VERFAHRENSORDNUNG FÜR MENSCHENRECHTS-RELEVANTE UND UMWELT-BEZOGENE BESCHWERDEN

Stand: November 2026

1. PRÄAMBEL

Die Tchibo GmbH (im Weiteren: Tchibo) hat ein Beschwerdeverfahren eingerichtet, über das Personen und Organisationen menschenrechtliche und umweltbezogene Risiken sowie Verstöße melden können, die aus dem Handeln von Tchibo oder ihrer direkten und indirekten Lieferanten entstanden sind.
Ziel ist es, frühzeitig Missstände in der Lieferkette frühzeitig zu erkennen, diese - wo möglich im Dialog mit den Beteiligten - zu beheben und wirksame Präventionsmaßnahmen zu entwickeln und zu implementieren.
Ergänzend zur Verfahrensordnung bestehen interne Regelungen, Standards und Arbeitsanweisungen, die das Vorgehen sowie die Rechte und Pflichten der am Beschwerdeverfahren beteiligten Beschäftigten regeln. Diese Regelungen stehen im Einklang mit dieser Verfahrensordnung. Sie werden unternehmensintern veröffentlicht.

2. WESENTLICHE GRUNDSÄTZE

2.1 VERTRAULICHKEIT / DATENSCHUTZ

Bei der Entgegennahme, Weiterleitung sowie Bearbeitung von Hinweisen schützt Tchibo die Identität der hinweisgebenden Person sowie anderer involvierter Personen entsprechend datenschutzrechtlicher Vorgaben. Die Identität wird Dritten nur insoweit offengelegt, als dies für die Untersuchung und Weiterverfolgung des Hinweises unbedingt erforderlich ist oder wenn dies nach geltendem Recht im Rahmen von Ermittlungen der nationalen Behörden oder Gerichtsverfahren vorgeschrieben ist.

2.2 ANONYME HINWEISE

Tchibo geht auch anonymen Hinweisen nach. Eine anonyme Meldemöglichkeit besteht unter anderem über das digitale Hinweisgebersystem von Tchibo. Um sicherzustellen, dass anonyme Hinweisgeber für eventuelle Rückfragen oder eine Rückmeldung dennoch kontaktiert werden können, haben diese die Möglichkeit, durch die Einrichtung eines geschützten Postkastens am Ende der Meldung unter Wahrung der Anonymität mit Tchibo in Kontakt zu bleiben.

2.3 SCHUTZ DES HINWEISGEBERS VOR REPRESSALIEN

Tchibo stellt sicher, dass Hinweisgeber aufgrund ihrer Meldung keine Repressalien erleiden. Geschäftspartner*innen werden im Rahmen des Supplier Code of Conduct dazu verpflichtet dies sicherzustellen.

3. BEGRIFFSBESTIMMUNGEN

3.1 BESCHWERDE

Eine Beschwerde im Sinne dieser Verfahrensordnung ist ein Hinweis auf eine mögliche oder tatsächliche Missachtung des Tchibo Supplier Code of Conduct oder auf sonstige tatsächliche oder potenzielle Menschrechtsverletzungen oder auf Umweltschäden, die im Zusammenhang mit dem Handeln von Tchibo stehen. Die Beschwerde sollte faktenbasiert sein, der*die Beschwerdeführer*in sollte in der Lage sein, hinreichende Informationen bezüglich des Risikos bzw. des Verstoßes zu liefern. Es sollte ein Bezug zu Tchibo oder der Lieferkette von Tchibo vorhanden sein.

3.2 BESCHWERDEFÜHRER*IN

Jede Person oder Organisation, die direkt betroffen ist oder die die Interessen einer direkt betroffenen Person oder Gruppe vertritt, oder von einem Risiko der Missachtung unmittelbar Kenntnis hat, kann eine Beschwerde an Tchibo richten, die die unter 3.1 aufgeführte Definition erfüllt. Der*die Beschwerdeführer*in muss in jedem Fall über genaue Informationen zu dem Beschwerdefall verfügen.

Es ist möglich, eine anonyme Beschwerde einzureichen. In diesem Fall ist es besonders wichtig, hinreichende Informationen (siehe Abschnitt 4.3) bei der Einreichung der Beschwerde zu geben, die eine Überprüfung durch Tchibo möglich machen.

3.3 BESCHWERDE-STELLE

Die Beschwerde-Stelle bearbeitet alle Hinweise auf tatsächliche oder mögliche Verstöße gegen Menschenrechts- und Umweltstandards bei Tchibo, sowie in dessen Lieferkette (inklusive mittelbaren und unmittelbaren Zulieferern). Sie besteht aus Mitarbeiter*innen des Bereichs „Corporate Responsibility“. Die Beschwerde-Stelle arbeitet unparteiisch und die Mitarbeiter*innen sind in Bezug auf die Bearbeitung der Beschwerden unabhängig, nicht an Weisungen gebunden und zur Verschwiegenheit verpflichtet. Unter Wahrung des Datenschutzes und der Vertraulichkeit kann die Beschwerdestelle für die Bearbeitung Expert*innen aus dem Unternehmen und von außerhalb hinzuziehen.

4. VERFAHREN

4.1 BESCHWERDEKANÄLE

Für die Meldung von Beschwerden hat Tchibo u.a. folgende Kanäle eingerichtet:

4.1.1 BESCHWERDE-STELLE

Beschwerden können direkt an die Beschwerde-Stelle übermittelt werden:

- per E-Mail an: socialcompliance@tchibo.de
- per Post an Tchibo GmbH, Corporate Responsibility, Beschwerde-Stelle, Überseering 18, D-22297 Hamburg/Germany.

4.1.2 DIGITALES HINWEISGEBERSYSTEM VON TCHIBO

Beschwerden können – auch anonym – über das digitale Hinweisgebersystem von Tchibo, die Tchibo Integrity Line, eingereicht werden. Die Tchibo Integrity Line ist erreichbar über https://tchibo.integrityline.app/. Beschwerden im Sinne des Lieferkettensorgfaltspflichtengesetzes, die über das digitale Hinweisgebersystem von Tchibo eingehen, werden vom Compliance Committee der Tchibo GmbH an die Beschwerde-Stelle weitergeleitet.

4.1.3 WE-MODERATOR*INNEN ODER LOKALE MITARBEITER*INNEN VON TCHIBO ODER VON EXTERNEN DIENSTLEISTERN

Im Rahmen des WE-Programms haben Fabrikarbeiter*innen Kontakt zu Moderator*innen aus dem Tchibo WE-Programm und auch lokale Tchibo-Mitarbeiter*innen und Mitarbeiter*innen von Tchibo beauftragter Dienstleister treten mit Fabrikarbeiter*innen bzw. Farmer*innen in Kontakt. Auch diese Personengruppen nehmen Beschwerden entgegen und leiten diese dann zur Bearbeitung an die Beschwerde-Stelle weiter.

4.1.4 NETZWERKE

Tchibo beteiligt sich an den Initiativen ACT (Action, Collaboration, Transformation) und dem Internationalen Accord (Abkommen für Brandschutz und Gebäudesicherheit). Beschwerden können auch über diese Netzwerke eingereicht werden.

Beschwerden mit Bezug zu unseren Kaffee-Ursprüngen können über das Ear4U Verfahren des Deutschen Kaffeeverbands (DKV), an dem sich Tchibo beteiligt, eingereicht werden. Der Eingang der Beschwerde wird der hinweisgebenden Person durch eine automatische Benachrichtigung bestätigt.

Global Risk Assessment Services GmbH (GRAS) fungiert als verwaltende Organisation des Beschwerdeverfahrens und führt zunächst eine formale Prüfung jeder eingereichten Beschwerde durch. Wird die Beschwerde als zulässig erachtet, nimmt GRAS zudem eine

inhaltliche Prüfung vor. Anschließend leitet GRAS die Beschwerde zusammen mit allen relevanten Informationen, die im Rahmen der inhaltlichen Prüfung gesammelt wurden, an die beteiligten Unternehmen – konkret an deren jeweilige Beschwerdestellen – weiter, damit geeignete Abhilfemaßnahmen eingeleitet werden können.

4.1.5 INTERNE KANÄLE

Für Beschwerden von Mitarbeiter*innen stehen neben dem digitalen Hinweisgebersystem von Tchibo weitere interne Kanäle und Anlaufstellen zur Verfügung, die z.B. im Intranet kommuniziert werden.

4.2 BESTÄTIGUNG DES EINGANGS

Der Eingang der Beschwerde wird dem*der Beschwerdeführer*in innerhalb von 7 Tagen bestätigt, sofern beim Einreichen der Beschwerde Kontaktdaten angegeben wurden.

4.3 PRÜFUNG DER STICHHALTIGKEIT DER BESCHWERDE

Die Beschwerde-Stelle prüft in einem ersten Schritt, ob die Beschwerde der Definition aus Abschnitt 3.1 entspricht und somit stichhaltig ist. Insbesondere spielt dabei eine Rolle, ob die Beschwerde einen Bezug zu Tchibo besitzt. Der*die Beschwerdeführer*in wird zeitnah unter Darlegung der Gründe darüber informiert, wenn die Beschwerde als nicht stichhaltig eingestuft wurde.

4.4 SACHLICHE PRÜFUNG DES BESCHWERDEFALLS

Die Beschwerde-Stelle prüft die Beschwerde. Es erfolgt eine Einzelfallprüfung des Sachverhalts u.a. anhand der folgenden Kriterien:

- Schwere des potenziellen Verstoßes / Risiko
- Belegbarkeit des Vorfalls
- Verbindung zu Tchibo bzw. dessen Lieferkette
- Beitrag von Tchibo zur Verursachung
- Einzelfall oder systemischer Missstand
- Einflussmöglichkeit von Tchibo zur Abhilfe und Prävention

Der Sachverhalt wird mit dem*der Beschwerdeführer*in erörtert. Bei Bedarf wird externe Hilfe bspw. von lokalen Kräften oder Dienstleistern in Anspruch genommen. Der*die Angeschuldigte wird zur Stellungnahme aufgefordert, falls der*die Beschwerdeführer*in dies nicht ausgeschlossen hat.

Je detaillierter die Informationen zu der Beschwerde sind, desto eher kann der Fall aufgeklärt werden. Zur Prüfung der Beschwerde werden daher möglichst folgende Informationen benötigt:

- Genaue Schilderung des Beschwerdefalls:
  - → Zeitpunkt des Vorfalls
  - → Name und Position des*der Betroffenen (falls nicht Anonymität gewählt wurde)
  - → Name und Adresse des*der durch den*die Beschwerdeführer*in Beschuldigten
  - → Beschreibung der Verletzung des Tchibo Social Code of Conduct, der Menschenrechtsnorm oder des Umweltstandards
- Bezug zu Tchibo
- Nachweise zur Begründung der Beschwerde
- Kontaktdetails zur*zum Beschwerdeführer*in, falls die Beschwerde nicht anonym gestellt wurde und Kontaktaufnahme erwünscht ist.

Der*die Beschwerdeführer*in wird bei der Prüfung des Sachverhalts, wo möglich, aktiv in die Fallbearbeitung eingebunden.

Die Beschwerde-Stelle informiert den*die Beschwerdeführer*in umgehend über das Ergebnis der Sachverhaltsermittlung und begründet eine Ablehnung der Beschwerde.

Tchibo bemüht sich, den Fall schnellstmöglich sachlich zu prüfen.

5. PLAN ZUR BESEITIGUNG DER MISSSTÄNDE UND MONITORING

Wenn die Sachverhaltsprüfung ergibt, dass die Beschwerde begründet ist, bemüht Tchibo sich, Abhilfe zu schaffen. Ziel des Beschwerde-Verfahrens ist es, eine einvernehmliche Lösung mit dem*der Beschwerdeführer*in und den weiteren Beteiligten zu erwirken.

Dabei unterscheidet Tchibo zwischen

a) Verstößen, die Tchibo direkt verursacht oder zu deren Auftreten Tchibo maßgeblich beigetragen hat
b) und Verstößen, die Tchibo weder verursacht noch maßgeblich dazu beigetragen hat.

Ad a) Bei direkt verursachten Verstößen wird Tchibo sich aktiv um eine Behebung des Verstoßes bemühen. Zudem wird Tchibo Maßnahmen einleiten, um in Zukunft das Auftreten eines solchen Verstoßes zu verhindern.

Ad b) Bei Verstößen, die von direkten oder indirekten Zulieferern oder Vertragspartnern von Tchibo verursacht wurden, für die Tchibo aber nicht ursächlich verantwortlich ist oder zu denen Tchibo durch ihr Handeln nicht beigetragen hat, wird Tchibo ihren Einfluss nutzen, um auf die Behebung der Verletzung hinzuwirken.

Für jede Maßnahme setzt Tchibo eine im Einzelfall angemessene Frist für die Umsetzung. Nach Ablauf der Frist setzt sich Tchibo mit dem*der Beschwerdeführer*in Verbindung, um die Umsetzung zu überprüfen. Tchibo behält sich vor ggf. weitere geeignete Maßnahmen zu ergreifen, sofern die Maßnahmen noch nicht zu einem Erfolg geführt haben bzw. um das Risiko von Wiederholungen zu reduzieren.

Relevante Informationen zu Beschwerden werden, anonymisiert bezüglich des/der Beschwerdeführer*in und weiterer involvierter Personen, intern an den jeweiligen Einkaufsbereich oder andere von der Beschwerde betroffene Bereiche für die zukünftige Risikoeinschätzung und die Aktualisierung der Risikoanalyse weitergegeben.

6. PRÜFUNG DER WIRKSAMKEIT DES VERFAHRENS

Die Wirksamkeit des Beschwerdeverfahrens wird einmal jährlich geprüft. Geben die eingehenden Beschwerden Hinweise auf die Notwendigkeit einer anlassbezogenen Überprüfung, erfolgt diese zeitnah.

Der Verfahrensablauf wird kritisch hinterfragt. Es wird ausgewertet, ob die Bearbeitung des Falles wie vorgesehen in Abstimmung mit dem*der Beschwerdeführer*in erfolgte. Darüber hinaus wird geprüft, ob die gemeldeten Beschwerdefälle dauerhaft gelöst werden konnten und ob die relevanten Informationen an die betroffenen Bereiche weitergeleitet wurden. Hinweise von Beschwerdeführer*innen und anderen involvierten Parteien zur Verbesserung des Verfahrensablaufs werden berücksichtigt.

Darüber hinaus wird regelmäßig der einfache und barrierefreie Zugang geprüft und bei Bedarf kontinuierlich verbessert.

7. REPORTING

Einmal jährlich erfolgt eine Auswertung der eingegangenen Beschwerde-Fälle mit den wichtigsten Kennzahlen zu Beschwerden, u.a. Anzahl der Beschwerden nach Thema, Zugangskanal, Land, etc.