

## **Selbstregulierung Informationswirtschaft e.V. Beschwerde- und Geschäftsordnung des Beschwerdeausschusses**

1. Diese Beschwerdeordnung gilt für Beschwerden wegen behaupteter Verstöße gegen vom Verein veröffentlichte Kodizes, denen das betroffene Mitgliedsunternehmen freiwillig beigetreten ist. Die Mitgliedschaft des betroffenen Unternehmens zum Verein muss sich aus § 3 der Satzung ergeben. Weitere Einzelheiten der Beschwerdeberechtigung können sich aus dem jeweiligen Kodex ergeben. Neben Verbrauchern sind auch in Deutschland ansässige Organisationen des Verbraucherschutzes beschwerdeberechtigt.
2. Die Beschwerden sind über die Internetplattform des Vereins oder in Textform bei der Geschäftsstelle einzureichen. Bei Mitgliedsunternehmen eingehende Beschwerden sind an die Geschäftsstelle weiterzuleiten.
3. Bei der Geschäftsstelle eingehende Beschwerden werden von dieser auf ihre Relevanz geprüft. Offensichtlich unbegründete Beschwerden werden dem Beschwerdeführer gegenüber durch die Geschäftsstelle zurückgewiesen. Anonym eingehende Beschwerden werden nicht bearbeitet.
4. Bei zulässigen Beschwerden wird zunächst durch die Geschäftsstelle versucht, zwischen Beschwerdeführer und den betroffenen Unterzeichnern eine gütliche Einigung herbeizuführen.
5. Gelingt eine gütliche Einigung nicht binnen zwei Wochen, wird die Beschwerde durch die Geschäftsstelle dem Vorsitzenden des Beschwerdeausschusses vorgelegt. Die Einigungsfrist kann durch den Beschwerdeführer oder das betroffene Mitgliedsunternehmen unter Angabe von Gründen gegenüber der Geschäftsstelle verlängert werden. Der Vorsitzende des Beschwerdeausschusses informiert den Beschwerdeführer und das betroffene Mitgliedsunternehmen hierüber und gibt zugleich beiden Gelegenheit, ihren jeweiligen Standpunkt binnen weiterer zwei Wochen darzulegen bzw. zu ergänzen. Gegebenenfalls werden den betroffenen Parteien weitere Fristen zur ergänzenden Stellungnahme bzw. Erwidern auf die gegnerische Stellungnahme eingeräumt.
6. Der Beschwerdeausschuss ist berechtigt, zu seiner Beratung externe Gutachten einzuholen und den Sachverhalt in geeigneter Weise selbst aufzuklären. Die betroffenen Mitgliedsunternehmen sind verpflichtet, dem Beschwerdeausschuss alle zur Aufklärung des Sachverhalts erforderlichen Informationen zu erteilen. Als vertraulich zu behandelnde Informationen sind durch das betroffene Mitgliedsunternehmen als solche ausdrücklich zu kennzeichnen. Der Beschwerdeausschuss stellt sicher, dass die Vertraulichkeit auch dem Beschwerdeführer gegenüber gewahrt bleibt, soweit nicht zwingende gesetzliche Bestimmungen die Offenlegung erfordern.
7. Der Beschwerdeausschuss wirkt auf eine gütliche Einigung und die Abhilfe gegenüber begründeten Beschwerden hin.
8. Der Vorsitzende des Beschwerdeausschusses kann kodexspezifische Unterausschüsse mit mindestens drei Teilnehmern einrichten, die die jeweiligen Beschwerden prüfen und Entscheidungen zur Behebung von Verstößen gegen den jeweiligen Kodex oder Sanktionen vorschlagen. Vor-

schläge des Unterausschusses zu Sanktionen und anderen Entscheidungen sind vom Beschwerdeausschuss zu bestätigen.

9. Die Entscheidung des Beschwerdeausschusses ist mit einer Begründung zu versehen, die den Sachverhalt und die wesentlichen Entscheidungsgründe enthält. Sie soll neben der Feststellung zum Vorliegen eines Verstoßes auch Vorschläge zur Abhilfe enthalten. Die Entscheidung ist den Beteiligten in Textform zur Kenntnis zu geben. Der Beschwerdeausschuss kann ferner die ganze oder teilweise Veröffentlichung einer Entscheidung und der verhängten Sanktionen auf der Website der Zentralen Informations- und Widerspruchsstelle anordnen.
10. Die gesamte Kommunikation mit allen Beteiligten erfolgt in Textform. Die Arbeit des Beschwerdeausschusses wird von der Geschäftsstelle unterstützt. Entscheidungen des Beschwerdeausschusses können in Präsenzsitzungen, Telefon-/Webkonferenzen oder in Textform, zum Beispiel per E-Mail-Umlauf, getroffen werden. Soweit das Beschwerdeverfahren in dieser Beschwerdeordnung nicht festgelegt ist, entscheidet hierüber der Vorsitzende des Beschwerdeausschusses. Er darf seine Befugnisse auf einen anderen Teilnehmer des Beschwerdeausschusses delegieren.
11. Im Beschwerdeverfahren trägt jeder Beteiligte seine eigenen Aufwendungen selbst. Für das Verfahren vor dem Beschwerdeausschuss werden grundsätzlich keine Gebühren erhoben. Der Beschwerdeausschuss kann jedoch bei Verstößen gegen den Kodex, die mindestens zum Ausspruch einer Vertragsstrafe führen, dem betroffenen Mitgliedsunternehmen eine Gebühr bis zur Höhe des dem Beschwerdeausschuss tatsächlich entstandenen Aufwands sowie Kosten für beauftragte Gutachten auferlegen.
12. Über den Verfahrensfortgang und seine Entscheidungen informiert der Vorsitzende des Beschwerdeausschusses die Geschäftsstelle. Die Geschäftsstelle übernimmt die Bekanntgabe und Durchsetzung der durch den Beschwerdeausschuss festgestellten Verstöße und ausgesprochenen Sanktionen.
13. Änderungen oder Ergänzungen dieser Beschwerde- und Geschäftsordnung werden durch den Vereinsvorstand beschlossen.