Beschwerde- und Einspruchsformular

Bei Bedenken oder Meinungsverschiedenheiten hinsichtlich der Zertifizierung, Zertifizierungsentscheidungen oder anderer Aktivitäten müssen alle Kunden und Interessengruppen dieses Beschwerde- und Einspruchsformular verwenden. Unterhalb dieses Formulars erläutern wir Schritt für Schritt unser Beschwerde- und Einspruchsverfahren.

**Handelt es sich um eine Beschwerde oder einen Einspruch?**

Beschwerde  Einspruch

Vorname: Vorname. Nachname: Nachname.

Firmenname: Firmenname.

Telefon: Telefon.

E-Mail: E-Mail-Adresse.

Gegenstand der Beschwerde oder des Einspruchs: Gegenstand der Beschwerde oder des Einspruchs.

Datum der Entscheidung oder des Ereignisses: Bitte geben Sie das Datum der Entscheidung oder des Ereignisses an.

Beschreibung der Beschwerde oder des Einspruchs:

Ausführliche Beschreibung der Beschwerde oder des Einspruchs.

Unterschrift: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Datum: 2025-10-07

Bitte **drucken Sie das Formular als PDF-Datei aus**, **unterschreiben Sie die PDF-Datei mit einer digitalen Signatur** und **senden Sie die PDF-Datei zusammen mit den Belegen als PDF-Datei(en) per E-Mail** an:

**[info@cert-authority.com](mailto:info@cert-authority.com)**

Wir weisen Sie darauf hin, dass wir nur Beschwerden und Einsprüche bearbeiten, die (1) unter Verwendung dieses Formulars eingereicht werden, (2) vollständig ausgefüllt und digital signiert sind, (3) per E-Mail als unveränderbare PDF-Datei versandt werden und (4) Belege enthalten. Begleitende Nachweise dürfen aus Gründen der IT-Sicherheit und des Datenschutzes nur als PDF-Dateien eingereicht werden. Um den Gesetzen und Vorschriften zur IT-Sicherheit und zum Datenschutz zu entsprechen, werden wir Beschwerden und Einsprüche, die andere Dateiformate enthalten, ohne weitere Benachrichtigung ablehnen.

## Bearbeitung von Beschwerden – Ablauf

|  |  |
| --- | --- |
|  | 1. **Einreichung der Beschwerde**   Beschwerden sind innerhalb von **10 Tagen nach der Entscheidung oder dem Ereignis**, das den jeweiligen Sachverhalt ausgelöst hat, einzureichen.  Ihre Beschwerde **muss eine klare und detaillierte Beschreibung des Problems enthalten, einschließlich der konkreten Aktivitäten oder Entscheidungen, um die es geht**, sowie **Belege oder Nachweise im Zusammenhang mit der Beschwerde.**  Als Beschwerdeführer füllen Sie dieses Formular aus und senden es per E-Mail an uns. |
|  | 1. **Bestätigung des Eingangs der Beschwerde**   Der Beschwerdeführer wird nach Möglichkeit innerhalb **von 10 Tagen nach Eingang der Beschwerde** darüber informiert, dass seine Beschwerde eingegangen ist und geprüft wird. |
|  | 1. **Eintragung der Beschwerde in das Beschwerderegister**   Nach Eingang einer Beschwerde tragen wir diese in das Beschwerderegister ein. |
|  | 1. **Prüfung und Untersuchung der Beschwerde durch den Beschwerdeausschuss**   Zunächst prüfen wir, ob sich die Beschwerde auf Zertifizierungsaktivitäten bezieht, für die wir zuständig sind, und wenn ja, werden wir uns damit befassen. Bezieht sich die Beschwerde auf einen zertifizierten Kunden, wird bei der Prüfung der Beschwerde die Wirksamkeit des zertifizierten Managementsystems des zertifizierten Kunden berücksichtigt. Bezieht sich die Beschwerde nicht auf die Zertifizierung eines zertifizierten Kunden, wird die Beschwerde ohne weitere Benachrichtigung abgewiesen. In allen anderen Fällen wird die Beschwerde von Personen geprüft, die nicht an dem Gegenstand der Beschwerde beteiligt waren und keine Interessenkonflikte haben. |
|  | 1. **Entscheidung über die Beschwerde**   Nach Abschluss der Untersuchung treffen wir eine Entscheidung über die Beschwerde. Die Entscheidung enthält eine klare Aussage darüber, ob die Beschwerde angenommen oder abgelehnt wurde, sowie die Gründe für die Entscheidung. Wird die Beschwerde angenommen, werden alle Korrekturmaßnahmen, die zur Lösung des Problems und zur Verhinderung einer Wiederholung erforderlich sind, klar dargelegt. |
|  | 1. **Benachrichtigung des Beschwerdeführers**   Wann immer möglich, erhalten Sie als Beschwerdeführer **alle 30 Tage** einen **Fortschrittsbericht** und **innerhalb von 10 Tagen nach der Entscheidung über die Beschwerde** das **Ergebnis der Beschwerde**. |

## Bearbeitung von Einsprüchen – Verfahren

|  |  |
| --- | --- |
|  | 1. **Einreichung des Einspruchs**   Einsprüche müssen innerhalb von **10 Tagen nach der angefochtenen Entscheidung** eingereicht werden.  Ihr Einspruch **muss eine klare Beschreibung der angefochtenen Entscheidung sowie alle unterstützenden Unterlagen enthalten.** Sie müssen **konkrete Gründe für den Einspruch angeben und darlegen, warum Sie der Meinung sind, dass die Entscheidung überprüft werden sollte.**  Als Einspruchsführer füllen Sie dieses Formular aus und senden es per E-Mail an uns. |
|  | 1. **Bestätigung des Eingangs des Einspruchs**   Der Einspruchsführer wird innerhalb von **10 Tagen nach Eingang des Einspruchs** darüber informiert, dass sein Einspruch eingegangen ist und geprüft wird. |
|  | 1. **Eintragung des Einspruchs in das Beschwerderegister**   Nach Eingang eines Einspruchs tragen wir diesen zusammen mit der ursprünglichen Beschwerde in das Beschwerdeverzeichnis ein. |
|  | 1. **Unabhängige Überprüfung und Bewertung der Beweise**   Der Einspruch wird von Personen geprüft, die nicht an der ursprünglichen Zertifizierungsentscheidung oder den Audits beteiligt waren. Diese Personen stehen in keinem Interessenkonflikt mit dem Kunden. Der Beschwerdeausschuss prüft die vorgelegten Beweise zusammen mit allen relevanten Unterlagen im Zusammenhang mit der Zertifizierungsentscheidung. War ein Mitglied des Beschwerdeausschusses an der Prüfung des Kunden beteiligt oder hat es die angefochtene Entscheidung getroffen, wird dieses Mitglied für die konkrete Entscheidung über den Einspruch aus dem Beschwerdeausschuss ausgeschlossen. |
|  | 1. **Entscheidung über den Einspruch**   Nach einer gründlichen Prüfung des Einspruchs erlassen wir eine formelle Entscheidung. Die Entscheidung enthält eine klare Aussage darüber, ob dem Einspruch stattgegeben oder dieser abgelehnt wurde, sowie die Gründe für die Entscheidung. Wird dem Einspruch stattgegeben, werden alle Maßnahmen aufgeführt, die wir zur Behebung der Situation ergreifen werden (z. B. Änderung der Zertifizierungsentscheidung). Diese werden klar dargelegt. |
|  | 1. **Benachrichtigung des Einspruchsführers**   Wir stellen dem Einspruchsführer **alle 30 Tage nach** Einreichung **des Einspruchs** einen **Fortschrittsbericht** und **innerhalb von 10 Tagen nach der Entscheidung über den Einspruch** das **Ergebnis des Einspruchs** zur Verfügung. |