



**Behandlung von  
Einsprüchen und Beschwerden**

### 1. Präambel

Grundsätzlich kann nicht ausgeschlossen werden, dass es im Rahmen der Leistungserbringung durch die Deloitte Certification Services GmbH (nachfolgend Deloitte Cert genannt) zu Einsprüchen oder Beschwerden kommt:

- Einsprüche richten sich gegen Entscheidungen von Deloitte Cert. Der Einspruchsführer möchte erreichen, dass eine von der Zertifizierungsstelle getroffene Entscheidung korrigiert wird.
- Beschwerden sind Hinweise auf Mängel oder Fehler bei Abwicklung von Zertifizierungsverfahren oder sonstigen Tätigkeiten der Zertifizierungsstelle.

Das Ziel von Deloitte Cert ist es, Einsprüche oder Beschwerden zur weiteren Verbesserung der Qualität der Leistungserbringung zu nutzen. Grundsätzlich wird stets versucht, im Sinne unserer Mandanten eine einvernehmliche Lösung herbeizuführen. Bei berechtigten Einsprüchen und Beschwerden wird Deloitte Cert Maßnahmen umsetzen, um die Wiederholung von Fehlentscheidungen sowie Fehlern und Mängeln zu vermeiden.

### 2. Grundsätzliches

Deloitte Cert behandelt sämtliche Informationen zu Einsprüchen und Beschwerden vertraulich. Das Einreichen von Beschwerden oder Einsprüchen führt zu keiner Benachteiligung des Beschwerdeführers bzw. Einspruchsführers.

Sämtliche Personen, die von Deloitte Cert in die Bearbeitung von Einsprüchen oder Beschwerden eingebunden werden, dürfen an dem entsprechenden Zertifizierungsverfahren nicht beteiligt gewesen sein. Ebenso dürfen diese in den der Beschwerde oder dem Einspruch zugrunde liegenden Sachverhalt nicht einbezogen gewesen sein.

Deloitte Cert bestätigt dem Einspruchsführer bzw. Beschwerdeführer den Erhalt des Einspruchs/ der Beschwerde schriftlich. Sie informiert über Fortschritte und das Ergebnis der Bearbeitung. Der Abschluss der Bearbeitung wird ebenfalls schriftlich mitgeteilt.

Kann mit dem Einspruchsführer bzw. Beschwerdeführer kein Einvernehmen erzielt werden, ist die Geschäftsführung von Deloitte Cert einzuschalten. Ggf. kann eine Schiedsstelle eingesetzt werden. Diese Möglichkeit ist dem Rechtsweg vorzuziehen.

### 3. Behandlung von Einsprüchen

Ein Einspruch muss innerhalb von 14 Tagen nach der Entscheidung der Zertifizierungsstelle schriftlich an den Leiter der Zertifizierungsstelle von Deloitte Cert gerichtet werden. Gründe für einen Einspruch können beispielsweise sein:

- Ablehnung eines Zertifizierungsantrags
- Besetzung des Auditteams
- Abbruch eines Audits
- Zertifizierungsentscheidung
- Audits aus besonderem Anlass

Der Eingang des Einspruchs wird dem Einspruchsführer innerhalb von einer Woche schriftlich bestätigt.

Zur Bearbeitung des Einspruchs setzt Deloitte Cert ein Gremium ein, das aus dem (stellvertretenden) Leiter der Zertifizierungsstelle sowie aus mindestens zwei weiteren unabhängigen und unbeeiligteten Personen besteht. Diese können Auditoren von Deloitte Cert und/oder Mitglieder des Lenkungsausschusses sein. Das Gremium zur Bearbeitung des Einspruchs wird so zusammengestellt, dass eine unabhängige Beurteilung möglich ist.

Auf Grundlage des Einspruchs und der Einspruchsbegründung wird die Entscheidung, auf die sich der Einspruch bezieht, überprüft und neu bewertet. Bei Bedarf werden vom Einspruchsführer ergänzende Informationen angefordert. Falls erforderlich, wird eine Nachprüfung von einem Auditor, der bislang nicht an der Prüfung oder Zertifizierungsentscheidung beteiligt war, durchgeführt.

Das Gremium beschließt, ob der Einspruch berechtigt ist oder abgewiesen werden soll. Der Beschluss erfolgt mit einfacher Mehrheit. Beschlussfähig ist das Gremium, wenn mindestens drei Mitglieder beteiligt sind.

Der Leiter der Zertifizierungsstelle von Deloitte Cert informiert den Einspruchsführer schriftlich über den Beschluss des Gremiums.

#### **4. Behandlung von Beschwerden**

Beschwerden sind in schriftlicher Form vorzubringen und können von jedem Mitarbeiter von Deloitte Cert entgegengenommen werden. Gründe für Beschwerden können beispielsweise sein:

- Verhalten von Auditoren
- Missbräuchliche Verwendung von Zertifikaten
- Nutzung von Zertifizierungszeichen

Der Eingang der Beschwerde ist dem Beschwerdeführer innerhalb von einer Woche zu bestätigen.

Beschwerden werden vom (stellvertretenden) Leiter der Zertifizierungsstelle sowie dem Qualitätsbeauftragten von Deloitte Cert bearbeitet. In gravierenden Fällen wird darüber hinaus die Geschäftsführung eingebunden. Falls erforderlich, werden vom Beschwerdeführer ergänzende Informationen angefordert.

Bei Beschwerden, die einen zertifizierten Mandanten betreffen, wird der betreffende Mandant unverzüglich informiert und zur Abgabe einer Stellungnahme aufgefordert.

Nach der Untersuchung der Beschwerde werden bei Bedarf geeignete Maßnahmen getroffen. Der Beschwerdeführer und die betroffenen Parteien werden von der Leitung der Zertifizierungsstelle über die Entscheidung und eingeleitete Maßnahmen informiert.

# Ihre Ansprechpartner



**Tobias Dames**

Geschäftsführer

Deloitte Certification Services GmbH

Tel: +49 (0)211 8772 3433

[tdames@deloitte.de](mailto:tdames@deloitte.de)



**Frank Weber**

Senior Manager

Deloitte Certification Services GmbH

Tel: ++49 (0)1718378993

[fraweber@deloitte.de](mailto:fraweber@deloitte.de)

## Deloitte.

Diese Veröffentlichung enthält ausschließlich allgemeine Informationen, die nicht geeignet sind, den besonderen Umständen des Einzelfalls gerecht zu werden, und ist nicht dazu bestimmt, Grundlage für wirtschaftliche oder sonstige Entscheidungen zu sein. Weder die Deloitte GmbH Wirtschaftsprüfungsgesellschaft noch Deloitte Touche Tohmatsu Limited, noch ihre Mitgliedsunternehmen oder deren verbundene Unternehmen (insgesamt das „Deloitte Netzwerk“) erbringen mittels dieser Veröffentlichung professionelle Beratungs- oder Dienstleistungen. Keines der Mitgliedsunternehmen des Deloitte Netzwerks ist verantwortlich für Verluste jedweder Art, die irgendjemand im Vertrauen auf diese Veröffentlichung erlitten hat.

Deloitte bezieht sich auf Deloitte Touche Tohmatsu Limited („DTTL“), eine „private company limited by guarantee“ (Gesellschaft mit beschränkter Haftung nach britischem Recht), ihr Netzwerk von Mitgliedsunternehmen und ihre verbundenen Unternehmen. DTTL und jedes ihrer Mitgliedsunternehmen sind rechtlich selbstständig und unabhängig. DTTL (auch „Deloitte Global“ genannt) erbringt selbst keine Leistungen gegenüber Mandanten. Eine detailliertere Beschreibung von DTTL und ihren Mitgliedsunternehmen finden Sie auf [www.deloitte.com/de/ueberUns](http://www.deloitte.com/de/ueberUns).

Deloitte erbringt Dienstleistungen in den Bereichen Wirtschaftsprüfung, Risk Advisory, Steuerberatung, Financial Advisory und Consulting für Unternehmen und Institutionen aus allen Wirtschaftszweigen; Rechtsberatung wird in Deutschland von Deloitte Legal erbracht. Mit einem weltweiten Netzwerk von Mitgliedsgesellschaften in mehr als 150 Ländern verbindet Deloitte herausragende Kompetenz mit erstklassigen Leistungen und unterstützt Kunden bei der Lösung ihrer komplexen unternehmerischen Herausforderungen. Making an impact that matters – für die rund 312.000 Mitarbeiter von Deloitte ist dies gemeinsames Leitbild und individueller Anspruch zugleich.

Stand 09/2024