



**LUFTHANSA GROUP**

# VERFAHRENSORDNUNG FÜR BESCHWERDEVER- FAHREN

**gemäß § 8 Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz (LkSG)**

Stand: 21. Dezember 2022

Version: 1.0

Erstellt von: Corporate Compliance Office

Gültig ab: 1. Januar 2023

# INHALT

<b>1</b>	<b>Präambel</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Ziel und Zweck</b>	<b>1</b>
<b>3</b>	<b>Geltungsbereich</b>	<b>2</b>
<b>4</b>	<b>Verfahren und Verantwortlichkeiten</b>	<b>2</b>
	4.1 Verfahrensgrundsätze	2
	4.2 Zulässigkeit	3
	4.3 Beschwerdekanäle	3
	4.4 Verfahren	3
	4.4.1 Verfahrensbeginn	3
	4.4.2 Vorverfahren	4
	4.4.3 Hauptverfahren	4
	4.4.4 Verfahrensabschluss	4
	4.5 Schutz der Hinweisgebenden	5
	4.6 Verantwortlichkeiten	6
	4.7 Datenschutz	6
<b>5</b>	<b>Wirksamkeit des Beschwerdeverfahrens</b>	<b>6</b>
<b>6</b>	<b>Freigabe, Inkraftsetzung und Aktualisierung</b>	<b>7</b>
	<b>Anlage Beschwerdekanäle</b>	<b>8</b>
	<b>Impressum</b>	<b>9</b>

# 1 PRÄAMBEL

Die Achtung der Menschenrechte ist für die Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft, die Lufthansa Technik AG, die Lufthansa Cargo AG und deren verbundene Unternehmen, auf die sie einen bestimmenden Einfluss ausüben (zusammen „**Lufthansa Group**“), selbstverständlich. Als weltweit operierender Luftfahrtkonzern sind wir überzeugt, dass sich unser Ziel, Menschen, Kulturen und Volkswirtschaften nachhaltig miteinander zu verbinden, dauerhaft nur erreichen lässt, wenn es die Lebensrealitäten der Menschen weltweit zulassen, frei und eigenverantwortlich darüber zu entscheiden, unser Angebot wahrzunehmen. Als Mitglied im UN Global Compact ist es der Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft daher wichtig, unternehmerisches Handeln mit international anerkannten Grundsätzen und Selbstverpflichtungen in Einklang zu bringen und die Achtung der Menschenrechte nicht nur als integralen Bestandteil in der eigenen Unternehmenskultur zu verankern, sondern auch angemessen in der Lieferkette zu adressieren und einzufordern.

Um es Personen zu ermöglichen, die Lufthansa Group auf menschenrechtliche und umweltbezogene Risiken sowie auf Verletzungen menschenrechtsbezogener oder umweltbezogener Pflichten im Sinne des § 2 LkSG hinzuweisen, die durch das wirtschaftliche Handeln eines der Unternehmen der Lufthansa Group oder eines Zulieferers entstanden sein können, hat die Lufthansa Group ein zentrales Beschwerdeverfahren eingerichtet. Mit dieser Verfahrensordnung legt die Lufthansa Group klare Leitlinien fest, die sicherstellen, dass jeder eingehende Hinweis seitens der Lufthansa Group sorgfältig und transparent und gemäß den Vorgaben des § 8 LkSG gehandhabt wird.

## 2 ZIEL UND ZWECK

Ziel des Beschwerdeverfahrens ist es, zu einem möglichst frühen Zeitpunkt Hinweise über menschenrechtliche oder umweltbezogene Risiken im Sinne des § 2 LkSG in der Lufthansa Group und bei ihren Zulieferern zu erhalten, um der Lufthansa Group Maßnahmen zu ermöglichen, die den Eintritt von Menschen- und Umweltrechtsverletzungen verhindern. Sollte bereits eine dem wirtschaftlichen Handeln der Lufthansa Group, auch in ihren Lieferketten, zurechenbare Verletzung menschenrechts- oder umweltbezogener Pflichten im Sinne des § 2 LkSG eingetreten sein, dient das Beschwerdeverfahren dazu, den Betroffenen Zugang zu der Lufthansa Group möglicher und angemessener Abhilfe zu gewähren. Darüber hinaus dienen Hinweise dazu, die regelmäßigen Analysen menschenrechtlicher und umweltbezogener Risiken der Lufthansa Group in ihren Lieferketten zu ergänzen sowie Präventionsmaßnahmen zu ergreifen, die die Entstehung entsprechender Risiken beziehungsweise deren Eintritt verhindern.

Zur Erreichung der Ziele des Beschwerdeverfahrens legt diese Verfahrensordnung folgendes fest:

- den Geltungsbereich dieser Verfahrensordnung für Beschwerden,
- die Grundsätze und das Verfahren, nach denen Beschwerden in der Lufthansa Group behandelt werden,

- Verantwortlichkeiten innerhalb der Lufthansa Group zur Durchführung des Beschwerdeverfahrens und
- die Rechte der Beteiligten.

## 3 GELTUNGSBEREICH

Diese Verfahrensordnung gilt für jeden, auch anonym übermittelten, Hinweis einer Person oder mehrerer Personen („**Hinweisgebende**“) auf menschenrechtliche oder umweltbezogene Risiken sowie auf Verletzungen menschenrechtsbezogener oder umweltbezogener Pflichten im Sinne des § 2 LkSG, die durch das wirtschaftliche Handeln eines Unternehmens der Lufthansa Group oder eines ihrer unmittelbaren oder mittelbaren Zulieferer in der Lieferkette im Sinne des § 8 LkSG entstanden sind („**Beschwerde**“).

## 4 VERFAHREN UND VERANTWORTLICHKEITEN

### 4.1 Verfahrensgrundsätze

Die Lufthansa Group untersucht den einer Beschwerde zugrundeliegenden Sachverhalt im Rahmen des Beschwerdeverfahrens unter Beachtung der gesetzlichen und internen Vorgaben und Regelungen sowie der Rechte der Verfahrensbeteiligten sorgfältig.

Das Beschwerdeverfahren soll zügig und ohne Unterbrechungen durchgeführt werden.

Das Beschwerdeverfahren ist transparent. Die Lufthansa Group erörtert die jeweilige Beschwerde und den dieser zugrundeliegenden Sachverhalt mit den jeweiligen Hinweisgebern, sofern diese im Rahmen der Beschwerde entweder Angaben zur Erreichbarkeit machen oder im Fall einer anonym über das elektronische Hinweisgebersystem erhobene Beschwerde einen Briefkasten einrichten, über den die Kommunikation mit den anonymen Hinweisgebenden möglich ist. Die Hinweisgebenden werden regelmäßig über den Stand des Verfahrens informiert. Der Abschluss des Verfahrens wird den Hinweisgebenden bekannt gegeben, ebenso wie gegebenenfalls beschlossene Maßnahmen zur Minimierung eines festgestellten menschenrechtlichen oder umweltbezogenen Risikos oder zur Beendigung oder Minimierung der Folgen einer festgestellten Verletzung menschenrechtsbezogener oder umweltbezogener Pflichten, die durch das wirtschaftliche Handeln eines Unternehmens der Lufthansa Group oder eines ihrer unmittelbaren oder mittelbaren Zulieferer entstanden sind.

Das Beschwerdeverfahren wird dokumentiert. Jede eingehende Beschwerde wird erfasst und die einzelnen Verfahrensschritte und gegebenenfalls daraus folgenden Maßnahmen werden nachvollziehbar dokumentiert.

Wirksamer Schutz der Hinweisgebenden vor Benachteiligung oder Bestrafung aufgrund einer Beschwerde wird gewährleistet. Beschwerden können anonym erhoben werden. Anonymität hat keinen Einfluss auf die Durchführung des Beschwerdeverfahrens.

## 4.2 Zulässigkeit

Jede Person kann sich mit einer Beschwerde an die Lufthansa Group wenden. Beschwerden können schriftlich oder mündlich, auch anonym, gegenüber der Lufthansa Group erhoben werden.

Hinweise, die auf unwahre Tatsachenbehauptungen gestützt werden oder einzig darauf abzielen, Personen oder Unternehmen zu diskreditieren oder aus anderen Gründen eine missbräuchliche Inanspruchnahme des Beschwerdeverfahrens darstellen, sind keine Beschwerden im Sinne dieser Verfahrensordnung.

## 4.3 Beschwerdekanäle

Beschwerden können über einen der nachfolgenden Beschwerdekanäle erhoben werden:

- schriftlich über das elektronische Hinweisgebersystem der Lufthansa Group,
- schriftlich, telefonisch oder persönlich über die Ombudsperson der Lufthansa Group,
- schriftlich per E-Mail und
- schriftlich per Brief an die Geschäftsanschrift der Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft.

Informationen zur Erreichbarkeit der Beschwerdekanäle (Telefonnummern, Weblinks, E-Mail-Adresse, Geschäftsanschriften, Ombudsperson) enthält die Anlage Beschwerdekanäle zu dieser Verfahrensordnung.

Mitarbeitende der Lufthansa Group können Beschwerden darüber hinaus über alle Kanäle erheben, die zu diesem Zweck zwischen den Arbeitnehmervertretungen und dem jeweiligen Unternehmen der Lufthansa Group vereinbart wurden.

## 4.4 Verfahren

Das Beschwerdeverfahren besteht aus einem Vorverfahren, gegebenenfalls einem Hauptverfahren, dem Verfahrensabschluss und gegebenenfalls der Erfolgskontrolle beschlossener Maßnahmen.

### 4.4.1 VERFAHRENSBEGINN

Das Beschwerdeverfahren beginnt mit dem Eingang einer Beschwerde bei der Lufthansa Group über einen der Beschwerdekanäle.

Der mit einer Beschwerde übermittelte Hinweis soll, sofern möglich, die Tatsachen beinhalten, auf die sich die Beschwerde stützt. Wenn vorhanden, können Unterlagen und andere Nachweise vom Hinweisgebenden im Rahmen der Beschwerde an die Lufthansa Group übermittelt werden.

Die Lufthansa Group bestätigt jedem Hinweisgebenden den Eingang der Beschwerde innerhalb von zehn Tagen. Eine Eingangsbestätigung erfolgt nur, sofern Hinweisgebende im Rahmen ihrer jeweiligen Beschwerde entweder Angaben zu ihrer Erreichbarkeit gemacht oder im Fall einer anonym über das elektronische Hinweisgebersystem erhobene Beschwerde einen Briefkasten einrichtet haben, über den die Kommunikation mit den anonymen Hinweisgebenden möglich ist.

## 4.4.2 VORVERFAHREN

Nach Eingang einer Beschwerde prüft die Lufthansa Group diese auf Plausibilität.

Die Lufthansa Group erörtert die Beschwerde und die dieser zugrundeliegenden Umstände so schnell wie möglich und unter Beachtung der sich aus dem Inhalt der Beschwerde ergebenden Dringlichkeit, spätestens innerhalb von zwei Monaten nach deren Eingang mit den Hinweisgebenden. Voraussetzung hierfür ist, dass die Hinweisgebenden im Rahmen ihrer jeweiligen Beschwerde entweder Angaben zu ihrer Erreichbarkeit gemacht oder im Fall einer anonym über das elektronische Hinweisgebersystem erhobene Beschwerde einen Briefkasten einrichtet haben, über den die Kommunikation mit den anonymen Hinweisgebenden möglich ist. Die Hinweisgebenden haben im Rahmen der Erörterung sowie jederzeit die Möglichkeit, ergänzende Angaben zur Beschwerde zu machen, Tatsachen vorzubringen oder Nachweise vorzulegen.

Im Rahmen der Plausibilitätsprüfung wird untersucht, ob auf Grundlage der in der Beschwerde und gegebenenfalls der anschließenden Erörterung mit dem Hinweisgebenden dargelegten Tatsachen die Möglichkeit besteht, dass ein menschenrechtliches oder umweltbezogenes Risiko oder eine Verletzung menschenrechtsbezogener oder umweltbezogener Pflichten durch das wirtschaftliche Handeln eines Unternehmens der Lufthansa Group oder eines ihrer unmittelbaren oder mittelbaren Zulieferer entstanden oder eingetreten sein kann.

## 4.4.3 HAUPTVERFAHREN

Ist die Beschwerde plausibel, untersucht die Lufthansa Group diese objektiv und umfassend unter Beachtung der gesetzlichen und internen Vorgaben und Regelungen sowie unter Beachtung der Rechte aller Verfahrensbeteiligten. Hierzu kann die Lufthansa Group Kontakt mit Zulieferern aufnehmen, diese um Unterstützung bei der Untersuchung bitten oder Informationen und Unterlagen anfordern.

Die Lufthansa Group kann Dritte mit der Untersuchungsführung beauftragen, die vertraglich oder aus berufsrechtlichen Gründen zu Objektivität und Verschwiegenheit verpflichtet sind.

Die Lufthansa Group informiert Hinweisgebende regelmäßig, spätestens alle drei Monate, über den Stand des Verfahrens und die weiteren Schritte sowie den zeitlichen Verlauf des Verfahrens.

## 4.4.4 VERFAHRENSABSCHLUSS

Das Beschwerdeverfahren wird nach dem Vorverfahren abgeschlossen, wenn die Plausibilisierung der Beschwerde ergibt, dass dieser kein menschenrechtliches oder umweltbezogenes Risiko und keine Verletzung menschenrechtsbezogener oder umweltbezogener Pflichten durch das

wirtschaftliche Handeln eines Unternehmens der Lufthansa Group oder eines ihrer unmittelbaren Zulieferer zugrunde liegen kann.

Im Übrigen wird das Beschwerdeverfahren nach dem Hauptverfahren abgeschlossen. Führt die Untersuchung zu dem Ergebnis, dass ein menschenrechtliches oder umweltbezogenes Risiko oder eine Verletzung menschenrechtsbezogener oder umweltbezogener Pflichten durch das wirtschaftliche Handeln eines Unternehmens der Lufthansa Group oder eines ihrer unmittelbaren Zulieferer entstanden oder eingetreten ist, wird die Lufthansa Group angemessene Präventionsmaßnahmen und gegebenenfalls angemessene Abhilfemaßnahmen ergreifen. Abhilfemaßnahmen können im Austausch mit dem jeweils Hinweisgebenden erarbeitet werden.

Im Falle der Feststellung einer Verletzung menschenrechtsbezogener oder umweltbezogener Pflichten durch das wirtschaftliche Handeln eines Unternehmens der Lufthansa Group im eigenen Geschäftsbereich oder bei einem unmittelbaren Zulieferer umfassen die angemessenen Abhilfe- und Präventionsmaßnahmen solche, die die Verletzung beenden oder deren Ausmaß minimieren und eine Wiederholung der Verletzung verhindern.

Im Falle der Feststellung tatsächlicher Anhaltspunkte, die eine Verletzung einer menschenrechts- oder umweltbezogenen Pflicht bei einem mittelbaren Zulieferer möglich erscheinen lassen, umfassen die von der Lufthansa Group zu ergreifenden Maßnahmen insbesondere eine anlassbezogene Risikoanalyse, angemessene Präventionsmaßnahmen und ein Konzept zur Verhinderung, Beendigung oder Minimierung.

Hinweisgebende werden über den Abschluss des Beschwerdeverfahrens und dessen Ergebnis unterrichtet.

Nach Abschluss des Verfahrens findet eine Nachverfolgung der Umsetzung der Abhilfemaßnahmen durch die Lufthansa Group statt. Die Ergebnisse der Umsetzung werden evaluiert. Dies kann im Austausch mit dem jeweils Hinweisgebenden erfolgen.

## 4.5 Schutz der Hinweisgebenden

Die Lufthansa Group gewährleistet im Rahmen der Gesetze wirksamen Schutz der Hinweisgebenden vor Benachteiligung und Bestrafung aufgrund der Beschwerde, soweit ihr dies möglich ist. Grundsätzlich gilt, dass jedes Beschwerdeverfahren anonymisiert durchgeführt wird und weder beteiligten Unternehmen noch Mitarbeitenden der Lufthansa Group außerhalb des Beschwerdeverfahrens noch gegebenenfalls betroffenen Zulieferern Informationen über die Person des Hinweisgebenden oder solche, die Rückschlüsse auf dessen Person zulassen, sofern der Beschwerdestelle der Lufthansa Group bekannt, mitgeteilt werden.

Hinweisgebende, die Mitarbeitende der Lufthansa Group sind, sind in allen Unternehmen der Lufthansa Group vor Benachteiligungen, disziplinarischen Maßnahmen und Diskriminierungen („**Vergeltungsmaßnahmen**“) wegen einer Beschwerde geschützt. Vergeltungsmaßnahmen gegen Hinweisgebende werden nicht toleriert und führen selbst zu disziplinarischen Maßnahmen. Bei Hinweisen auf Vergeltungsmaßnahmen ist die Beschwerdestelle unverzüglich zu informieren.

Hinweisgebende, die keine Mitarbeitenden der Lufthansa Group sind, werden dadurch geschützt, dass keine Informationen über ihre Person oder solche, die Rückschlüsse auf ihre Person zulassen,

weitergegeben werden. Die Lufthansa Group wird sich gegenüber Zulieferern dafür einsetzen, dass weder Nachforschungen nach der Identität eines Hinweisgebenden angestellt noch Hinweisgebende benachteiligt oder bestraft werden.

## 4.6 Verantwortlichkeiten

Für die Durchführung des Beschwerdeverfahrens innerhalb der Lufthansa Group ist das Team „Human Rights and Discrimination Prevention“ der Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft verantwortlich, sofern sich Beschwerden auf das wirtschaftliche Handeln der Lufthansa Group im eigenen Geschäftsbereich beziehen. Sofern sich Beschwerden auf das wirtschaftliche Handeln eines Zulieferers beziehen, ist das Team „Procurement Governance, Processes & Continuous Improvement“ der Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft für die Durchführung des Beschwerdeverfahrens verantwortlich.

Bei der Durchführung des Beschwerdeverfahrens sind die Mitarbeitenden dieser beiden Teams dazu verpflichtet, die Beschwerden objektiv und unparteiisch unter allen in Betracht kommenden Aspekten menschenrechtlicher und umweltbezogener Risiken und Pflichten zu untersuchen und zu beurteilen. Sie sind bei der Durchführung des Beschwerdeverfahrens nicht an Weisungen der Lufthansa Group gebunden und zur Verschwiegenheit verpflichtet.

## 4.7 Datenschutz

Personenbezogene Daten werden im Rahmen des Beschwerdeverfahrens unter Beachtung der datenschutzrechtlichen Vorgaben erhoben, verarbeitet, übermittelt und gespeichert. § 10 Abs. 1 LkSG findet Anwendung.

# 5 WIRKSAMKEIT DES BESCHWERDEVERFAHRENS

Die Wirksamkeit des Beschwerdeverfahrens wird mindestens einmal im Jahr sowie anlassbezogen überprüft. Eine anlassbezogene Überprüfung erfolgt, wenn die Lufthansa Group mit einer wesentlich veränderten oder wesentlich erweiterten Risikolage im eigenen Geschäftsbereich oder bei ihren unmittelbaren Zulieferern rechnen muss, etwa durch die Einführung neuer Produkte, Projekte oder eines neuen Geschäftsfeldes.

Die Überprüfung umfasst unter anderem die tatsächliche Inanspruchnahme des Beschwerdeverfahrens durch Hinweisgebende, die Einhaltung dieser Verfahrensordnung im Rahmen von Beschwerdeverfahren, das Monitoring gegebenenfalls ergriffener Abhilfemaßnahmen sowie die gegebenenfalls erforderliche Anpassung der nach dem LkSG erforderlichen Risikoanalysen.

Die Überprüfung der Wirksamkeit des Beschwerdeverfahrens erfolgt durch den Menschenrechtsbeauftragten und die Interne Revision der Lufthansa Group.



# 6 FREIGABE, INKRAFTSETZUNG UND AKTUALISIERUNG

Diese Verfahrensordnung wurde am 21.12.2022 von der Steuerungsgruppe Menschenrechte der Lufthansa Group beschlossen und tritt am 01.01.2023 in Kraft.

# ANLAGE BESCHWERDEKANÄLE

## Informationen über die Erreichbarkeit der Beschwerdekänäle

### Ombudsperson der Lufthansa Group

Dr. Rainer Buchert

Buchert Jacob Partner Rechtsanwälte Partnerschaftsgesellschaft mbB

Telefon: +49 69 710 33 33 0 oder +49 6105 92 13 55

Fax: +49 69 710 34 44 4

E-Mail: [kanzlei@dr-buchert.de](mailto:kanzlei@dr-buchert.de)

Website: [www.dr-buchert.de/de/ombudsmann/](http://www.dr-buchert.de/de/ombudsmann/)

Standort: Kaiserstraße 22, 60311 Frankfurt / Main, Deutschland

Anschrift:

Buchert Jacob Partner Rechtsanwälte Partnerschaftsgesellschaft mbH

Dr. Rainer Buchert

Kaiserstraße 22

60311 Frankfurt / Main

Deutschland

### Elektronisches Hinweisgebersystem

Website:

<https://investor-relations.lufthansagroup.com/de/corporate-governance/compliance/hinweisgebersystem.html>

oder

<https://investor-relations.lufthansagroup.com/en/corporate-governance/compliance/whistleblowing-system.html>

### E-Mail

[humanrights@dlh.de](mailto:humanrights@dlh.de)

### Postalische Anschrift

Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft

Human Rights and Discrimination Prevention, FRA CG/H

Lufthansa Aviation Center

Airportring

60546 Frankfurt / Main

Deutschland

# IMPRESSUM

## **Herausgebende Gesellschaft**

Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft

## **Abteilung**

Corporate Compliance Office

## **Stand**

Dezember 2022