspruch oder Überprüfungsantrag eingeht, wird die Entscheidung bindend und kann nicht mehr angefochten werden.

Ein Einspruch oder ein Überprüfungsantrag ändert nichts an der Wirksamkeit der Zertifizierungs- bzw. Evaluierungsentscheidung, bis der jeweilige Ausschuss gegebenenfalls entscheidet, dem Einspruch bzw. Überprüfungsantrag stattzugeben. Alle Beschränkungen, die für einen Kunden infolge einer Zertifizierungsentscheidung gelten, bleiben für die Dauer des Einspruchs- bzw. Überprüfungsverfahrens in Kraft, unabhängig vom endgültigen Ergebnis. Der Zertifizierungsworkflow wird bis zum Abschluss des Einspruchs- oder Überprüfungsverfahrens gestoppt und es sollten keine weiteren Dokumente in Ecert hochgeladen werden, bis die endgültige Entscheidung bekannt gegeben wurde.

Um einen Einspruch oder Überprüfungsantrag einzureichen, schickt der betreffende Kunde die entsprechenden Unterlagen an das Credibility Assurance Team von FLOCERT. Das Einreichungsformular muss eine kurze Zusammenfassung enthalten, in der die Hauptgründe für den Einspruch erläutert werden..

Fairtrade-Kunden können einen Einspruch folgendermaßen einreichen:

- Durch Senden des ausgefüllten Formulars **CA AppealReviewSubmission FO** an credibility@flocert.net. Das Formular kann beim zuständigen FLOCERT-Analysten oder beim Credibility Assurance Team unter der oben genannten E-Mail-Adresse angefordert werden.
- Durch Ausfüllen des Onlineformulars auf der FLOCERT-Website (www.flocert.net).
- Über Telefon, Skype oder andere Kommunikationsmittel, falls eine schriftliche Kommunikation nicht möglich ist. Die mündliche Kommunikation kann über die Telefonnummer auf der offiziellen Website erfolgen.

EDGE- und bioRe-Kunden senden ihren Einspruch per E-Mail an credibility@flocert.net. In diesem Schreiben muss die Grundlage des Einspruchs klar und präzise erläutert werden. Außerdem sollte der Beschwerdeführer alle im Einspruch vorgebrachten Vorwürfe durch möglichst viele relevante und objektive Nachweise stützen. Der Einspruch sollte:

- die vermeintlichen Fehler in den Ergebnissen des Audits und/oder der Zertifizierungsentscheidung darlegen und
- detailliert erläutern, inwieweit diese vermeintlichen Fehler das Auditergebnis oder die Fairness des Auditverfahrens beeinflusst haben, und/oder
- erläutern, wie die Zertifizierungsstelle oder der Auditor den EDGE- bzw. bioRE-Zertifizierungsanforderungen nicht gerecht geworden ist, sodass dies die Ergebnisse und/oder Zertifizierungsentscheidung erheblich beeinträchtigt hat.

Bei allen Einsprüchen und Anträgen auf Überprüfung muss der Kunde unmissverständlich angeben, aus welchem Grund er mit einer Zertifizierungs- oder Evaluierungsentscheidung nicht einverstanden ist, und dies durch Daten und Nachweise belegen. Beachten Sie, dass ein Einspruch oder Antrag auf Überprüfung nur dann vom Credibility Assurance Team akzeptiert wird, wenn ihm eindeutige und glaubhafte Informationen beigefügt sind oder zugrunde liegen.

Gründe für Anträge können unter anderem sein:

- Entscheidungen, die auf irrelevanten Informationen oder auf Informationen basieren, für die es keine verlässliche Grundlage gibt. Im Allgemeinen gelten Gerüchte als Informationen ohne verlässliche Grundlage.
- Nichtberücksichtigung von vorgelegten entscheidungsrelevanten Informationen.
- Begründeter Verdacht der Voreingenommenheit gegenüber dem Beschwerdeführer.
- Unangemessenes Hinauszögern der Entscheidung.
- Ungereimtheiten bei der Entscheidungsfindung.
- Uneinigkeit über entscheidungsrelevante Fakten.
- Uneinigkeit über entscheidungsrelevante Auslegungen.

Bei einem Einspruch werden nur die Informationen berücksichtigt, die zum Zeitpunkt der Entscheidung vorhanden waren und vorlagen. Zusätzliche glaubwürdige Informationen, die im Rahmen eines Einspruchs vorgelegt und zugelassen werden, jedoch zum Zeitpunkt der ursprünglichen Entscheidung nicht zur Verfügung standen, werden für das Einspruchsverfahren nicht verwendet, sondern an Operations weitergeleitet und für den weiteren Zertifizierungsprozess nach Abschluss des Einspruchsverfahrens berücksichtigt.

5.2 Bestätigung

Das Credibility Assurance Team von FLOCERT wird eine erste Bewertung des Antrags vornehmen und innerhalb von 7 Kalendertagen den Erhalt bestätigen und den Antragsteller darüber informieren, ob dem Überprüfungsantrag oder Einspruch nachgegangen werden kann oder das Anliegen im Rahmen eines anderen Verfahrens, etwa des Beschwerdeverfahrens, bearbeitet werden sollte.

Das Credibility Assurance Team erfasst alle Einsprüche und Überprüfungsanträge.

5.3 Untersuchung

Einspruchsausschuss

Der Einspruchsausschuss setzt sich wie folgt zusammen:

- Mindestens ein Direktor oder Bereichsleiter mit mindestens drei Jahren Fairtrade-Zertifizierungserfahrung
- Mindestens ein Direktor oder Bereichsleiter ohne Zertifizierungserfahrung, jedoch mit mindestens drei Jahren Beschäftigungsdauer bei FLOCERT
- Ein Zertifizierungsexperte der Assurance-Scheme-Abteilung

Wenn drei Mitglieder bei den Sitzungen anwesend sind, ist der Einspruchsausschuss beschlussfähig. Der Regionalmanager, dessen Region von dem Einspruch betroffen ist, darf dem Einspruchsausschuss nicht angehören, um Interessenkonflikte zu vermeiden.

Sollte ein Mitglied des Einspruchsausschusses zurücktreten oder aus anderen Gründen ausscheiden, nominiert der Credibility Assurance Manager ein Ersatzmitglied vor, welches die Kriterien erfüllt.

Ein Vertreter der Rechtsabteilung ist während der Ausschusssitzung als Beobachter zugegen. Das Credibility Assurance Team fungiert als Schriftführer und Moderator.

Der Einspruchsausschuss darf externe Berater hinzuziehen, falls er dies für notwendig erachtet.

Der Einspruchsausschuss entscheidet mit einfacher Stimmmehrheit über die vorgebrachten Fälle.

Überprüfungsausschuss

Dieser Ausschuss setzt sich aus vier FLOCERT-Zertifizierern (einer pro Region) zusammen, die darüber entscheiden, ob eine Überprüfung gerechtfertigt ist.

Die für die Evaluierungsentscheidung verantwortliche Person erläutert dem Ausschuss die Begründung des Entscheidungsfalls einschließlich der Darstellung der Auswirkungen und möglichen Folgen, hat aber kein Stimmrecht.

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

Da es mindestens zwei Zertifizierer pro Region gibt, können sich die Verantwortlichkeiten jedes Jahr abwechseln: ein Zertifizierer nimmt ein komplettes Jahr an den Sitzungen des Überprüfungsausschusses teil, dann rotiert ein Zertifizierer der gleichen Region in den Ausschuss. Dies Verfahren ist optional und wird von den jeweiligen Zertifizierern entschieden. Falls ein zuständiger Zertifizierer nicht an einer Ausschusssitzung teilnehmen kann, wird ihn der Zertifizierer der gleichen Region vertreten.

5.4 Antwort

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

Das Ergebnis kann folgendermaßen ausfallen:

- **Aufhebung der ursprünglichen Entscheidung:** Hierbei wird die ursprüngliche Entscheidung, gegen die Einspruch erhoben bzw. die einer Überprüfung unterzogen wird, durch die Operations-Abteilung geändert. Die Auswirkungen dieser geänderten Entscheidung werden dem Antragsteller erläutert, wenn er über die Entscheidung informiert wird.
- **Bestätigung der ursprünglichen Entscheidung:** Hierbei wird die Entscheidung, gegen die Einspruch erhoben bzw. die einer Überprüfung unterzogen wird, bestätigt und bleibt somit bestehen. Der Einspruchs-/Überprüfungsausschuss wird der Operations-Abteilung gegebenenfalls zu einer Verlängerung der ursprünglichen Fristen im nachfolgenden Zertifizierungsworkflow raten.

5.5 Einspruch gegen Entscheidungen

Einsprüche gegen Entscheidungen, die vom Überprüfungsausschuss gefasst wurden, werden nur dann vom Einspruchsausschuss angehört, wenn

- der Antragsteller belegen kann, dass eine endgültige Zertifizierungsentscheidung gefasst wurde, und
- der Antragsteller hinreichende Gründe aufzeigen kann, warum der Einspruchsausschuss auf Grundlage derselben Fakten, die dem Überprüfungsausschuss vorlagen, zu einer anderen Entscheidung kommen könnte.

Einsprüche gegen Entscheidungen des Überprüfungsausschusses werden nicht automatisch angehört. Darüber hinaus werden solche Einsprüche gemäß den oben genannten Kriterien beurteilt. Eine Anhörung findet nur statt, wenn der Einspruchsausschuss überzeugt ist, dass diese Kriterien erfüllt sind. Bitte beachten Sie außerdem, dass eine vom Einspruchsausschuss getroffene Entscheidung endgültig ist und kein Widerspruch gegen diese Entscheidung eingelegt werden kann.

6 Bezugsdokumente

CA Complaints SOP
CA AppealReviewSubmission WI
CA AppealReviewSubmission FO