

2017-05-30

---

---

## **Beschwerde- und Streitschlichtungsverfahren**



**PEFC**<sup>™</sup>

PEFC/06-01-01

**PEFC Austria**

Am Heumarkt 12, 1030 Wien

Tel: +43 1 712 04 74 20

E-Mail: [info@pefc.at](mailto:info@pefc.at), Web: [www.pefc.at](http://www.pefc.at)

**Copyright notice**

© PEFC Austria 2017

Dieses Dokument ist urheberrechtlich durch PEFC Austria geschützt. Das Dokument ist unentgeltlich auf der Website von PEFC Austria oder auf Anfrage erhältlich.

Kein Teil dieses Dokuments, welches urheberrechtlich geschützt ist, darf in irgendeiner Form ohne die Erlaubnis durch PEFC Austria für kommerzielle Zwecke abgeändert, angepasst, nachgedruckt oder kopiert werden.

**Name des Dokuments:** Beschwerde- und Streitschlichtungsverfahren

**Bezeichnung Dokuments:** PEFC AT PB 4004:2017

**Verabschiedet von:** Hauptversammlung PEFC Austria

**Date:** 29.05.2017

**Datum der Veröffentlichung:** 30.05.2017

**Datum des Inkrafttretens:** 30.05.2017

INDEX

<b>VORWORT</b> .....	<b>2</b>
<b>EINLEITUNG</b> .....	<b>2</b>
<b>1 ANWENDUNGSBEREICH</b> .....	<b>2</b>
<b>2 NORMATIVE REFERENZEN</b> .....	<b>3</b>
<b>3 DEFINITIONEN</b> .....	<b>3</b>
3.1 Einspruch .....	3
3.2 Beschwerde .....	3
<b>4 EINGANG DER BESCHWERDE / DES EINSPRUCHS</b> .....	<b>3</b>
<b>5 ENTSCHEIDUNGSPROZESS</b> .....	<b>4</b>
<b>6 AUFZEICHNUNGEN</b> .....	<b>4</b>

## **Vorwort**

PEFC Austria (PEFC: Programm für die Anerkennung von Waldzertifizierungssystemen, engl. Programme for the Endorsement of Forest Certification Schemes) ist eine national tätige Organisation, deren Ziel in der Förderung und Sicherstellung einer nachhaltigen Waldbewirtschaftung durch die Waldzertifizierung und die Kennzeichnung von Holzprodukten besteht. Produkte mit einem PEFC-Logo geben Kunden die Gewissheit, dass die eingesetzten Rohstoffe aus nachhaltig bewirtschafteten Wäldern, Recycling und/oder kontrollierten Quellen stammen. PEFC Austria ist eine Arbeitsgemeinschaft, die sich für die Standardsetzung und die Verwaltung des österreichischen PEFC-Systems verantwortlich zeichnet.

Die PEFC-Standards von PEFC Austria werden in einem offenen und transparenten Verfahren entwickelt, das auf dem Konsensprinzip und Konsultationen einer Vielzahl von Interessengruppen fußt. PEFC Austria ist seit 1999 ordentliches Mitglied des PEFC Council International, welches mit seinem strengen Zulassungsverfahren die internationale Anerkennung gewährleistet.

Um die Lesbarkeit zu erleichtern, wird in den Dokumenten bei Personenbezeichnungen die männliche Form verwendet. Diese Bezeichnungen erfassen jedoch weibliche und männliche Personen.

## **Einleitung**

Waldzertifizierung gibt die Gewissheit, dass eine bestimmte Waldfläche in Übereinstimmung mit den Anforderungen an die nachhaltige Waldbewirtschaftung bewirtschaftet wird. Die Waldzertifizierung und die Zertifizierungen in der nachfolgenden Produktkette („Chain-of-Custody“) ermöglicht es Waldbesitzern und Forstleuten sowie anderen Akteuren im Cluster Wald und Holz, aktiv Nachhaltigkeitsaspekte ihrer Produkte zu kommunizieren.

Um die Glaubwürdigkeit des Zertifizierungssystems zu fördern, werden alle Prozesse von Beschwerde und Schlichtungsverfahren begleitet und unterstützt. Beschwerden und Einsprüche werden nicht nur als Schutzmaßnahmen angesehen, sondern auch als Instrumente, um die Leistungen des Zertifizierungssystems zu verbessern, wenn in deren Folge korrigierende und vorbeugende Maßnahmen umgesetzt werden.

Der Begriff „soll“ wird in diesem Dokument immer verwendet, wenn Vorgaben für verbindlich erklärt werden. Der Begriff „sollte“ kennzeichnet eine Leitlinie, die – obwohl nicht verbindlich – als anerkannte Maßnahme zur Erfüllung der Anforderungen angeboten wird. Der Begriff „könnte“ kennzeichnet eine Erlaubnis, die durch diesen Standard erteilt wird, während „kann“ sich auf eine Fähigkeit des Standardnutzers bzw. auf eine Möglichkeit, die dem Standardnutzer offen steht, bezieht.

## **1 Anwendungsbereich**

1.1 Dieses Dokument beschreibt das Beschwerde- und Schlichtungsverfahren bei PEFC Austria, welches Entscheidungen und / oder Aktivitäten von PEFC Austria betrifft, insbesondere die Standardsetzung, die Auslegung der Standards von PEFC Austria, die Vergabe von Logolizenzen, die Notifizierung von Zertifizierungsstellen, die Betreuung des PEFC-Registrierungssystems durch PEFC Austria und die Anerkennung von Kontrollsystemen für Forstunternehmer.

Anmerkung: Beschwerden und Einsprüche, welche die Entscheidungen und Aktivitäten eines Zertifikatshalters, einer akkreditierten Zertifizierungsstelle oder einer Akkreditierungsstelle betreffen, sollen im Rahmen des Schlichtungsverfahrens der jeweiligen akkreditierten Zertifizierungsstelle,

Akkreditierungsstelle bzw. der European co-operation for Accreditation (EA) bzw. des International Accreditation Forum (IAF) behandelt werden.

## **2 Normative Referenzen**

Keine.

## **3 Definitionen**

### **3.1 Einspruch**

Schriftliche Eingabe durch eine Person oder Organisation (dem Einspruchsführer), die auf die erneute Überprüfung einer Entscheidung eines Gremiums von PEFC Austria abzielt, welche den Einspruchsführer betrifft und welche seiner Auffassung nach gegen Regeln und Verfahren von PEFC Austria verstößt.

Anmerkung: Solche nachteilige Entscheidungen könnten z.B. sein:

- Ablehnung, Suspendierung oder Beendigung einer Mitgliedschaft bei PEFC Austria;
- Ablehnung eines Antrags auf Verwendung eines PEFC-Logos;
- Ablehnung eines Notifizierungsantrags einer Zertifizierungsstelle.

### **3.2 Beschwerde**

Schriftliche Missfallensäußerung (kein Einspruch) einer Person oder Organisation, die sich auf die Aktivitäten von PEFC Austria bezieht.

## **4 Eingang der Beschwerde / des Einspruchs**

4.1 Jede Beschwerde und jeder Einspruch soll in Schriftform an das PEFC Austria Sekretariat, als Anlaufstelle für alle Beschwerden und Einsprüche, wie in diesem Dokument definiert, adressiert sein.

4.2 Es liegt in der Verantwortung des Beschwerde-/Einspruchsführers schriftliche Informationen mitzuliefern, deren Korrektheit durch eine unabhängige Quelle verifiziert werden kann.

4.2.1 Die Informationen sollen folgende Punkte beinhalten:

- a) Sachverhaltsdarstellung
- b) Stellungnahmen der betroffenen Parteien (falls vorhanden)
- c) Ggf. Berichte der Zertifizierungsstelle (falls vorhanden)

4.3 Das PEFC Austria Sekretariat entscheidet über die formale Annahme der Beschwerde / des Einspruchs unter der Bedingung, dass es sich um eine Beschwerde / einen Einspruch gemäß Kap. 3.2 / 3.1 handelt und dass die mitgelieferten Informationen mit den Vorgaben aus Kap. 4.2 übereinstimmen.

4.4 Das PEFC Austria Sekretariat soll unverzüglich:

- a) in schriftlicher Form gegenüber dem Beschwerde-/Einspruchsführer den Eingang und die Akzeptanz bzw. die Ablehnung der Beschwerde / des Einspruchs, einschließlich der Begründung, bestätigen;
- b) den Beschwerde-/Einspruchsführer über die Einzelheiten des Beschwerde- und Schlichtungsverfahrens von PEFC Austria informieren.

- c) den Beschwerde-/Einspruchsführer an eine andere Stelle verweisen, wenn dessen Eingabe keinen der in Kap. 1.1 aufgelisteten Sachverhalte betrifft.

## **5 Entscheidungsprozess**

5.1 Das PEFC Austria Sekretariat soll eine Schlichtungsstelle schriftlich einberufen, die aus einer oder mehreren Personen besteht, um die Beschwerde / den Einspruch, sofern diese / dieser akzeptiert wurde, zu untersuchen. In begründeten Umständen, die eine ausgewogene Repräsentation der Interessensgruppen erforderlich machen, setzt sich die Schlichtungsstelle aus 3 bis 5 Personen zusammen, wobei jedenfalls je ein Repräsentant der Forstwirtschaft, der Umweltgruppen und insbesondere ein Repräsentant jener Interessensgruppe, die von der Beschwerde betroffen ist, vertreten sind. Die Mitglieder der Schlichtungsstelle handeln unabhängig und unparteiisch. Die Mitglieder der Schlichtungsstelle sollen kein persönliches Interesse bzw. keinen Interessenkonflikt bezüglich der Beschwerde / des Einspruchs haben. Die Mitglieder wählen jeweils aus ihrer Mitte den Vorsitzenden. Die Streitschlichtungsstelle kann Experten beiziehen..

5.2 Die Schlichtungsstelle soll eine gründliche und unabhängige Untersuchung durchführen und nach einer Lösung suchen. Die Schlichtungsstelle soll innerhalb von drei Monaten ab Eingang der Beschwerde persönlich oder auf andere Weise tagen, eine Entscheidung ist binnen 60 Tagen zu fällen. In begründeten Fällen, die zu einer Verzögerung führen können (Einholen von Gutachten usw.), kann der Zeitraum für die Entscheidung um 30 Tage verlängert werden. Die Schlichtungsstelle soll innerhalb eines angemessenen Zeitraums einen detaillierten schriftlichen Bericht erstellen. Der Bericht soll eine Aussage dazu treffen, ob die Beschwerde / der Einspruch berechtigt war, und Empfehlungen abgeben, wie Abhilfe geschaffen werden könnte.

5.3 Die Entscheidung wird mit einfacher Mehrheit gefällt, bei Stimmengleichheit entscheidet die Stimme des Vorsitzenden. Die Entscheidung der Schlichtungsstelle ist verbindlich und beendet das Schiedsverfahren von PEFC Austria.

5.4 Das PEFC Austria Sekretariat soll unverzüglich in schriftlicher Form den Beschwerde-/Einspruchsführer oder andere betroffene Parteien über den Ausgang des Verfahrens informieren.

5.5 Unabhängig vom Ausgang des Schlichtungsverfahrens sollen PEFC Austria und der Beschwerde- / Einspruchsführer für die jeweils entstandenen Kosten selbst aufkommen.

## **6 Aufzeichnungen**

6.1 Das PEFC Austria Sekretariat soll Aufzeichnungen zum Schlichtungsverfahren führen, insbesondere zum Eingang der Beschwerde / des Einspruchs, zu deren / dessen Akzeptanz bzw. Ablehnung, zu den Untersuchungen, zum Ergebnis des Verfahrens (Sitzungsprotokolle) und zur Korrespondenz mit dem Beschwerde- / Einspruchsführer.

Abbildung 1: Ablauf des Schlichtungsverfahrens

