

Verfahrensanweisung

Umgang mit Informationsanfragen, Einsprüchen und Beschwerden

I. Allgemeine Bestimmungen

Informationsanfragen, Beschwerden und Einsprüche können über ein Kontaktformular auf der Website eprivacycert.eu oder per E-Mail oder auf anderen Kommunikationswegen eingereicht werden. Eingehende Dokumente erhalten einen Eingangsstempel und werden in einem Ticketsystem erfasst.

Die ZS ist für alle Entscheidungen auf allen Ebenen des Prozesses zum Umgang mit Informationsanfragen, Einsprüchen und Beschwerden verantwortlich. Die Bearbeitung einer Beschwerde obliegt dem Leiter der Zertifizierungsstelle. Für die Bearbeitung eines Einspruchs stellt die Zertifizierungsstelle durch den Geschäftsverteilungsplan sicher, dass die Entscheidung durch eine Person getroffen wird, die nicht an Audits oder Zertifizierungsentscheidungen mitgewirkt haben, auf die sich der Einspruch bezieht. Einreichung, Untersuchung von und Entscheidung zu Einsprüchen und Beschwerden dürfen nicht zur Benachteiligung des Einspruchs- bzw. Beschwerdeführers führen.

Die Kommunikation nach außen erfolgt ausschließlich durch den Leiter der Zertifizierungsstelle.

II. Informationsanfragen

1. Die Zertifizierungsstelle stellt auf Anfrage Informationen zur Verfügung zu:

- geographischen Bereichen, in denen sie tätig ist;
- dem Status einer erteilten Zertifizierung;
- dem Namen, einschlägigen normativen Dokument, Geltungsbereich und geographischen Standort (Stadt und Land) eines bestimmten zertifizierten Kunden.

2. Verfahren zur Behandlung von Informationsanfragen

Die Informationsanfrage ist per E-Mail oder über das Kontaktformular auf der Website bei der Zertifizierungsstelle der ePrivacycert zu stellen. Sie ist dem dem Leiter der Zertifizierungsstelle vorzulegen. Ihr Eingang wird dokumentiert.

Der Leiter der Zertifizierungsstelle kann die Bearbeitung der Informationsanfrage gem. dem Geschäftsverteilungsplan delegieren. Der Leiter der Zertifizierungsstelle prüft,

- ob sich die Anfrage auf das Zertifizierungsgeschäft bezieht,
- in welcher Beziehung die ePrivacycert mit dem Anfragenden steht und
- worauf sich die Anfrage bezieht.

Auf dieser Grundlage entscheidet er, in welchem Umfang die Anfrage nach den Regularien der ePrivacycert und der einschlägigen Bestimmungen zu beantworten ist.

Andere als die in Ziffer II.1 genannten Informationen gibt die ePrivacycert an Anfragende, die in keiner rechtlichen Beziehung mit ihr stehen, nicht heraus.

Bezieht sich die Anfrage auf ein Thema, das mit dem Zertifizierungsgeschäft nichts zu tun hat, wird die Frage an die der Geschäftsleitung der ePrivacycert GmbH weitergeleitet, die anfragende Person wird von der Weiterleitung unterrichtet. Die Bestimmungen der vorliegenden Verfahrensanweisung finden keine Anwendung.

III. Beschwerden und Einsprüche (Reklamationen)

1. Allgemeines

a) Unparteilichkeit

Über Beschwerden darf nur Personal entscheiden, das vorher nicht in den Beschwerdegegenstand einbezogen war.

Über Einsprüche darf nur Personal entscheiden, das

- aa) in dem betroffenen Zertifizierverfahren weder Audits durchgeführt noch Zertifizierungsentscheidungen getroffen hat;
- bb) innerhalb der letzten zwei Jahre weder in Beratungen noch in ein Arbeitsverhältnis gegenüber Einspruchsführer oder dem vom Einspruch betroffenen Kunden eingebunden war.

Dies lässt sich die ZS von den mit der Entscheidung Beauftragten bei der Beauftragung schriftlich bestätigen

⇒ 94 Beauftragung Annahme Entsch Beschwerden Einsprüche.

b) Die Zuständigkeiten regelt die Zertifizierungsstelle in ihrem

⇒ Geschäftsverteilungsplan.

Bei Bedarf zieht sie externe Mitarbeiter heran.

- c) Verbindliche Aussagen gegenüber Öffentlichkeit, Behörden und Kunden trifft nur der Leiter der Zertifizierungsstelle.
- d) Grundsätzlich erfolgt die Behandlung von Beschwerden und Einsprüchen analog zur Vorgehensweise der ISO 10002 wie im nachfolgenden Schema abgebildet.

Reklamationsbearbeitung nach ISO 10002

Flussdiagramm zur Reklamationsbearbeitung

Bild E.1 veranschaulicht die Schritte der Bearbeitung einzelner Reklamationen.

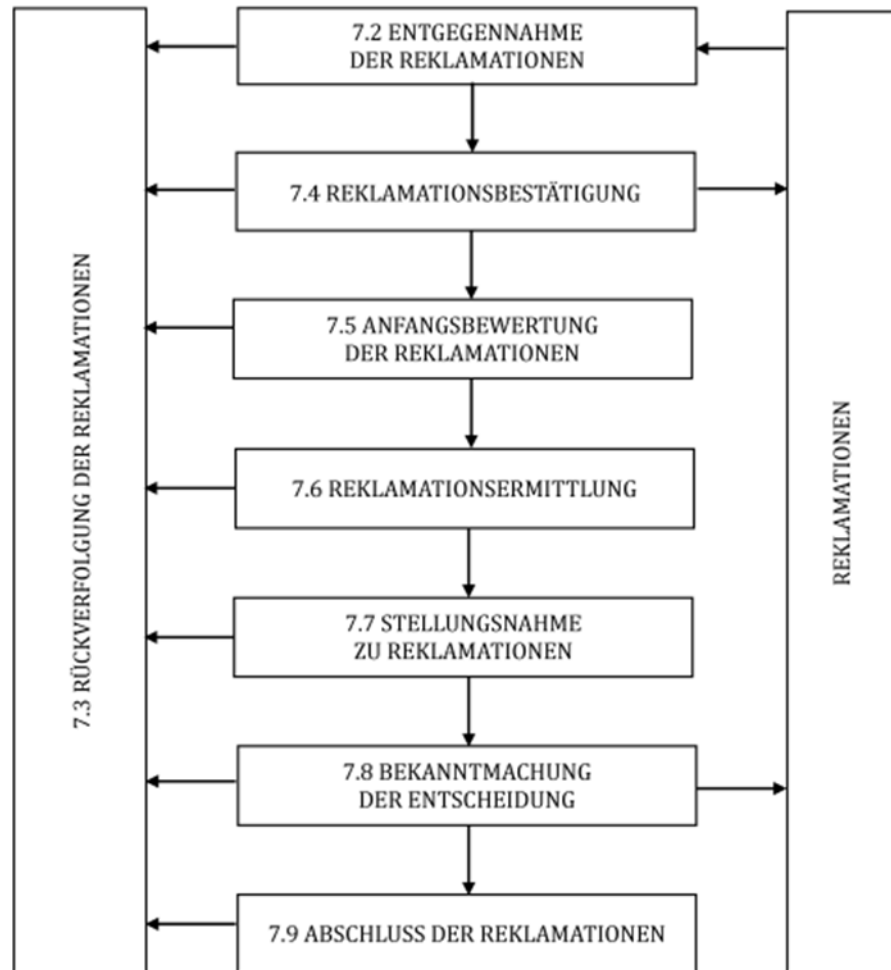


Bild E.1 — Flussdiagramm zur Reklamationsbearbeitung

2. Beschwerde

- a) Jede natürliche oder juristische Person kann gegen die Tätigkeiten der ePrivacycert oder der von ihr zertifizierten Auftraggeber Beschwerde einlegen.
- b) Verfahren zur Behandlung von Beschwerden
 - aa) Die Beschwerde ist schriftlich bei der Zertifizierstelle der ePrivacycert einzureichen und zu begründen. Der Eingang der Beschwerde wird dokumentiert.
 - bb) Der Zuständige prüft, ob sich die Beschwerde auf eine Tätigkeit bezieht, für die die Zertifizierungsstelle verantwortlich ist, und teilt das Ergebnis dem Beschwerdeführer mit.
 - cc) Bezieht sich die Beschwerde auf eine Tätigkeit, für die die Zertifizierungsstelle nicht verantwortlich ist, legt der Leiter der Zertifizierungsstelle sie dem Geschäftsführer zur weiteren Bearbeitung vor, der Beschwerdeführer wird über die Weiterleitung der Beschwerde unverzüglich informiert. Die Beschwerde ist mit der Weiterleitung und Benachrichtigung des Beschwerdeführers abgeschlossen.
 - dd) Der Beschwerdeführer erhält eine Bestätigung des Eingangs seiner Beschwerde und ist, soweit möglich, über den aktuellen Bearbeitungsstand zu informieren.
 - ee) Bezieht sich die Beschwerde auf das Verhalten eines zertifizierten Kunden der ePrivacycert, berücksichtigt die Untersuchung der Beschwerde auch die Wirksamkeit eines zertifizierten ISMS. Die Beschwerde ist diesem Kunden unverzüglich zur Stellungnahme zuzuleiten; der Beschwerdeführer ist hierüber zu informieren.
 - ff) Nach Prüfung des Vorganges ist zeitnah über die Beschwerde zu entscheiden.
 - gg) Die Entscheidung ist dem Beschwerdeführer unter Angabe der Gründe nach Entscheidung, jedoch binnen sechs Wochen nach Eingang der Beschwerde mitzuteilen.
 - hh) Soweit eine Beschwerde begründet ist,
 - (1) ergreift die Zertifizierungsstelle angemessene Maßnahmen zur Abhilfe und dokumentiert diese
 - (2) beurteilt die Zertifizierungsstelle spätestens im nächsten Überprüfungszyklus die Wirksamkeit der Maßnahmen
 - (3) gibt die Zertifizierungsstelle, sofern die Untersuchung die Notwendigkeit von Korrekturen und Korrekturmaßnahmen ergeben hat, diese dem Kunden zur unverzüglichen Umsetzung auf
 - (4) informiert die Zertifizierungsstelle in Verfahren nach ISO 17065 die zuständige Datenschutzaufsichtsbehörde
 - (5) nimmt die Zertifizierungsstelle in Verfahren nach ISO 17065, wenn die Maßnahmen größere Änderungen mit sich bringen, eine neue Risikobewertung vor.

- ii) Sofern die ZS nicht rechtlich zur Offenlegung der Beschwerde verpflichtet ist oder mit dem Kunden etwas anderes vereinbart hat, werden Beschwerden vertraulich behandelt; dies gilt insbesondere bei Beschwerden Dritter gegenüber zertifizierten Kunden.

3. Einspruch

- a) Hat die Zertifizierstelle der ePrivacycert dem Antrag des Kunden nicht oder nicht vollständig entsprochen, so kann der Kunde binnen eines Monats nach Bekanntgabe der Entscheidung deren Überprüfung verlangen.
- b) Verfahren zur Behandlung von Einsprüchen
 - Der Einspruch ist schriftlich bei der Zertifizierstelle der ePrivacycert einzureichen und zu begründen. Der Eingang des Einspruchs wird dokumentiert und dem Einspruchsführer bestätigt. Der Einspruch wird durch den Leiter der Zertifizierungsstelle dem im Verfahren bestimmten zuständigen Zertifizierentscheider unverzüglich vorgelegt.
 - aa) Der Zuständige prüft, ob
 - (1) sich der Einspruch auf eine Tätigkeit bezieht, für die die Zertifizierungsstelle verantwortlich ist, und teilt das Ergebnis dem Einspruchsführer mit;
 - (2) die Einspruchsfrist gewahrt ist.
 - bb) Bezieht sich der Einspruch auf eine Entscheidung, für die die Zertifizierungsstelle nicht verantwortlich ist, legt der Zuständige ihn dem Geschäftsführer zur weiteren Veranlassung vor. Die Bestimmungen der vorliegenden Verfahrensanweisung finden keine Anwendung.
 - cc) Der Einspruchsführer erhält unverzüglich eine Bestätigung des Eingangs seines Einspruchs und wird fortlaufend über den Stand des Verfahrens informiert.
 - dd) Der Zuständige überprüft die Entscheidung der Zertifizierstelle anhand der vorliegenden Dokumente und berücksichtigt hierbei ebenfalls die Gründe für den Einspruch. Der Einspruchsführer erhält Gelegenheit zur Stellungnahme.
 - ee) Aufgrund der Prüfung sowie ggfs. der Stellungnahme des Einspruchsführers entscheidet der Zuständige zeitnah über den Einspruch gegen die Entscheidung der Zertifizierungsstelle, indem er die Entscheidung bestätigt oder widerruft.
 - ff) Der Einspruchsführer ist über die Entscheidung zu benachrichtigen.