

Vorgehen bei Abweichungen und Sanktionen

Information für Kunden – Naturkosmetik-Programme (NATRUE, NCS, NCP und weitere)

1 Worum es geht

Diese Information erklärt, wie wir Feststellungen aus Audits und Bewertungen einstufen, welche Fristen gelten und welche Maßnahmen wir ergreifen, wenn Anforderungen nicht erfüllt werden. Alle Fristen sind **Kalendertage** und laufen **ab dem Auditdatum**.

2 Einstufung von Feststellungen

Einstufung	Bedeutung	Frist
Hinweis	Formaler Punkt ohne Bezug zum Zertifizierungsprogramm, z. B. reine Vorgaben der EU-Kosmetikverordnung (Layout, Reihenfolge der INCI, PAO).	Keine Frist. Nur zu Ihrer Information, nicht Teil des Zertifizierungsberichts.
Geringfügige Abweichung (Minor)	Eine Anforderung ist teilweise nicht erfüllt; die Konformität des Produkts ist nicht beeinträchtigt, z. B. fehlende oder unvollständige Unterlagen.	14 Tage
Schwerwiegende Abweichung (Major)	Eine wesentliche Anforderung ist nicht erfüllt oder die Integrität des Standards ist gefährdet, z. B. die eingesetzte Rezeptur weicht von der gemeldeten ab, ein nicht zugelassener Rohstoff, unzureichende Rückverfolgbarkeit.	28 Tage
Kritische Abweichung	Schwerwiegende Abweichung mit unmittelbarer Gefahr für die Produktintegrität, z. B. tatsächlicher Einsatz nicht konformer Rohstoffe, Täuschung, Nutzung des Zeichens ohne gültiges Zertifikat.	Sofortige Reaktion; Korrektur innerhalb von 28 Tagen

3 Was Sie tun müssen

- Sie erhalten die Abweichungen mit Frist zusammen mit dem Auditbericht. **Ab 01.01.2027** finden Sie sie im **EcoControl-Kundenportal** unter „Meine Abweichungen“; über neue Abweichungen informiert Sie dann eine Nachricht im Postfach des Portals.
- Senden Sie die Nachweise für die Korrektur fristgerecht: bei geringfügigen Abweichungen an die auditierende Person, bei schwerwiegenden und kritischen Abweichungen an EcoControl.
- Wenn alle Abweichungen geschlossen sind, erhalten Sie eine Bestätigung (ab 01.01.2027 im Postfach des Portals).

4 Fristen, Verlängerung, Erinnerung

- Die Fristen werden von EcoControl überwacht.
- Eine Verlängerung um bis zu 28 Tage kann **vor Fristablauf** schriftlich beantragt werden. EcoControl entscheidet im Einzelfall.
- Wird eine Frist nicht eingehalten, erhalten Sie eine kostenpflichtige Erinnerung (siehe Gebührenordnung).
- Eine geringfügige Abweichung, die nach Fristablauf nicht geschlossen ist, wird als schwerwiegende Abweichung mit neuer Frist von 28 Tagen weitergeführt.
- Eine schwerwiegende Abweichung, die nach Fristablauf nicht geschlossen ist, führt zur Aussetzung des Zertifikats (Abschnitt 7).

5 Auswirkung auf die Zertifizierung

- **Erstzertifizierung, neue Produkte, Rezertifizierung:** Solange eine schwerwiegende Abweichung offen ist, wird für die betroffenen Produkte kein Zertifikat erteilt oder verlängert.
- **Vorläufiges Zertifikat:** Das endgültige Zertifikat wird erst ausgestellt, wenn alle Abweichungen geschlossen sind.
- **Bestehendes Zertifikat:** Es bleibt während der Frist bestehen, solange die Konformität der Produkte nicht gefährdet ist. Bei kritischen Abweichungen prüft EcoControl sofort die Aussetzung.

6 Kritische Abweichungen

Bei einer kritischen Abweichung informiert die auditierende Person EcoControl noch am Audittag; EcoControl informiert den Standardgeber. Sie müssen umgehend Auskunft geben über die betroffenen Produkte und Mengen, Lagerbestände, bereits ausgelieferte Mengen, die Ursache und Ihre Sofortmaßnahmen. Kritische Abweichungen können zur Aussetzung oder zum Entzug des Zertifikats und zum Rückruf betroffener Produkte führen.

7 Sanktionen

Ist eine Abweichung belegt, entscheidet EcoControl über die angemessene Maßnahme. Gründe werden Ihnen schriftlich und mit Bezug auf die verletzte Anforderung mitgeteilt.

Maßnahme	Was sie bedeutet
Fortführung unter Auflagen	Die Zertifizierung bleibt bestehen, z. B. mit zusätzlichem oder unangekündigtem Audit oder erweiterter Stichprobe.
Einschränkung	Nicht konforme Produkte oder Varianten werden aus dem Zertifikat genommen.
Aussetzung	Die Zertifizierung ruht, bis die festgelegten Korrekturen nachgewiesen sind. In dieser Zeit dürfen Sie das Zeichen und Hinweise auf die Zertifizierung für die betroffenen Produkte nicht verwenden. EcoControl teilt Ihnen mit, was zur Aufhebung nötig ist, und passt Zertifikat, Datenbank des Standardgebers und öffentliche Angaben an.
Entzug	Die Zertifizierung wird beendet, z. B. bei schwerwiegenden oder nicht behebbaren Abweichungen, wiederholten Verstößen, Täuschung, verweigerter Mitwirkung oder offenen Zahlungen. Jede Bezugnahme auf die Zertifizierung ist einzustellen.

Gründe für eine Aussetzung sind insbesondere: nicht fristgerecht geschlossene schwerwiegende Abweichungen, wiederholte Abweichungen, bewusst falsche Angaben, fehlende Mitwirkung bei Audits oder Korrekturen sowie offene Rechnungen ohne Vereinbarung.

8 Wiederkehrende Abweichungen

- Eine Abweichung ist wiederkehrend, wenn eine Feststellung aus einem früheren Audit erneut auftritt oder die Korrektur nicht nachhaltig war.
- Eine wiederkehrende geringfügige Abweichung wird als schwerwiegende Abweichung eingestuft (Frist 28 Tage).
- Sie legen eine Ursachenanalyse vor, warum die frühere Maßnahme nicht wirksam war, und weisen die nachhaltige Korrektur nach (z. B. Prozessänderung, Schulungsnachweis, internes Audit).
- EcoControl kann ein zusätzliches Audit oder eine erweiterte Ursachenanalyse verlangen und informiert bei systemischen Problemen den Standardgeber.

9 Einspruch

Gegen jede Zertifizierungsentscheidung, auch gegen Aussetzung, Einschränkung oder Entzug, können Sie innerhalb von 4 Wochen (28 Tagen) nach Zugang schriftlich Einspruch einlegen:
beschwerde@ecocontrol.online. Einzelheiten: Richtlinie für Beschwerden und Einsprüche.