

BESCHWERDE- ODER RECHTSMITTELVERFAHREN

EINFÜHRUNG

Dieses Verfahren wird angewandt, wenn eine **Beschwerde**, ein **Einspruch** oder ein **Bemerkung** über die Handlungen von Mitgliedern der von DuraCert verwalteten Gruppensertifikate oder über die Handlungen von DuraCert selbst gemeldet wird. DuraCert ist dafür verantwortlich, alle notwendigen Informationen zu sammeln und zu verifizieren, die zu einer Entscheidung führen können. Es wird erwartet, dass der **Berichterstatter** die Angelegenheit zunächst an die zuständige Partei meldet, bevor er sie im Rahmen dieses Verfahrens bearbeitet.

DEFINITIONEN

Beanstandung: Eine schriftliche Äußerung der Unzufriedenheit mit Aktivitäten der DuraCert und/oder Mitgliedern der von der DuraCert verwalteten Gruppensertifikate, mit der Bitte um eine Antwort der DuraCert. Eine Beschwerde muss wie in diesem Verfahren beschrieben begründet werden.

Einspruch: Ein Antrag eines **Kunden** von DuraCert auf eine formale Überprüfung einer Entscheidung in Bezug auf einen Zertifizierungsstatus. Ein Einspruch muss wie in diesem Verfahren beschrieben begründet werden und innerhalb von 30 Kalendertagen nach Bekanntgabe der strittigen Entscheidung eingereicht werden.

Bemerkung: Informationen oder Stellungnahmen zur Einhaltung geltender Normen durch Mitglieder der von DuraCert verwalteten Gruppensertifikate sowie Äußerungen der Unzufriedenheit, die nicht als **Beschwerde** begründet sind, und anonyme Beschwerden. Bemerkungen werden zur Kenntnis genommen, aber nicht weiter im Rahmen dieses Verfahrens behandelt.

Berichterstatter: Eine Partei, die eine **Beschwerde**, einen **Einspruch** oder eine **Bemerkung** meldet.

Kunde: Eine Partei, die zum Zeitpunkt der Mitteilung einer **Beschwerde**, eines **Einspruchs** oder einer **Bemerkung** einen gültigen Vertrag mit DuraCert hat.

DATA REPORTER

Obwohl DuraCert nur die notwendigsten Informationen zur Bearbeitung der Angelegenheit verwendet, kann nicht verhindert werden, dass die Daten des **Berichterstatter** den beteiligten Parteien bekannt werden. Die Daten werden gemäß den Verfahren der Allgemeinen Datenschutzverordnung von DuraCert verarbeitet, siehe auch die [Datenschutzerklärung](#) von DuraCert. Anonyme Meldungen werden nur als **Bemerkung** gewertet.

NOTIFIZIERUNG

Die Meldung einer **Beschwerde** oder eines **Einspruchs** sollte über das entsprechende [Formular](#) auf der DuraCert-Website erfolgen.

NOTWENDIGE INFORMATIONEN

Um dieses Verfahren in Anspruch nehmen zu können, muss eine **Beschwerde** oder eines **Einspruchs** die folgenden Angaben enthalten:

- Kontaktinformationen des **Berichterstatter**;
- Eine klare Beschreibung der Grundlage der **Beschwerde** oder des **Einspruchs** und der beteiligten Parteien oder Personen. Jedes Element oder jeder Aspekt der **Beschwerde** oder des **Einspruchs** sollte durch objektive Beweise belegt werden;
- Eine Erklärung, inwiefern die Frage gegen eine Norm verstößt oder mit ihr unvereinbar ist;
- Im Falle einer **Beschwerde**, die sich gegen die Handlungen eines **Kunden** und nicht gegen DuraCert selbst richtet, die Beschreibung der Bemühungen des **Berichterstatters**, die Angelegenheit direkt mit dem **Kunden** zu klären, und;
- Ein Vorschlag für Maßnahmen, die nach Ansicht des **Berichterstatters** das Problem beheben würden.

BEARBEITUNG DER BESCHWERDE ODER DES EINSPRUCHS

Nach Erhalt einer **Beschwerde** oder eines **Einspruchs** wird der Qualitätsmanager der DuraCert die folgenden Maßnahmen ergreifen:

1. Bestätigung des Empfangs der **Beschwerde** oder des **Einspruchs** an den **Berichterstatter**;
2. Die Betroffenen über dieses Verfahren zu informieren und dem **Berichterstatter** innerhalb von zwei (2) Wochen eine erste Antwort zukommen zu lassen;
3. Weiterleitung einer **Beschwerde** bezüglich der Risikoeinstufung von Controlled Wood in der entsprechenden FSC-Risikobewertung an die zuständige Partei;
4. So viel viele Informationen wie möglich zu sammeln, um die **Beschwerde** oder den **Einspruch** richtig zu beurteilen. In dieser Hinsicht wird von dem **Berichterstatter** volle Kooperation erwartet;
5. Durchführung einer vorläufigen Bewertung, um festzustellen, ob die in einer **Beschwerde** oder **Einspruchs** vorgelegten Beweise stichhaltig sind oder nicht, z. B. durch Abwägen der vorgelegten Beweise gegen das Risiko der Verwendung von Material aus unzulässigen Quellen. Eine **Beschwerde** oder **Einspruchs** wird in Bezug auf die folgenden Punkte bewertet:
 - a. Grund der **Beschwerde** oder des **Einspruchs**;
 - b. Verursacher der **Beschwerde** oder des **Einspruchs**;
 - c. Wirkung der **Beschwerde** oder des **Einspruchs**;
 - d. Wahrscheinlichkeit, dass die **Beschwerde** oder der **Widerspruch** wiederholt wird.
6. Dialog mit dem **Berichterstatter**, um die als erheblich eingestufte **Beschwerde** oder **Einspruchs** zu lösen, bevor weitere Maßnahmen ergriffen werden;
7. Leiten Sie eine substantielle **Beschwerde** über kontrolliertes Holz innerhalb von zwei (2) Wochen nach Erhalt der **Beschwerde** an die Zertifizierungsstelle und das zuständige nationale Büro des Labels für die Herkunftsregion oder das Herkunftsland weiter. Der **Beschwerde** werden Informationen über die Schritte beigefügt, die zur Lösung der **Beschwerde** unternommen werden sollen, sowie über die Art und Weise, wie ein vorsorgender Ansatz angewendet wird;
8. Gegebenenfalls vorsichtiges Vorgehen bei der weiteren Beschaffung des fraglichen Materials, solange eine **Beschwerde** anhängig ist;
9. Einführung eines Verfahrens (z. B. Überprüfung vor Ort und/oder Dokumentenprüfung) zur Überprüfung einer als erheblich eingestuften **Beschwerde** oder eines **Einspruchs** innerhalb von zwei (2) Monaten nach Eingang;

10. Festlegung der zu ergreifenden Korrekturmaßnahmen und der Mittel zur Durchsetzung ihrer Umsetzung, wenn eine **Beschwerde** oder ein **Einspruch** als wesentlich eingestuft und überprüft worden ist. Wenn keine Korrekturmaßnahmen ermittelt und/oder durchgesetzt werden können, wird das betreffende Material und/oder der Lieferant (falls zutreffend) ausgeschlossen;
11. Ergreifen von Korrektur- und Präventivmaßnahmen, wenn sich die **Beschwerde** oder der **Einspruch** als berechtigt erweist;
12. Überprüfen Sie, ob Korrekturmaßnahmen ergriffen wurden und wirksam sind; Schließen Sie gegebenenfalls die betreffenden Materialien und Lieferanten aus, wenn keine Korrekturmaßnahmen ergriffen wurden.
13. Informieren Sie den **Berichterstatter**, die Zertifizierungsstelle und das zuständige nationale Büro des Labels über die Ergebnisse der **Beschwerde** und alle Maßnahmen, die zur Beilegung der **Beschwerde** ergriffen wurden, und bewahren Sie Kopien des einschlägigen Schriftverkehrs auf;
14. Aufzeichnung und Archivierung der eingegangenen **Beschwerden** oder **Einsprüche** und der getroffenen Maßnahmen.

UNTERSUCHUNG KOSTEN

Auch wenn DuraCert dem Grundsatz des breiten Zugangs zu diesem Verfahren verpflichtet ist, können die mit der Untersuchung einer **Beschwerde** oder eines **Einspruchs** verbundenen Kosten nicht allein von DuraCert getragen werden. Je nach Art der **Beschwerde** oder des **Einspruchs** behält sich DuraCert das Recht vor, dem **Berichterstatter** eine Gebühr zu berechnen, um zumindest einen Teil der Kosten für die Untersuchung zu decken. Solche Gebühren werden nur dann in Betracht gezogen, wenn der Zeitaufwand für die Untersuchung einer **Beschwerde** oder eines **Einspruchs** voraussichtlich erheblich ist.

DuraCert behält sich das Recht vor, im Falle einer **Beschwerde** gegen das Verhalten des **Kunden** den Zeitaufwand und die Kosten für die Untersuchung einer **Beschwerde** in Rechnung zu stellen. Wenn der **Kunde** nicht bereit ist, diese zusätzlichen Kosten zu zahlen oder anderweitig bei der Untersuchung einer **Beschwerde** zu kooperieren, kann dies ein Grund für die Beendigung des Vertrags mit DuraCert sein.

DuraCert verpflichtet sich, eine substantielle **Beschwerde** oder **Einspruchs** eines **Berichterstatters**, der sich für die langfristigen Ziele von DuraCert einsetzt, angemessen zu berücksichtigen. Sollten diese Verfahren jedoch böswillig und ohne triftigen Grund von einem **Berichterstatter** eingeleitet werden, der nicht in gutem Glauben mit dem Ziel handelt, einen Gegner zu belästigen oder in Verlegenheit zu bringen, oder aus Gründen, die den langfristigen Zielen der DuraCert zuwiderlaufen, behält sich die DuraCert das Recht vor, die Angelegenheit unverzüglich an das Nationale Büro des Labels zur weiteren Bearbeitung weiterzuleiten und die **Beschwerde** oder **Einspruchs** als unbegründet zurückzuweisen.