

# Beschwerde- und Einspruchs- verfahren

*Für das Umwelt Mehr.Wert-Siegel und Aussagen*

 **Vereint  
Mehr.Wert**

**Kontakt:**

E: [meldestelle@mehr-wert-verein.eu](mailto:meldestelle@mehr-wert-verein.eu)  
Vereint Mehr.Wert e.V., Preusweg 99, 52074 Aachen

**Stand:** 10.02.2026

# BESCHWERDE- UND EINSPRUCHSVERFAHREN

ZUR NUTZUNG DES UMWELT MEHR.WERT-SIEGELS UND PRODUKTBEZOGENER AUSSAGEN

*VERSION 1.0*

## IMPRESSUM

### Herausgeber

**Vereint Mehr.Wert e. V.**

Preusweg 99, 52074 Aachen

E: [meldestelle@mehr-wert-verein.eu](mailto:meldestelle@mehr-wert-verein.eu)

### Stand

Version 1.0 – Februar 2026

## INHALT

|      |                                                                     |    |
|------|---------------------------------------------------------------------|----|
| I.   | Präambel.....                                                       | II |
| II.  | Lesehinweise.....                                                   | II |
| III. | Genderhinweis .....                                                 | II |
| 1    | Einleitung .....                                                    | 1  |
| 2    | Anwendungsbereich .....                                             | 1  |
| 3    | Einreichung von Beschwerden, Einsprüchen und Verstoßmeldungen ..... | 1  |
| 4    | Zuständigkeiten .....                                               | 2  |
| 5    | Verfahrensablauf.....                                               | 2  |
| 5.1  | Einreichung .....                                                   | 2  |
| 5.2  | Eingangsbestätigung und formale Prüfung.....                        | 2  |
| 5.3  | Sachliche Prüfung (Regelfall).....                                  | 3  |
| 5.4  | Entscheidung .....                                                  | 3  |
| 5.5  | Eskalation (Ausnahmefall).....                                      | 3  |
| 6    | Umsetzung und Abschluss.....                                        | 4  |
| 7    | Maßnahmen, Sanktionen und Lizenzentzug.....                         | 4  |
| 8    | Vertraulichkeit und Dokumentation .....                             | 4  |
| 9    | Kontinuierliche Verbesserung.....                                   | 4  |

## I. Präambel

Das Mehr.Wert-Verifizierungsprogramm basiert auf den Grundsätzen der Transparenz, Nachvollziehbarkeit und fachlichen Sorgfalt. Um die Integrität des Programms sowie das Vertrauen aller beteiligten Parteien zu sichern, ist ein klar geregeltes Verfahren zum Umgang mit Beschwerden und Einsprüchen erforderlich.

Das Umwelt Mehr.Wert-Siegel dient der glaubwürdigen, transparenten und nachvollziehbaren Kommunikation verifizierter umweltbezogener Informationen auf Produktebene. Seine Aussagekraft und Wirkung hängen maßgeblich von einer korrekten, einheitlichen und regelkonformen Nutzung ab.

Der Vereint Mehr.Wert e.V. als Eigentümer des Mehr.Wert-Standards und Siegelvergeber trägt die Verantwortung, die Integrität des Siegels sowie das Vertrauen der Marktteilnehmer und der Öffentlichkeit zu schützen. Hierfür dient dies hier geregeltes Verfahren zur Behandlung von Beschwerden, Einsprüchen und Verstößen gegen die Verwendungsregeln des Umwelt Mehr.Wert-Siegels.

Diese Verfahrensanweisung schafft die verbindlichen Grundlagen für den Umgang mit Beanstandungen und Verstößen im Zusammenhang mit der Nutzung des Umwelt Mehr.Wert-Siegels und produktbezogener Aussagen.

## II. Lesehinweise

Zur Orientierung beim Lesen dieses Dokuments wird im Folgenden auf die Verwendung von Modalverben, welche unterschiedliche Verbindlichkeitsgrade kennzeichnen, hingewiesen.

Bei den Anforderungen wird unterschieden zwischen:

- |                             |                                                                       |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| <b><i>muss, müssen</i></b>  | – weist auf eine verbindliche <b>Anforderung</b> hin                  |
| <b><i>soll, sollten</i></b> | – bezieht sich auf die <b>Empfehlung</b> der guten Praxis             |
| <b><i>dürfen</i></b>        | – beschreibt die <b>Erlaubnis</b> oder bei Negation ein <b>Verbot</b> |
| <b><i>können</i></b>        | – weist auf eine <b>Möglichkeit</b> bzw. eine Fähigkeit hin           |

Für die bessere Lesbarkeit sind Modalverben im Text **fett-kursiv**-formatiert hervorgehoben.

## III. Genderhinweis

Der Vereint Mehr.Wert e.V. legt großen Wert auf gendergerechte Sprache, um alle Geschlechter gleichwertig anzusprechen und Diskriminierung zu vermeiden. Wir bitten um Verständnis, dass aus Gründen der Lesbarkeit und Konsistenz in diesem technischen und normativen Standarddokument auf eine differenzierte Schreibweise verzichtet wird. Ungeachtet dessen sind stets alle Geschlechter gemeint. Der Vereint Mehr.Wert e.V. setzt sich für eine inklusive und diskriminierungsfreie Kommunikation ein und entwickelt seine Sprachleitlinien kontinuierlich weiter.

## 1 EINLEITUNG

Diese Verfahrensanweisung regelt das Vorgehen zur Behandlung von Beschwerden, Einsprüchen und Verstoßmeldungen im Zusammenhang mit der Nutzung des Umwelt Mehr.Wert-Siegels sowie produktbezogener Aussagen. Sie legt fest, wie entsprechende Hinweise und Beanstandungen systematisch entgegengenommen, geprüft und bewertet werden.

Ziel ist es, ein transparentes, nachvollziehbares und verhältnismäßiges Verfahren sicherzustellen, welches die Glaubwürdigkeit des Umwelt Mehr.Wert-Siegels schützt und zugleich den organisatorischen Rahmenbedingungen des Mehr.Wert-Systems Rechnung trägt. Beschwerden, Einsprüche und Verstoßmeldungen werden grundsätzlich durch den Vereint Mehr.Wert e.V. in Zusammenarbeit mit der beauftragten Verifizierungsstelle bearbeitet; eine externe Eskalation erfolgt ausschließlich in begründeten Ausnahmefällen.

Die Verfahrensanweisung gilt für alle interessierten Parteien sowie für alle natürlichen und juristischen Personen, die das Umwelt Mehr.Wert-Siegel oder damit verbundene Aussagen verwenden oder von deren Nutzung betroffen sind.

Beschwerden und Einsprüche über die Nutzung des Umwelt Mehr.Wert-Siegels oder produktbezogener Aussagen *können* von interessierten Parteien eingereicht werden und werden gemäß diesem Mehr.Wert-Beschwerde- und Einspruchsverfahren behandelt.

Unter [meldestelle@vereint-mehr-wert.eu](mailto:meldestelle@vereint-mehr-wert.eu) können Verstöße gegen die Verwendungsregeln des Umwelt Mehr.Wert-Siegels gemeldet werden.

## 2 ANWENDUNGSBEREICH

Diese Verfahrensanweisung gilt für:

- Beschwerden und Einsprüche zur Nutzung des Umwelt Mehr.Wert-Siegels,
- Beschwerden und Einsprüche zu produktbezogenen Aussagen im Zusammenhang mit dem Mehr.Wert-Standard,
- Meldungen von Verstößen gegen die Verwendungsregeln des Umwelt Mehr.Wert-Siegels,
- alle interessierten Parteien, die durch die Nutzung des Siegels oder entsprechender Aussagen betroffen sind.

## 3 EINREICHUNG VON BESCHWERDEN, EINSPRÜCHEN UND VERSTÖßMELDUNGEN

Beschwerden und Einsprüche zur Nutzung des Umwelt Mehr.Wert-Siegels oder produktbezogener Aussagen *können* von interessierten Parteien eingereicht werden.

Meldungen über mögliche Verstöße gegen die Verwendungsregeln des Umwelt Mehr.Wert-Siegels *können* per E-Mail an folgende Meldestelle gerichtet werden:

**[meldestelle@vereint-mehr-wert.eu](mailto:meldestelle@vereint-mehr-wert.eu)**

Die Einreichung *soll* folgende Angaben enthalten:

- Beschreibung des Sachverhalts,

- Bezug zur betroffenen Siegelnutzung oder Aussage,
- ggf. verfügbare Nachweise oder Belege.

Anonyme Meldungen **können** berücksichtigt werden, sofern der Sachverhalt nachvollziehbar dargestellt ist.

## 4 ZUSTÄNDIGKEITEN

### Vereint Mehr.Wert e.V. (Standard- und Programmeigner)

- zentrale Annahme und Koordination von Beschwerden, Einsprüchen und Verstoßmeldungen,
- formale Prüfung und Bewertung des Sachverhalts,
- Entscheidung über das weitere Vorgehen und ggf. über Eskalationen.

### Verifizierungsstelle der betreffenden Konformitätsprüfung

- fachliche Unterstützung und Stellungnahmen,
- Prüfung der regelkonformen Nutzung des Siegels und der Aussagen,
- Mitwirkung bei der Festlegung und Überprüfung von Korrekturmaßnahmen.

### Unbeteiligte externe dritte Stelle

- wird bei schwerwiegenden oder nicht intern klärbaren Fällen eingebunden,
- Einsatz erfolgt nach Entscheidung des Vereint Mehr.Wert e.V.

## 5 VERFAHRENSABLAUF

### 5.1 EINREICHUNG

Beschwerden und Einsprüche **müssen schriftlich** eingereicht werden.

Die Einreichung **muss** an die vom Vereint Mehr.Wert e.V. benannte Kontaktstelle erfolgen, bevorzugt via E-Mail: [meldestelle@vereint-mehr-wert.eu](mailto:meldestelle@vereint-mehr-wert.eu)

Alternativ über den Postweg an:

**Vereint Mehr.Wert e.V.**  
**z.Hd. Meldestelle**  
**Preusweg 99**  
**52074 Aachen**

Die Eingabe **muss** mindestens enthalten:

- Identität der einreichenden Partei inkl. Kontaktdaten,
- Beschreibung des Sachverhalts,
- Angabe von Zeitpunkt oder Zeitspanne,
- Bezug zum verifizierten Produkt und Aussage,
- Begründung der Beschwerde bzw. des Einspruchs.

### 5.2 EINGANGSBESTÄTIGUNG UND FORMALE PRÜFUNG

Der Eingang wird schriftlich bestätigt.

Der Vereint Mehr.Wert e.V. prüft:

- Zuständigkeit,
- Vollständigkeit,
- Fristwahrung (bei Einsprüchen).

Unvollständige Eingaben *können* zur Ergänzung zurückgegeben werden.

### 5.3 SACHLICHE PRÜFUNG (REGELFALL)

Die inhaltliche Prüfung erfolgt durch den Vereint Mehr.Wert e.V. in Zusammenarbeit mit der beauftragten Verifizierungsstelle.

Dabei wird geprüft, ob:

- das Umwelt Mehr.Wert-Siegel regelkonform verwendet wurde,
- produktbezogene Aussagen den Vorgaben des Mehr.Wert-Systems entsprechen.

Die betroffene Partei **kann** zur Stellungnahme aufgefordert werden.

Der Prüfprozess wird nachvollziehbar dokumentiert.

#### Hinweis

Die Prüfung wird in der Regel durch dieselbe Verifizierungsstelle erfolgen, die an der ursprünglichen Bewertung beteiligt war, sofern kein Ausnahmefall vorliegt.

### 5.4 ENTSCHEIDUNG

Auf Basis der Prüfung trifft der Vereint Mehr.Wert e.V. eine begründete Entscheidung, z. B.:

- Feststellung der regelkonformen Nutzung,
- Aufforderung zur Korrektur oder Anpassung,
- Einschränkung oder Untersagung der Siegel- oder Aussageverwendung,
- Einleitung weiterer Maßnahmen gemäß den geltenden Regelwerken.

Die Entscheidung wird der betroffenen Partei schriftlich mitgeteilt.

### 5.5 ESKALATION (AUSNAHMEFALL)

Eine Eskalation an eine externe (unbeteiligte) dritte Stelle **muss** erfolgen, wenn:

- keine Einigung oder Klärung im Regelfall möglich ist,
- der Sachverhalt als schwerwiegend eingestuft wird,
- die Sachlage nicht eindeutig geklärt werden kann,
- ein erheblicher Interessenkonflikt besteht,
- die Integrität des Verifizierungsprogramms gefährdet sein könnte,
- die Glaubwürdigkeit des Umwelt Mehr.Wert-Siegels erheblich betroffen ist.

Die Entscheidung zur Eskalation trifft der **Vereint Mehr.Wert e.V.**, Umfang und Rolle der dritten Stelle werden fallbezogen festgelegt.

## 6 UMSETZUNG UND ABSCHLUSS

Festgelegte Maßnahmen **müssen** innerhalb der vorgegebenen Fristen umgesetzt werden.

Die Umsetzung wird fallspezifisch durch die dritte Stelle oder den Vereint Mehr.Wert e.V. überwacht.

Nach Abschluss wird der Vorgang dokumentiert und formell geschlossen.

## 7 MAßNAHMEN, SANKTIONEN UND LIZENZENTZUG

Stellt der Vereint Mehr.Wert e.V. einen Verstoß gegen die Verwendungsregeln des Umwelt Mehr.Wert-Siegels oder gegen die Vorgaben zu produktbezogenen Aussagen fest, **können** – abhängig von Art, Schwere und Dauer des Verstoßes – folgende Maßnahmen ergriffen werden:

- schriftliche Beanstandung und Aufforderung zur Stellungnahme,
- Verpflichtung zur Korrektur oder Anpassung der Siegelnutzung oder Aussage,
- befristete Einschränkung der Nutzung des Umwelt Mehr.Wert-Siegels,
- Untersagung bestimmter Aussagen oder Darstellungsformen,
- Veröffentlichung oder Klarstellung gegenüber betroffenen Marktteilnehmern, sofern erforderlich.

## 8 VERTRAULICHKEIT UND DOKUMENTATION

Alle Beschwerden, Einsprüche und Verstoßmeldungen werden vertraulich behandelt und ausschließlich zum Zweck der Sicherstellung der regelkonformen Nutzung des Umwelt Mehr.Wert-Siegels verarbeitet. Die Dokumentation dient der Nachvollziehbarkeit, Qualitätssicherung und Weiterentwicklung des Programms.

## 9 KONTINUIERLICHE VERBESSERUNG

Erkenntnisse aus Beschwerden und Einsprüchen werden zur Weiterentwicklung des Mehr.Wert-Verifizierungsprogramms genutzt.