
	<b>LI-BE03-AT</b> <b>Beschwerden und Einsprüche</b>	 Industrie Service
Dok.Nr.: LI-BE03-AT	<b>Verfahren zu Beschwerden und Einsprüchen</b>	

## 1 EINFÜHRUNG

Dieses Dokument enthält Details zum Prozess für den Umgang mit Beschwerden und Einsprüchen, die TÜV SÜD-DIFNI erhält.

Beschwerden können durch Aktivitäten der TÜV SÜD-DIFNI oder der Zertifizierungssysteme entstehen, die von TÜV SÜD-DIFNI im Namen des BRE Global Limited betrieben werden.

Einsprüche können gegen eine Entscheidung über die Zertifizierung durch TÜV SÜD-DIFNI erhoben werden, wenn diese die Zertifizierung verweigert oder widerruft.

## 2 BESCHWERDEN

Alle Beschwerden sollen schriftlich an TÜV SÜD Industrie Service GmbH, Westendstraße 199, 80686 München gestellt werden. Alle Beschwerden, die TÜV SÜD-DIFNI erhält, werden geprüft und wo erforderlich werden Maßnahmen ergriffen.

Der Prozess für den Umgang mit Beschwerden und Einsprüchen ist in Anhang 1 näher beschrieben.

## 3 EINSPRÜCHE

Ein Beschwerdeführer kann gegen jede Entscheidung von TÜV SÜD-DIFNI, eine BREEAM AT Bestand Zertifizierung zu verweigern oder zu widerrufen Einspruch erheben. Alle Einsprüche sollten schriftlich erfolgen.

Ein Beschwerdeführer kann gegen jede Entscheidung des TÜV SÜD-DIFNI die Beschwerde schriftlich an den BREEAM AT Bestand Qualitätsmanager einreichen, mit klar aufgeführten Gründen des Einspruches und der Ausstellung eines Schecks über 1.000,00 EUR an TÜV SÜD Industrie Service. Diese Gebühr ist notwendig, um die Kosten des Rechtsmittels abzudecken (nur zurückerstattet, wenn das Berufungsgremium zu Gunsten des Beschwerdeführers entscheidet). Das Verfahren des Einspruchs ist in Anhang 2 zusammengefasst.

Die Beschwerde wird durch den Qualitätsmanager überprüft und, wenn die Situation zur Zufriedenheit der Beschwerdeführerin und TÜV SÜD-DIFNI innerhalb von 14 Arbeitstagen nach Eingang gelöst werden, schreitet der Prozess nicht über diesen Punkt hinaus und die Gebühr wird zurückerstattet.

Der Qualitätsmanager informiert die Institutsleitung über den Eingang einer Beschwerde, sobald diese empfangen wird. Daraufhin werden provisorische Absprachen getroffen, um innerhalb von 2 Monaten ein Berufungsgremium einzuberufen. Ist die Beschwerde gelöst wie es im vorigen Absatz beschrieben wird, ist die Zusammenkunft eines Berufungsgremiums nicht notwendig.

Ein Berufungsgremium wird einberufen sobald ein Einspruch eingegangen ist, und wird aus drei Mitgliedern des Verwaltungsrats oder des stellvertretenden Rats gebildet:


- Personen, die nicht direkt in der angefochtenen Entscheidung beteiligt waren, und
- die kein unmittelbares Interesse an der Entscheidung haben.



Die Institutsleitung von TÜV SÜD-DIFNI wird die Zusammensetzung des Berufungsgremiums mit TÜV SÜD-DIFNI zustimmen. Die Technical Manager für BREEAM AT Bestand übernehmen die Rolle der sekretorischen Hilfestellung und haben somit kein Stimmrecht.

Der Beschwerdeführer bekommt mindestens 14 Tage vorher eine Benachrichtigung über das Datum der Einspruch Anhörung, eine Mitteilung der Satzung sowie eine Einladung. Der Beschwerdeführer hat das Recht, Einwände gegen die Satzung des Berufungsgremiums innerhalb von 2 Werktagen nach Erhalt der Bekanntmachung zu erheben. In diesem Fall wird der Einwand sowohl vom Institutsleiter TÜV SÜD-DIFNI als auch von den Mitgliedern des Gremiums berücksichtigt, und gegebenenfalls abgeändert.

Das Berufungsgremium kann die Entscheidung von TÜV SÜD-DIFNI bestätigen oder aufheben. Der Beschwerdeführer wird von der Entscheidung des Gremiums in Kenntnis gesetzt.


Der gesamte Schriftverkehr der mit einer Beschwerde oder Einspruch verbunden ist, muss per Einschreiben geschickt werden. Das Verfahren für den Umgang mit Beschwerden ist in Anhang 2 dargestellt.

erstellt/geändert: IS-DIFNI-FRA 01.06.2017	freigegeben: oebbe-th		Seite 1 von 4
Datei: LI-BE03-AT_BREEAM AT Bestand Beschwerden-Einsprüche	Rev.-Stand: 06/2017	Gedruckte Exemplare unterliegen keinem Änderungsdienst! Copyright TÜV SÜD Industrie Service GmbH	

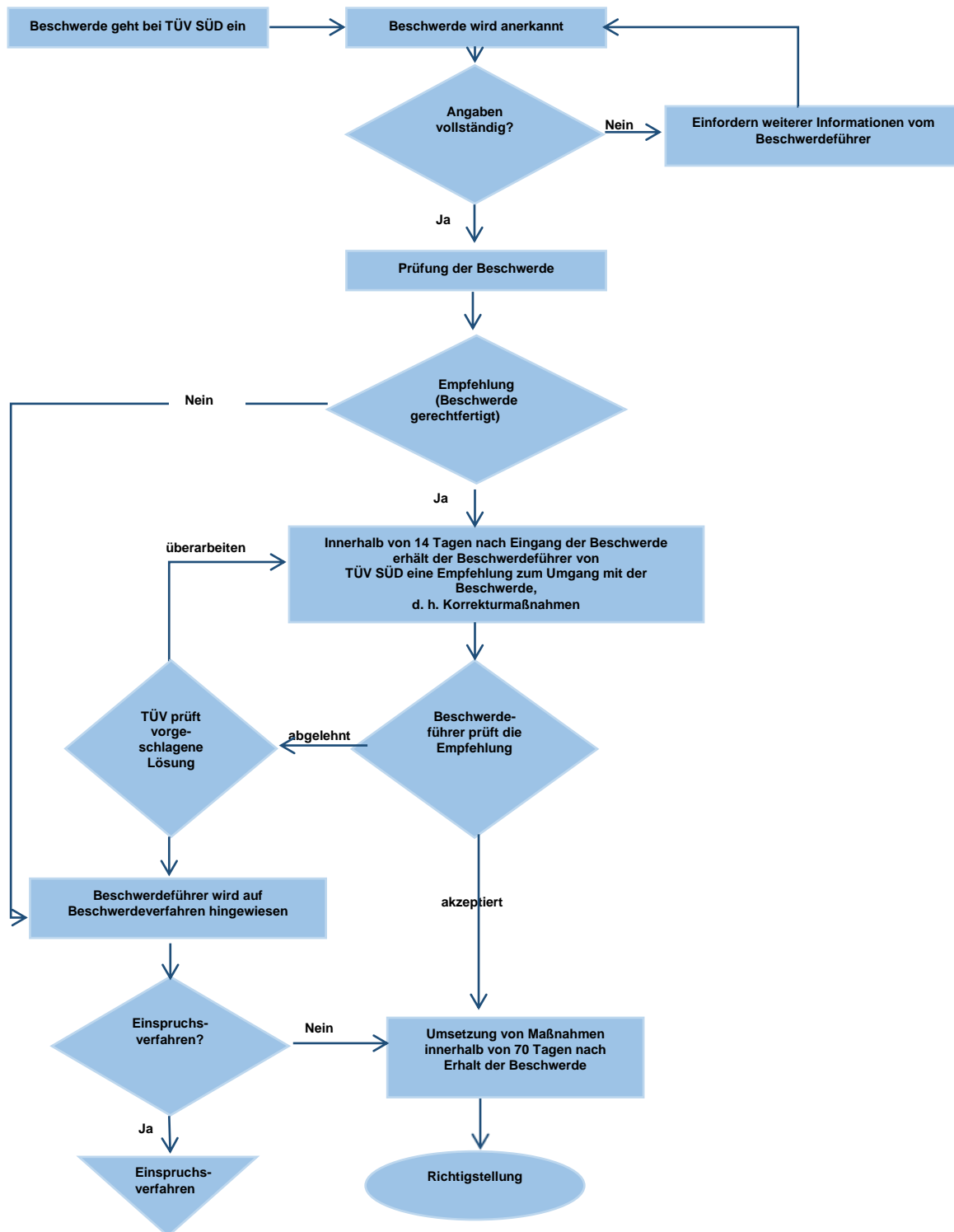
	<b>LI-BE03-AT</b> <b>Beschwerden und Einsprüche</b>	 Industrie Service
Dok.Nr.: LI-BE03-AT	<b>Verfahren zu Beschwerden und Einsprüchen</b>	

#### 4 LÖSUNGSANSATZ

Beschwerden gegen, oder die Nichtannahme eines Verfahrensergebnisses oder Beschlussvorschlag (nachstehend "Lösungsansatz" genannt) wird nicht im Rahmen dieses Beschwerdeverfahrens behandelt. Stattdessen wird der Sachverhalt in einer internen unabhängigen Überprüfung von Personen untersucht, die in der ursprünglichen Beschwerde oder Untersuchung nicht beteiligt waren. Der Beschwerdeführer wird über die Überprüfungsentscheidung in Kenntnis gesetzt.

erstellt/geändert: IS-DIFNI-FRA 01.06.2017	freigegeben: oebbe-th		Seite 2 von 4
Datei: LI-BE03-AT_BREEAM AT Bestand Beschwerden-Einsprüche	Rev.-Stand: 06/2017	Gedruckte Exemplare unterliegen keinem Änderungsdienst! Copyright TÜV SÜD Industrie Service GmbH	

### Anhang 1: Prozess Beschwerden



**Anhang 2: Prozess Einsprüche**

