

## **Inhaltsverzeichnis**

### **0.0 Allgemeines**

#### **0.1 Zweck und Gegenstand**

#### **0.2 Geltungsbereich**

#### **0.3 Verantwortlichkeiten**

#### **0.4 Begriffe und Abkürzungen**

#### **1.0 Konfliktsituation**

##### **1.1 Beschwerde/Einspruch gegenüber einer Tätigkeit/ einer Entscheidung von AirCert**

##### **1.2 Beschwerde über einen durch AirCert zertifizierten Kunden**

#### **2.0 Aufgaben der Zertifizierungsstelle**

#### **3.0 Aufgaben des Verwaltungsrates (VR)**

#### **4.0 Schlichtungsausschuss (STA)**

##### **4.1 Zusammensetzung des Schlichtungsausschusses**

##### **4.2 Sitzungsordnung des Schlichtungsausschusses**

##### **4.3 Ergebnisse des Schlichtungsausschusses**

#### **5.0 Schiedsgericht der Deutschen Akkreditierungsstelle (DAkKS)**

### **0.0 Allgemeines**

#### **0.1 Zweck und Gegenstand der Anweisung**

Das im Folgenden beschriebene Verfahren beinhaltet sowohl Einsprüche bezüglich Entscheidungen zur Gewährung, Verweigerung, bzw. Aussetzung und Zurückziehung von Zertifikaten, als auch Beschwerden über von AirCert zertifizierte Kunden.

Das vorliegende Dokument legt das Verfahren und die Verantwortlichkeiten für das Beschwerdeverfahren/Einspruchsverfahren und die Arbeit des Verwaltungsrates sowie des Schlichtungsausschusses fest. Das Verfahren unterliegt den Anforderungen an die Vertraulichkeit. Das Wort Beschwerde wird im Folgenden gleichgesetzt mit Einspruch (Ausnahme: Kapitel 1.2).

#### **0.2 Geltungsbereich**

Der Geltungsbereich ist beschrieben im QM-Handbuch.

#### **0.3 Verantwortlichkeiten**

Die Verantwortlichkeiten und Verantwortungsbereiche sind definiert im QM-Handbuch.

#### **0.4 Begriffe und Abkürzungen**

Eine allgemeine Übersicht aller verwendeten Begrifflichkeiten und Abkürzungen findet sich im QM-Handbuch Kapitel 0.6.

Im nachfolgenden wird der Begriff Beschwerde (Beschwerdeverfahren, Beschwerdeführer, ...) als Überbegriff für Beschwerden und Einsprüche verwendet. Einsprüche gegen Entscheidungen der Zertifizierungsstelle werden vorgangsgleich zu Beschwerden gegen Zertifizierungstätigkeiten der Zertifizierungsstelle behandelt.

##### **1.1 Beschwerde/Einspruch gegenüber einer Tätigkeit/einer Entscheidung von AirCert**

Nach Eingang bei betroffenen Stellen eines von der Zertifizierungsstelle ausgestellten Bescheids erhalten diese Stellen Gelegenheit, sich innerhalb einer Frist von 4 Wochen gegenüber der Zertifizierungsstelle zu äußern.

Die Stellungnahmen/Beschwerden sind schriftlich an die Geschäftsstelle zu richten, der beschwerdeführenden Stelle wird der Eingang der Beschwerde innerhalb von 14 Tagen schriftlich bestätigt.

Nach Eingang der Stellungnahmen/Beschwerden und deren Prüfung (Prüfung der Verantwortlichkeit der Zertifizierungsstelle und Prüfung des Sachverhalts durch z. B. Prüfung der betreffenden Dokumentation, Rücksprache mit weiteren relevanten Stellen, wie betroffenen Kunden, Aufsichtsbehörden, Juristen o. ä.) durch den Leiter der Zertifizierungsstelle und ggf. durch weiteres Fachpersonal (z. B. Auditoren, Fachexperten o. ä.) erhält die beschwerdeführende Stelle schriftliche Mitteilung (eine Begründung ist anzugeben), ob das Anliegen positiv oder abschlägig beschieden

wird. Die Mitteilung muss innerhalb 30 Tagen nach Eingang/Erhalt der Beschwerde/des Einspruchs an die betroffenen Stellen erfolgen.

Bei einer ablehnenden Entscheidung stehen den Beschwerdeführenden folgende Optionen offen:

- a) Beantragung einer Wiederholung der Prüfung bzw. ggf. des in Frage gestellten Audits.

Anmerkung: Eine Wiederholung von Audits erfolgt nach den Zertifizierungsregeln der Zertifizierungsstelle. Das Audit muss innerhalb von 90 Tagen nach Eingang/Erhalt der Beschwerde/des Einspruchs durchgeführt und abgeschlossen werden.

- b) Einlegen einer weiteren Beschwerde gegen den ablehnenden Bescheid.

Anmerkung: Die Behandlung einer solchen Beschwerde erfolgt nach dem in Abschnitt 4 beschriebenen Schlichtungsverfahren der Zertifizierungsstelle.

Die Beschwerdeführenden richten ihre erneute Stellungnahme schriftlich innerhalb einer Frist von 4 Wochen nach Eingang eines weiteren negativen Bescheids der Zertifizierungsstelle an die Geschäftsstelle der Zertifizierungsstelle. Der Eingang ist von der Zertifizierungsstelle innerhalb 14 Tagen schriftlich zu bestätigen.

### **1.2 Beschwerde über einen durch AirCert zertifizierten Kunden**

Die Behandlung einer solchen Beschwerde erfolgt nach dem unter 1.1 beschriebenen und im Folgenden im Detail erläuterten Verfahren, gegebenenfalls mittels des definierten Schlichtungsverfahrens der Zertifizierungsstelle.

Die Zertifizierungsstelle erlangt Kenntnis einer Beschwerde über einen von ihr zertifizierten Kunden durch:

- Benachrichtigung durch die beschwerdeführende Stelle
- Sichtung in der OASIS-Datenbank (nur EN 9100 Zertifizierungen)

Die Zertifizierungsstelle benachrichtigt innerhalb 14 Tagen nach Eingang der Beschwerde

- Die beschwerdeführende Stelle (schriftliche Bestätigung des Erhalts der Beschwerde)
- Den betroffenen Kunden (schriftlich)
- Den Leitenden Auditor des letzten Audits bei dem betroffenen Kunden (schriftlich)

### **2.0 Aufgaben der Zertifizierungsstelle**

Nach Vorabprüfung bemüht sich die Zertifizierungsstelle, zusammen mit den Beschwerdeführenden, die Beschwerdegründe zu ermitteln und auszuräumen.

Wird eine Einigung nicht erzielt, informiert der Leiter der Zertifizierungsstelle den Vorsitzenden des Verwaltungsrates (VR) über die Sachlage zur weiteren Bearbeitung.

Nach Entscheidungsfindung durch den Schlichtungsausschuss und Benachrichtigung aller Parteien durch den VR-Vorsitzenden (siehe Abschnitt 4) wird der Leiter der Zertifizierungsstelle mit der Nachverfolgung und Sicherstellung der Umsetzung der getroffenen Entscheidung und verbundener Maßnahmen beauftragt. Der Leiter der Zertifizierungsstelle berichtet den Fortschritt und den Abschluss des Vorgangs dem VR-Vorsitzenden.

### **3.0 Aufgaben des Verwaltungsrates (VR)**

Der VR-Vorsitzende wird durch den Leiter der Zertifizierungsstelle über die Sachlage informiert (siehe Abschnitt 2). Nach Absprache und im Einvernehmen mit den Parteien benennt der Vorsitzende des VR eine Person, die über das Vertrauen beider Parteien verfügt, zum Vorsitzenden des Schlichtungsausschusses der Zertifizierungsstelle.

Anmerkung: Die mit dem Vorsitz des Schlichtungsausschusses betraute Person muss mit allen Aspekten der Beschwerde vertraut und in den technischen Gesichtspunkten eingearbeitet sein.

Nach Entscheidungsfindung durch den Schlichtungsausschuss (siehe Abschnitt 4), erhält der Vorsitzende des VR das Ergebnis der Beratungen zusammen mit der Entscheidung und der vollständigen Akte zur Information bzw. zur entsprechenden Stellungnahme und ggf. zur Bearbeitung sowie zur Weiterleitung aller auf der Sitzung entstandenen Unterlagen an die Beschwerdeführenden.

Der VR-Vorsitzende ermittelt mit dem Beschwerdeführer (und eventuell mit dem betroffenen Kunden) ob und in welchem Umfang die Beschwerde und die gefundene Entscheidung öffentlich zugänglich gemacht werden muss.

Der VR-Vorsitzende beauftragt den Leiter der Zertifizierungsstelle mit der Nachverfolgung und Sicherstellung der Umsetzung der getroffenen Entscheidung und verbundener Maßnahmen. Der VR-Vorsitzende wird vom Leiter der Zertifizierungsstelle über den Fortschritt und den Abschluss des Vorgangs unterrichtet.

#### **4.0 Schlichtungsausschuss**

##### **4.1 Zusammensetzung des Schlichtungsausschusses**

Der Schlichtungsausschuss besteht mindestens aus:

- dem im Einvernehmen benannten Vorsitzenden,
- einem Vertreter der beschwerdeführenden Partei,
- einem Vertreter der Zertifizierungsstelle
- einem Vertreter der beklagten Partei (bei Beschwerden über von AirCert zertifizierte Unternehmungen).

Nach Durchsicht der Akte und Rücksprache mit den Parteien stellt der Vorsitzende des Schlichtungsausschusses die Tagesordnung für die Verhandlungssitzung auf und setzt mit ihnen den Ort und Termin (der innerhalb einer Frist von maximal 4 Wochen nach dem Datum der offiziellen schriftlichen Einberufung liegen und eine angemessene Dauer für die Sitzung vorsehen muss) für die Sitzung fest.

Sowohl der Vorsitzende als auch die Parteien sind berechtigt, Sachverständige (oder deren schriftliche Stellungnahmen) zur Sitzung heranzuziehen. Diese Personen müssen jedoch in der Tagesordnung namentlich vorangekündigt werden. Anschließend verteilt der Vorsitzende die offizielle Einberufung der Verhandlungssitzung.

Anmerkung: die Verhandlungssitzung kann auch per Telefonkonferenz- oder Videokonferenz-Schaltung durchgeführt werden.

##### **4.2 Sitzungsordnung des Schlichtungsausschusses**

Die Leitung der Sitzung sowie die Protokollführung liegen beim Vorsitzenden.

Anmerkung: Die Protokollführung kann von einem Dritten übernommen werden. Mit Einverständnis der Ausschussmitglieder kann ein Mitarbeiter der Zertifizierungsstelle die Protokollführung übernehmen.

Die Parteien erhalten einen vom Vorsitzenden als angemessen betrachteten festgelegten Zeitrahmen, um ihre jeweiligen Anliegen vorzutragen. Die Reihenfolge der Vorträge wird durch den Vorsitzenden in Absprache mit den Beschwerdeführenden zu Beginn der Sitzung festgelegt.

Der Vorsitzende ist berechtigt, die Vortragenden jederzeit zu ihren Ausführungen zu befragen. Hierbei ist der Befragte verpflichtet, alle verlangten Auskünfte zu erteilen bzw. alle sachdienlichen Unterlagen vorzulegen.

Anmerkung: Wenn dies im Einzelfall die unmittelbare Preisgabe schutzwürdiger Informationen zur Folge hätte, wird der Ausschuss auf sein Forderungsrecht im jeweiligen Fall verzichten. Es liegt jedoch im Interesse des betroffenen Vortragenden, geeignete, der Klärung der Beschwerde sachdienliche Informationen anzugeben.

Das Vorgehen bei der Abstimmung liegt im Ermessen und im Entscheidungsbereich des Vorsitzenden. Es kann schrittweise (punktuell) während der Sitzung oder erst über das Gesamtergebnis (Endabstimmung) abgestimmt werden.

Stimmberechtigt sind:

- die Parteien,
- der Vorsitzende des Schlichtungsausschusses.

Erforderliche Abstimmungsmehrheit:

- Einfache Mehrheit der Stimmberechtigten.

Jeder Stimmberechtigte besitzt eine Stimme und kann diese mit Genehmigung des Vorsitzenden einem anderen übertragen.

Der Vorsitzende muss mit den teilnehmenden Parteien ermitteln, ob und in welchem Umfang, der Gegenstand der Beschwerde und deren Lösung öffentlich gemacht werden muss.

Bei Nicht-Zustandekommen einer Mehrheit (Pattsituation) entscheidet der Vorsitzende des Schlichtungsausschusses.

Anmerkung: Um weitestgehend Einvernehmen zu erzielen, wird er hierbei bedacht sein, die berechtigten Interessen der Betroffenen sowie die Angemessenheit und (mögliche) Folgen seiner Entscheidung zu berücksichtigen.

Falls er es wünscht, steht dem Vorsitzenden des Schlichtungsausschusses eine Bedenkzeit von maximal 2 Tagen nach Abschluss der Sitzung zur Fassung und Formulierung seines Beschlusses zu.

Anfallende Kosten:

- Jeder der Beschwerdeführenden trägt seine eigenen und die der von ihm beauftragten Sachverständigen anfallenden Personal-, Reise-, Unterkunft- und Verpflegungsaufwendungen.
- Alle Aufwendungen des Vorsitzenden, der von ihm beauftragten Sachverständigen sowie einer evtl. beauftragten Protokollführung werden zu gleichen Anteilen von den Beschwerdeführenden und von der Zertifizierungsstelle beglichen. (Die hierfür notwendige Abrechnung wird durch die Zertifizierungsstelle getätigt.)
- Aufwendungen für die Anmietung von Sitzungsräumlichkeiten werden von der Zertifizierungsstelle übernommen.

#### **4.3 Ergebnisse des Schlichtungsausschusses**

Der Vorsitzende des Schlichtungsausschusses übermittelt das Ergebnis der Beratungen zusammen mit der Entscheidung und der vollständigen Akte (einschließlich aller bei der Sitzung entstandenen Unterlagen) an den Vorsitzenden des VR zur Information bzw. zur entsprechenden Stellungnahme und ggf. zur Bearbeitung sowie zur Weiterleitung aller auf der Sitzung entstandenen Unterlagen an die Beschwerdeführenden.

Die Ergebnisfindung des Schlichtungsausschusses muss mindestens enthalten

- Eine Entscheidung mit Begründung über die Annahme oder Ablehnung der Beschwerde
- Eine Entscheidung über die zu treffenden Maßnahmen im Falle einer Annahme der Beschwerde;

diese Maßnahmen können unter anderem beinhalten:

- Definition von Korrekturmaßnahmen durch die Zertifizierungsstelle (z.B. Wiederholung eines Audits)
- Änderung des Zertifizierungstatus des Beklagten
- Definition von Korrekturmaßnahmen durch den betroffenen Kunden (Beklagter)

#### **5.0 Schiedsgericht der Deutschen Akkreditierungsstelle DAkkS**

Im Falle eines erfolglosen Abschlusses dieser Schlichtungsbemühungen steht der Weg zu einem Schiedsgericht der DAkkS offen. Falls die beschwerdeführenden Parteien diesen Weg betreten möchten, teilt der Vorsitzende des VR, nach Absprache mit den beschwerdeführenden Parteien, der DAkkS diese Absicht mit und (nach Absprache mit der DAkkS) übermittelt der DAkkS die vollständige Akte.