

6.1 Einsprüche, Beschwerden, Haftung

Einsprüche

Einsprüche stellen das Verlangen des Auftraggebers auf nochmalige Prüfung bzw. Rücknahme einer durch die BZS getroffenen abschlägigen Entscheidung in Bezug auf den gewünschten Zertifizierungsstatus dar.

Abschlägige Entscheidungen liegen z. B. vor, wenn seitens der BZS:

- abgelehnt wird, einen Antrag auf Zertifizierung anzunehmen,
- abgelehnt wird, eine Bewertung durchzuführen bzw. fortzusetzen,
- Korrekturmaßnahmen verlangt werden, mit denen der Auftraggeber nicht einverstanden ist,
- Änderungen des zu zertifizierenden Bereiches einer erneuten kostenpflichtigen Prüfung und Bewertung und ggf. Neuzertifizierung unterzogen werden müssen,
- Entscheidungen getroffen werden, eine Zertifizierung abzulehnen, auszusetzen oder zu entziehen,
- weitere Maßnahmen erwogen werden, die zum Erreichen bzw. Erhalt einer Zertifizierung notwendig sind, jedoch seitens des Auftraggebers nicht akzeptiert werden.

Einsprüche und ihre Bearbeitung sind grundsätzlich schriftlich zu dokumentieren, s. unten.

Beschwerden

Beschwerden sind ein Ausdruck der Unzufriedenheit durch Personen oder Organisationen gegenüber der BZS – bezüglich der eigenen Tätigkeiten der BZS oder der Tätigkeiten einer mit der BZS vertraglich verbundenen Stelle (z. B. eines Zertifikatsinhabers).

Schwerwiegende Beschwerden liegen vor, wenn:

- dem Beschwerdeführer gravierende Nachteile in der Folge einer Zertifizierung entstanden sind oder von ihm befürchtet bzw. als voraussichtlich eintreffend angeführt werden,
- die prinzipielle Vorgehensweise der BZS, deren Qualitätsmanagementsystem (QM-System) bzw. das der BAM-Zertifizierung zugrunde liegende Regelwerk in Frage gestellt werden,
- von der Beschwerde Rechtsfragen, ggf. mit Nachteilen für irgendeine Partei (Hersteller, Kunden, andere Prüf- bzw. Zertifizierungsstellen), berührt werden,

Beschwerden und ihre Bearbeitung sind grundsätzlich schriftlich zu dokumentieren, s. nachfolgenden Abschnitt.

Behandlung von Einsprüchen und Beschwerden

Die Vorgehensweise bei der Behandlung von Einsprüchen und Beschwerden ist in der Geschäftsstelle der BAM-Zertifizierungsstelle (GS-BZS) durch ein Verfahren geregelt, welches nach innen und außen vertraulich behandelt und zügig bearbeitet wird sowie in einer Standardarbeitsanweisung (BZS-StAA-12) beschrieben ist. Beschwerden und Einsprüche werden in der BZS grundsätzlich vom Leiter der Geschäftsstelle entgegengenommen und bearbeitet, falls sich diese nicht direkt gegen seine Person bzw. von ihm zu verantwortende Tätigkeiten richten.

Einsprüche und Beschwerden, die Zertifizierungen betreffen, sind in mündlicher oder schriftlicher Form an die GS-BZS zu richten. Rechtswirksam ist nur die Schriftform von Einsprüchen und Beschwerden. Jedoch werden auch mündliche Beschwerden intern behandelt, um ggf. daraus Verbesserungsmöglichkeiten oder Korrekturmaßnahmen abzuleiten. Werden von Einsprüchen und Beschwerden rechtliche Fragen, wie z. B. Vertragsgestaltung oder –auslegung, berührt, ist das BAM-Rechtsreferat direkt und von Anfang an in die Klärung der bestehenden Fragen einzubeziehen.

Die Bearbeitung in der BAM erfolgt zum Zweck der:

1. Prüfung der Berechtigung des Einspruchs / der Beschwerde,
2. Veranlassung einer inhaltlichen Klärung zwischen den Betroffenen,
3. Abstimmung von geeigneten Maßnahmen zum weiteren Vorgehen,
4. Abstimmung und Formulierung einer Antwort bzw. einer Entscheidung im Ergebnis der Bearbeitung und Prüfung und Weitergabe an den Einsprecher/Beschwerdeführer,
5. Ggf. grundsätzlichen weitergehenden Maßnahmen hinsichtlich zu verändernder Regeln oder Vorgehensweisen.

Personen und Gremien, die in die Behandlung von Einsprüchen / Beschwerden einbezogen werden, sofern diese nicht im gegenseitigen Einvernehmen zwischen der einsprechenden Partei / dem Beschwerdeführer und der GS-BZS geklärt werden können, sind in der nachfolgend angegebenen Reihenfolge ihrer Einbeziehung:

- der zuständige Zertifizierungsbeauftragte,
- die Geschäftsstelle der BZS
(sofern der Leiter selbst betroffen ist: automatische Einbeziehung des AKZ bzw. dessen Vorsitzenden),
- der AKZ-Vorsitzende bzw. dessen Stellvertreter (in der Vertretung für den AKZ zwischen dessen Sitzungen, jedoch mit Informationspflicht an den AKZ),
- der Arbeitskreis für Zertifizierung (AKZ),
- der Vorsitzende des BZS-Beirats bzw. der Beirat selbst, die sich im Falle schwerwiegender Beschwerden über das weitere grundsätzliche Vorgehen beraten und ggf. eine Entscheidungsvorlage für den Präsidenten erarbeiten.

Wenn in der Verständigung mit dem AKZ und dem Beirat keine Einigung erzielt werden kann, entscheidet der Präsident der BAM.

Im Falle eines berechtigten Einspruchs wird die ursprüngliche Entscheidung der BZS revidiert. Handelt es sich um eine berechtigte Beschwerde, wird - sofern das möglich ist - auf Kosten der BAM eine Korrektur veranlasst.

Die Dokumentation des Einspruchs- oder Beschwerdevorgangs, einschließlich der getroffenen Abhilfemaßnahmen und deren Wirksamkeit, werden in einem Beschwerden-Ordner im Archiv der BZS abgelegt.

Im jährlichen Managementreview werden alle Beschwerden ausgewertet. Der Beirat wird, sofern er nicht bereits vorher in die Behandlung der Beschwerde einbezogen ist (s. weiter oben), im jährlichen Kurzbericht sowie auf seinen Sitzungen über das Ergebnis der Auswertung informiert.

Haftung

Bezüglich der Haftung der BZS gelten die entsprechenden Festlegungen des Richtlinienbandes der BAM (s. RLB-BAM-1.4):

Die BAM haftet im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften summenmäßig unbegrenzt für Sach- und Personenschäden. Aufgrund der Rechtsstellung der BAM als nicht-rechtsfähige Bundesoberbehörde wäre in diesen Fällen die Beklagte die Bundesrepublik Deutschland, vertreten durch das zuständige Bundesministerium.

Mitgeltende Unterlagen

BZS-StAA-12 Behandlung von Beschwerden