

AL-06/VA-04 (Stand: 09, 01.09.2025)

**Einspruchs- und Beschwerdeverfahren /  
Appeal and complaint procedures**

---

**6.1 Zweck / Purpose**

Diese VA regelt die Vorgehensweise der Bearbeitung von Einsprüchen, Beschwerden, Streitfällen und Widerspruch, die vom Anbieter oder anderen gegenüber der Zertifizierungsstelle vorgebracht werden.

*This VA regulates the procedure for handling objections, complaints, disputes, and appeals brought before the certification body by the provider or others.*

**6.2 Anwendungsbereich / Scope**

Diese Verfahrensanweisung gilt für die Eurofins ARS PROBATA GmbH.

*This procedural instruction applies to Eurofins ARS PROBATA GmbH.*

**6.3 Begriffe / Terms**

Beschwerde: Ausdruck der Unzufriedenheit, der eine Antwort erwartet – jedoch in anderem Sinne als Einspruch – durch jede Person oder jede Organisation gegenüber der Zertifizierungsstelle bezüglich der Tätigkeit dieser Stelle.

*Complaint: Expression of dissatisfaction, which expects a response – but in a different sense than an objection – by any person or organization to the certification body regarding the activities of that body.*

Einspruch: Verlangen einer Organisation auf nochmalige Prüfung einer durch die Zertifizierungsstelle getroffenen abschlägigen Entscheidung in Bezug auf den gewünschten Zertifizierungsstatus.

*Objection: Request by an organization for a review of a negative decision made by the certification body regarding the desired certification status.*

Widerspruch: ist ein Rechtsbegriff gegen behördliche und gerichtliche Entscheidungen. Der Widerspruch ist als Vorverfahren vor der Klagemöglichkeit im Verwaltungsverfahren anzusehen.

*Appeal: a legal term against administrative and court decisions. The appeal is to be regarded as a preliminary procedure before the possibility of legal action in administrative proceedings.*

Streitfall: Die Vorgehensweise im Falle eines Einspruchs/Widerspruchs mit Unterstützung eines Schiedsgerichtes oder Rechtsanwalts.

*Dispute: The procedure in the event of an objection/appeal with the support of an arbitration tribunal or lawyer.*

Erstellt / Created: Anja Geipel	Geprüft / Reviewed: Annett Hanisch	Freigegeben / Approved: Britta Breman
------------------------------------	---------------------------------------	--

AL-06/VA-04 (Stand: 09, 01.09.2025)

## **Einspruchs- und Beschwerdeverfahren / *Appeal and complaint procedures***

---

### **6.4 Beschreibung / *Description***

Beschwerden, Einsprüche, Streitfälle und Widersprüche können in schriftlicher Form *oder in einer anderen geeigneten Form (wie z.B. Gespräch mit Protokollierung seitens ZS)* eingereicht werden, die eine nachvollziehbare Dokumentation ermöglicht. Einsprüche müssen bis spätestens 6 Monate nach Übersendung des Zertifizierungsergebnisses durch die Zertifizierungsstelle geltend gemacht werden.

Widersprüche haben innerhalb einer einmonatigen Frist nach Bekanntgabe des Verwaltungsakts zu erfolgen.

Die Zertifizierungsstellen- bzw. Kontrollstellenleitung ist für eine zügige Bearbeitung der Beschwerden, der Einsprüche, der Streitfälle bzw. Widersprüche verantwortlich.

*Complaints, appeals, disputes, and objections can be submitted in written form or in any other appropriate format that ensures traceable documentation. Appeals must be lodged no later than 6 months after the certification body has sent the certification result.*

*Appeals must be lodged within one month of notification of the administrative act.*

*The certification body or inspection body management is responsible for the prompt processing of complaints, appeals, disputes, and objections.*

### **6.5 Verantwortlichkeiten und Befugnisse / *Responsibilities and competences***

#### **6.5.1 Beschwerde / *Complaints***

Der Eingang einer Beschwerde wird zunächst geprüft, ob sich die Beschwerde auf eine Tätigkeit bezieht, für die die Zertifizierungsstelle verantwortlich ist.

Der Eingang *einer Beschwerde* wird innerhalb von 3 Werktagen an den *Beschwerdeführer* schriftlich bestätigt.

*Upon receipt of a complaint, it is first checked whether the complaint relates to an activity for which the certification body is responsible.*

*The receipt of a complaint is confirmed in writing to the complainant within 3 working days.*

Bei der Bearbeitung der Beschwerde ist die Vertraulichkeit gegenüber dem Beschwerdeführer und dem Anlass der Beschwerde zu wahren.

Für die Bearbeitung der Beschwerde ist die Zertifizierungsstellenleitung *oder der Produktverantwortliche* verantwortlich. Jede Beschwerde, die Untersuchung des Sachverhalts sowie die getroffenen Maßnahmen sind zu dokumentieren.

*When processing the complaint, confidentiality must be maintained with regard to the complainant and the reason for the complaint.*

*The certification body management or the product manager is responsible for processing the complaint. Every complaint, the investigation of the facts, and the measures taken must be documented.*

Für die Bearbeitung werden alle erforderlichen Informationen eingeholt und bewertet:

*All necessary information is obtained and evaluated for processing:*

- Befragung der Beteiligten zum Sachverhalt  
*Questioning of those involved regarding the facts of the case*
- Hintergrundinformationen z.B. zu Kundenanforderungen, Rechtsauslegungen oder Stellungnahmen von Sachverständigen  
*Background information, e.g., on customer requirements, legal interpretations, or expert opinions*

Innerhalb von 10 Werktagen wird eine erste Antwort auf die Beschwerde versendet. Eine

AL-06/VA-04 (Stand: 09, 01.09.2025)

## **Einspruchs- und Beschwerdeverfahren / *Appeal and complaint procedures***

---

umfassende schriftliche Antwort erhält der Beschwerdeführer in schriftlicher Form innerhalb von 4 Wochen. Sind für eine endgültige Bearbeitung noch weitere Informationen notwendig, werden schriftliche Zwischenberichte übermittelt. Die Entscheidung, die dem Beschwerdeführer mitzuteilen ist und von der Zertifizierungsstellenleitung *oder dem Produktverantwortlichen unterzeichnet wird*, wird durch Personen, die vorher nicht in das Beschwerdeverfahren eingebunden waren, geprüft und bestätigt.

*An initial response to the complaint will be sent within 10 working days. The complainant will receive a comprehensive written response within 4 weeks. If further information is required for final processing, written interim reports will be sent. The decision, which must be communicated to the complainant and signed by the certification body management or the product manager, is reviewed and confirmed by persons who were not previously involved in the complaint procedure.*

Zusammen mit dem Kunden und dem Beschwerdeführer wird ermittelt, ob und bis zu welchem Grad der Gegenstand der Beschwerde und dessen Lösung öffentlich zugänglich gemacht werden muss.

Ist die Beschwerde berechtigt, sind die Mitarbeiter über die aus der Beschwerde abzuleitenden Schlussfolgerungen zu belehren und diese Schlussfolgerungen als Qualitätsmanagement-Anweisung im Managementsystem zu dokumentieren. Ggf. werden in diesem Fall diese Prüfungen für den Anbieter kostenlos wiederholt.

*Together with the customer and the complainant, it will be determined whether and to what extent*

*extent the subject matter of the complaint and its resolution must be made publicly available. If the complaint is justified, employees must be instructed on the conclusions to be drawn from the complaint and these conclusions must be documented as a quality management instruction in the management system. If necessary, these tests will be repeated free of charge for the provider in this case.*

### **6.5.2 Einspruch / Objection**

Die Bearbeitung von Einsprüchen wird durch andere Personen als die an der Evaluierung, Bewertung oder Zertifizierungsentscheidung beteiligten Personen durchgeführt und jeweils von der Zertifizierungsstellenleitung *oder der Leitung des Zertifizierungsausschusses* festgelegt. Durch den Einspruch auslösende Organisation wird innerhalb von 3 Werktagen der Eingang des Einspruchs bestätigt. Über jeden eingehenden Einspruch ist in schriftlicher Form innerhalb von 20 Werktagen abschließend zu entscheiden. Die Untersuchung des Einspruchs ist neutral vorzunehmen und darf nicht zu diskriminierenden Aktivitäten gegenüber dem Anbieter/Zertifizierungskunden führen.

Jeder Einspruch, die Untersuchung des Sachverhalts sowie die getroffenen Maßnahmen sind zu dokumentieren.

*Appeals are processed by persons other than those involved in the evaluation, assessment, or certification decision and are determined by the certification body management or the management of the certification committee. The organization triggering the appeal will confirm receipt of the appeal within 3 business days. A final decision on each appeal received must be made in writing within 20 working days. The investigation of the appeal must be conducted impartially and must not lead to discriminatory activities against the provider/certification customer.*

*Every appeal, the investigation of the facts, and the measures taken must be documented.*

AL-06/VA-04 (Stand: 09, 01.09.2025)

**Einspruchs- und Beschwerdeverfahren /**  
***Appeal and complaint procedures***

---

Für die Bearbeitung werden alle erforderlichen Informationen eingeholt und bewertet:

*All necessary information shall be obtained and evaluated for processing:*

- Befragung des Auditors zum Sachverhalt / *Questioning the auditor about the facts*
- Abgleich mit dem Standard / *Comparison with the standard*
- Hintergrundinformationen z.B. zu Kundenanforderungen, Rechtsauslegungen oder Stellungnahmen von Sachverständigen / *Background information, e.g., on customer requirements, legal interpretations, or expert opinions*
- Prüfung des Zertifizierungsverfahrens / *Review of the certification process*

Die Entscheidung, die dem Anbieter bzw. Zertifizierungskunden mitzuteilen ist, wird durch Personen, die vorher nicht in das Einspruchsverfahren eingebunden waren, geprüft und bestätigt und von der Zertifizierungsstellenleitung unterzeichnet.

*The decision, which must be communicated to the provider or certification customer, is reviewed and confirmed by persons who were not previously involved in the appeal process and signed by the certification body management.*

Ist der Einspruch berechtigt, sind die Mitarbeiter über die aus dem Einspruch abzuleitenden Schlussfolgerungen zu belehren und diese Schlussfolgerungen als Qualitätsmanagement-Anweisung im Managementsystem zu dokumentieren. Sollte keine Einigung über die Berechtigung des Einspruchs erzielt werden, wird eine Schiedsprüfung durchgeführt. Die Schiedsprüfung kann erfolgen durch

*If the appeal is justified, employees must be instructed on the conclusions to be drawn from the appeal and these conclusions must be documented as a quality management instruction in the management system. If no agreement can be reached on the justification of the appeal, an arbitration review is conducted. The arbitration review can be carried out by*

- eine Bundes- oder Landesanstalt oder / *a federal or state institution or*
- eine unparteiische Prüfstelle / *an impartial testing body.*

Über die Wahl der Stelle wird eine vertragliche Vereinbarung getroffen.

*A contractual agreement shall be made regarding the choice of body.*

Sofern der Einspruch erfolgreich war, können gegenüber der Zertifizierungsstelle keine Ansprüche auf Rückerstattung von Kosten oder andere Verluste geltend gemacht werden. Ggf. werden in diesem Fall diese Prüfungen für den Anbieter kostenlos wiederholt. Jede Entscheidung der Zertifizierungsstelle bleibt bis zum Abschluss des Einspruchsverfahrens gültig. *If the appeal is successful, no claims for reimbursement of costs or other losses can be made against the certification body. In this case, these tests may be repeated free of charge for the provider. Any decision made by the certification body shall remain valid until the appeal procedure has been completed.*

### **6.5.3 Widerspruch / Appeal**

Legt ein Unternehmen Widerspruch gegen einen Verwaltungsakt der Kontrollstelle ein, so prüft die Kontrollstelle nochmals den Sachverhalt und die Entscheidung. Kommt die Kontrollstelle zu dem Ergebnis, dass der Ausgangsbescheid fehlerhaft war und dem Widerspruch abzuhelpen ist, erteilt sie dem betreffenden Unternehmen einen Abhilfebescheid. Erachtet die Kontrollstelle den Ausgangsbescheid für rechtmäßig, begründet sie ihre Entscheidung in einer fachlichen Stellungnahme und leitet diese Stellungnahme und alle erforderlichen Originalunterlagen an die zuständige Behörde weiter.

*If a company lodges an appeal against an administrative act of the inspection body, the inspection body shall review the facts and the decision. If the inspection body concludes that*

AL-06/VA-04 (Stand: 09, 01.09.2025)

## **Einspruchs- und Beschwerdeverfahren / Appeal and complaint procedures**

---

*the initial decision was incorrect and that the appeal should be upheld, it will issue a remedial decision to the company concerned. If the inspection body considers the initial decision to be lawful, it will justify its decision in a technical opinion and forward this opinion and all necessary original documents to the competent authority.*

### **6.5.4 Streitfall / Disputes**

Nach Eingang eines Streitfalles wird dem Absender innerhalb von 3 Werktagen der Erhalt bestätigt. Die Klärung des Sachverhaltes erfolgt durch die Zertifizierungsstellenleitung und ggf. Geschäftsführung. Dieser Prozess ist zu dokumentieren.

Die Geschäftsführung entscheidet, ob externe Sachverständige hinzugezogen werden.

*Upon receipt of a dispute, confirmation of receipt is sent to the sender within 3 working days. The facts of the case are clarified by the certification body management and, if necessary, the executive board. This process must be documented.*

*The management decides whether to consult external experts.*

### **6.6 Archivierung / Archiving**

Alle Vorgänge sind zu archivieren.

*All procedures must be archived.*

### **6.7 Verschwiegenheit / Confidentiality**

In Ergänzung - Punkt 7 (2) Verschwiegenheit, Datenschutz - in den AGB's:

*In addition to point 7 (2) Confidentiality, data protection in the General Terms and Conditions:*

Wenn die Zertifizierungsstelle vertrauliche Informationen verpflichtet ist offen zu legen, im Rahmen seiner Tätigkeit als ZS/KS aufgrund einer Rechtsvorschrift oder von Vorgaben des Akkreditierers und Standardgebers oder von einem Standardgeber beauftragten Stelle verpflichtet ist, so muss der betreffende Kunde (AG) oder die betreffende Person, sofern nicht gesetzlich verboten, über die bereitgestellten Informationen unterrichtet werden.

*If the certification body is obliged to disclose confidential information within the scope of its activities as a CB/CB due to a legal provision or requirements of the accrediting body and standard setter or a body commissioned by a standard setter, the customer (client) or person concerned must be informed of the information provided, unless prohibited by law.*

### **6.8 Veröffentlichung des Verfahrens / Publication of the procedure**

Diese Verfahrensanweisung wird allen Interessenten sowie Kunden auf der Homepage der Eurofins ARS PROBATA zur Verfügung gestellt.

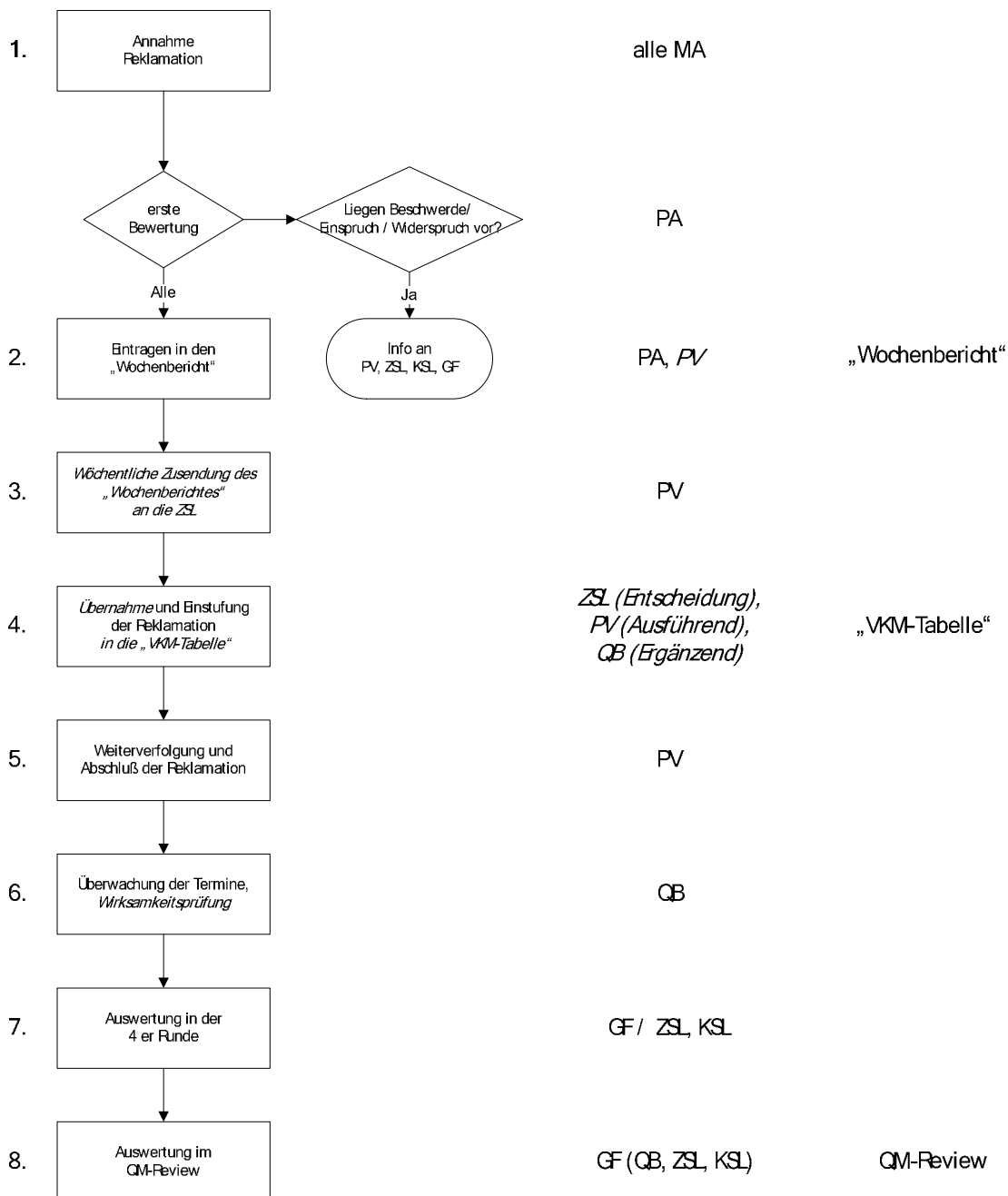
*These procedural instructions are made available to all interested parties and customers on the Eurofins ARS PROBATA website.*

AL-06/VA-04 (Stand: 09, 01.09.2025)

**Einspruchs- und Beschwerdeverfahren /  
Appeal and complaint procedures**

**6.9 Ablauf einer Reklamationsbearbeitung / Complaint handling procedure**

Prozessschritt Process step	Verantwortlichkeit Responsibility	Dokumentation Documentation
--------------------------------	--------------------------------------	--------------------------------



**AL-06/VA-04** (Stand: 09, 01.09.2025)

**Einspruchs- und Beschwerdeverfahren /**  
*Appeal and complaint procedures*

---

### **6.10 Mitgeltende Unterlagen / *Applicable documents***

„VKM-Tabelle“ / *"VKM table"*

Für Freistaat Bayern

Vollzug der Rechtsvorschriften auf dem Gebiet des ökologischen Landbaus durch das Bayerische Staatsministerium für Landwirtschaft und Forsten bekanntgemacht in der jeweils aktuellen Fassung.

*For the Free State of Bavaria*

*Enforcement of legal provisions in the field of organic farming by the Bavarian State Ministry of Agriculture and Forestry, published in the current version.*