

# Beschwerdeverfahren

Dieses Verfahren ist im gesamten Bereich der bvfs als Konformitätsbewertungsstelle (Prüf-, Inspektions- und Zertifizierungsstelle) gültig.

Prinzipiell zu unterscheiden sind in diesem Zusammenhang Beschwerden von Einsprüchen:

**Einsprüche** beziehen sich gemäß EN ISO/IEC 17000:2004 auf das *Verlangen des Anbieters eines Gegenstandes der Konformitätsbewertung gegenüber einer Konformitätsbewertungsstelle, ihre Entscheidung bezüglich dieses Gegenstandes zu überprüfen*. Eingereicht werden können sie demnach nur von einem Verfahrensbeteiligten. Wenn der weitere Ablauf keinen Konsens ermöglicht, kann aus einem Einspruch eine Beschwerde über die Arbeit der Konformitätsbewertungsstelle werden.

**Beschwerde** wird in EN ISO/IEC 17000:2004 definiert als *Ausdruck der Unzufriedenheit, der eine Antwort erwartet - jedoch in anderem Sinne als Einspruch - durch jede Person oder jede Organisation gegenüber einer Konformitätsbewertungsstelle bezüglich der Tätigkeiten dieser Stelle*. Dafür ist kein Bezug zu einem konkreten Verfahren, ja nicht einmal ein Kundenverhältnis erforderlich.

Aus Lesbarkeitsgründen ist in weiterer Folge beim Begriff Beschwerde der Begriff Einspruch mit gemeint. Grundsätzlich erfordert eine Beschwerde die schriftliche Form. Bei deren Eingang wird sie an den Leiter der bvfs zur Kenntnisnahme und an den QM-Beauftragten zur Registrierung weitergeleitet.

Der Leiter der bvfs bestimmt eine Mitarbeiterin bzw. einen Mitarbeiter, die Beschwerde zu behandeln. Diese Person soll sachkundig, jedoch unabhängig vom beanstandeten Vorgang sein, wobei es sich auch um den QM-Beauftragten handeln kann.

Der QM-Beauftragte führt jedenfalls eine Übersicht über laufende bzw. abgeschlossene Beschwerden zusammen. (Beschwerdeführer, Inhalt der Beschwerde, Eingang, Erledigung bzw. Status) und ist berechtigt, jederzeit über den Fortgang Erkundigungen einzuholen.

Innerhalb von 3 Arbeitstagen erfolgt seitens der bvfs eine dokumentierte schriftliche Antwort (auch per email möglich), die den Eingang der Beschwerde bestätigt und die weitere Vorgangsweise und den zeitlichen Ablauf erläutert.

In einfacheren Fällen, die keine umfangreichere Recherchen erforderlich machen, kann die weitere Vorgangsweise sofort festgelegt werden, in komplexeren Fällen bis spätestens zu dem in der Erstbeantwortung genannten Termin.

Die notwendigen Schritte können sein:

- Schreiben an den Beschwerdeführer mit Erläuterungen
- Verbesserung der organisatorischen Abläufe bzw. der Dokumentation
- Schulung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern
- Zurückweisung der Beschwerde mit Begründung

Akzeptiert der Beschwerdeführer die schriftliche Stellungnahme gilt das Verfahren als abgeschlossen. Anderenfalls wird daraus eine **schwerwiegende Beschwerde**, mit der zwingend der Institutsvorstand der bvfs zu befassen ist. Dieser entscheidet nach Anhörung der Beteiligten über die weitere Vorgangsweise, die zusätzlich zu den oben genannten Schritten folgende umfassen können:

- Entschädigungen für den Beschwerdeführer aus der Haftpflichtversicherung
- Beiziehung von externen Sachverständigen
- Befassung von Rechtsvertretern
- Sofortige Information des Lenkungsgremiums
- Vermittlung eines Schiedsgerichtsverfahrens

Nach Abschluss aller durchgeführten Schritte, die dokumentiert werden müssen, erhält der Beschwerdeführer eine abschließende Reaktion der bvfs auf die Beschwerde. Sollte sich die Beschwerde als völlig unzutreffend erweisen, behält sich die bvfs vor, die entstandenen Kosten der Bearbeitung in Rechnung zu stellen.

Die **Erlедigung der Beschwerde** erfolgt mit eingeschriebenem Brief oder mit nachweislicher Kenntnisnahme durch den Beschwerdeführer. Hinzuweisen ist dabei auf die Möglichkeit, eine weitergehende Beschwerde direkt an den Vorsitzenden des Lenkungsgremiums bzw. an die Akkreditierung Austria (bmwfw) zu richten.