



VERFAHRENSORDNUNG FÜR BESCHWERDEVER- FAHREN

**gemäß § 8 Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz (LkSG)
und Hinweisgeberschutzgesetz (HinSchG)**

Stand: 14. März 2024

Version: 1.1

Erstellt von: Human Rights Office

Gültig ab: 1. Januar 2023

INHALT

| | | |
|----------|---------------------------------------------------------------------|----------|
| 1 | Vorwort | 1 |
| 2 | Was ist der Zweck des Verfahrens? | 1 |
| 3 | Welchen Umfang hat das Verfahren? | 2 |
| 4 | Wie ist das Verfahren aufgebaut? | 2 |
| | 4.1 Auf welchen Grundsätzen beruht das Verfahren? | 2 |
| | 4.2 Wer kann eine Beschwerde einreichen? | 3 |
| | 4.3 Wie kann eine Beschwerde eingereicht werden? | 3 |
| | 4.4 Was passiert, nachdem eine Beschwerde eingereicht wurde? | 3 |
| | 4.4.1 Wie sieht das Vorverfahren aus? | 4 |
| | 4.4.2 Wie sieht das Hauptverfahren aus? | 4 |
| | 4.4.3 Wie wird das Beschwerdeverfahren abgeschlossen? | 5 |
| | 4.5 Was macht die Lufthansa Group zum Schutz des Hinweisgebenden? | 5 |
| | 4.6 Wer ist für das Beschwerdeverfahren zuständig? | 6 |
| | 4.7 Wie werden die Daten des Hinweisgebenden geschützt? | 6 |
| 5 | Wie wird die Wirksamkeit des Beschwerdeverfahrens überprüft? | 6 |
| 6 | Freigabe, Inkraftsetzung und Aktualisierung | 7 |
| 7 | Anlage Beschwerdekanäle | 8 |
| 8 | Impressum | 9 |

1 VORWORT

Die Achtung der Menschenrechte ist für die Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft, Lufthansa Technik AG, Lufthansa Cargo AG, Eurowings GmbH, Eurowings Aviation GmbH, EW Discover GmbH, Lufthansa Industry Solutions AS GmbH, Lufthansa Technik Logistik Services GmbH, Lufthansa Systems GmbH, N3 Engine Overhaul Services GmbH & Co. KG, Lufthansa CityLine GmbH und deren verbundene Unternehmen, auf die sie einen bestimmenden Einfluss ausüben (zusammen „**Lufthansa Group**“) ein integraler Bestandteil der Unternehmenskultur. Als weltweit operierender Luftfahrtkonzern ist es unser Ziel, Menschen, Kulturen und Volkswirtschaften nachhaltig miteinander zu verbinden und dabei die Menschenrechte auf der ganzen Welt zu berücksichtigen. 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 eigenen Lieferkette zu adressieren und einzufordern.

Das zentrale Beschwerdeverfahren wurde eingeführt, um die Lufthansa Group über Menschenrecht- und Umweltrisiken oder Verletzungen innerhalb der Lufthansa Group oder einen ihrer Zulieferer zu informieren. Mit der Verfahrensordnung legt die Lufthansa eine klare Richtlinie fest, die sicherstellen soll, dass jede Beschwerde sorgfältig behandelt wird, wobei Vertraulichkeit, Datenschutz und rechtlich geschützte Interessen gewahrt werden.

2 WAS IST DER ZWECK DES VERFAHRENS?

Ziel des Beschwerdeverfahrens ist es, zu einem möglichst frühen Zeitpunkt Hinweise über menschenrechtliche oder umweltbezogene Risiken 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 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.

3 WELCHEN UMFANG HAT DAS VERFAHREN?

Diese Verfahrensordnung gilt für jeden, auch anonym übermittelten, Hinweis einer Person oder mehrerer Personen („**Hinweisgebende**“) auf menschenrechtliche oder umweltbezogene Risiken 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**“). Eine Liste der meldefähigen Themen finden Sie über den Link zum elektronischen Hinweisgebersystem, der im Anhang zu den Beschwerdekkanälen unten enthalten ist.

4 WIE IST DAS VERFAHREN AUFGEBAUT?

4.1 Auf welchen Grundsätzen beruht das Verfahren?

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. Die Beschwerde wird zudem unvoreingenommen und vertraulich behandelt. Die Identität der hinweisgebenden Person wird außerhalb des Verfahrens an niemanden weitergegeben.

Die Lufthansa Group verfolgt eine Null-Toleranz-Politik gegen Vergeltungsmaßnahmen gegenüber Hinweisgebern. Sie geht jeder Anschuldigung von Vergeltungsmaßnahmen nach. Gegebenenfalls werden geeignete Maßnahmen ergriffen, um sicherzustellen, dass der Hinweisgeber nicht dafür bestraft wird, dass er sich an diesem Verfahren beteiligt hat.

Das Beschwerdeverfahren ist für die hinweisgebende Person so transparent wie möglich zu gestalten, wobei Vertraulichkeit, Datenschutz und rechtlich geschützte Interessen berücksichtigt werden. 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 erhobenen 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.

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

4.2 Wer kann eine Beschwerde einreichen?

Jede Person kann sich mit einer Beschwerde an die Lufthansa Group wenden. Beschwerden können bei der Lufthansa Group über die in Abschnitt 4.3 dieses Dokuments beschriebenen Kanäle eingereicht 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 Wie kann eine Beschwerde eingereicht werden?

Beschwerden können über einen der nachfolgenden Beschwerdekanäle erhoben werden:

- schriftlich über das elektronische Hinweisgebersystem der Lufthansa Group (anonym),
- schriftlich, telefonisch oder persönlich über die Ombudsperson der Lufthansa Group,
- schriftlich per E-Mail an das Lufthansa Group Human Rights Office 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. Das elektronische Hinweisgebersystem der Lufthansa Group, sowie die Ombudsperson stehen den Hinweisgebenden in mehreren Sprachen zur Verfügung.

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 Was passiert, nachdem eine Beschwerde eingereicht wurde?

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

Alle Menschenrechts- und Umweltbeschwerden, die über einen der in Abschnitt 4.3 genannten Kanäle eingereicht werden, werden zunächst an das Lufthansa Group Human Rights Office weitergeleitet.

4.4.1 WIE SIEHT DAS VORVERFAHREN AUS?

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

Die hinweisgebende Person sollte, sofern möglich, die Tatsachen angeben, auf die sich die Beschwerde stützt, einschließlich aller relevanten Namen, Daten, Dokumente und einer detaillierten Beschreibung der Beschwerde

Nach Eingang einer Beschwerde prüft das Human Rights Office diese auf Plausibilität und ob ein Bezug zu Menschen- oder Umweltrechten im Sinne des § 2 LkSG besteht.

Die Lufthansa Group bestätigt jedem Hinweisgebenden den Eingang der Beschwerde innerhalb von sieben Tagen, sofern Hinweisgebende im Rahmen ihrer jeweiligen Beschwerde entweder Angaben zu ihrer Erreichbarkeit gemacht oder im Falle einer anonym über das elektronische Hinweisgebersystem erhobenen Beschwerde einen Briefkasten eingerichtet haben, über den die Kommunikation mit dem anonymen Hinweisgeber möglich ist.

Sollte die Lufthansa Group feststellen, dass eine Beschwerde ohne Relevanz oder nicht plausibel ist, wird der hinweisgebenden Person innerhalb derselben Frist abschließend mitgeteilt, dass keine weiteren Maßnahmen erfolgen. Im Übrigen findet das Hauptverfahren statt.

4.4.2 WIE SIEHT DAS HAUPTVERFAHREN AUS?

Wenn das Lufthansa Group Human Rights Office feststellt, dass eine Beschwerde plausibel ist, wird sie an die zuständige Abteilung weitergeleitet, die eine Ermittlung durchführt und sich mit der hinweisgebenden Person in Verbindung setzt, um die Beschwerde zu erörtern und eine detaillierte Darstellung des Sachverhalts zu erhalten. Voraussetzung hierfür ist, dass die Hinweisgebenden im Rahmen ihrer Beschwerde entweder Angaben zu ihrer Erreichbarkeit gemacht oder im Falle einer anonym über das elektronische Hinweisgebersystem erhobenen Beschwerde, einen Briefkasten eingerichtet haben, über den die Kommunikation mit der anonymen hinweisgebenden Person möglich ist.

Die Hauptermittlung kann, je nach Fall, die Befragung von Lieferanten, Zeugen oder anderen Parteien beinhalten, die Kenntnis in Bezug auf den in der Beschwerde geschilderten Sachverhalt haben. Die Lufthansa Group kann Dritte mit der Ermittlung beauftragen, die vertraglich oder aus berufsrechtlichen Gründen zu Objektivität und Verschwiegenheit verpflichtet sind.

Die mit der Durchführung des Beschwerdeverfahrens betrauten Mitarbeitenden der Lufthansa Group sind bei der Ermittlung der Beschwerde zur Verschwiegenheit und Unvoreingenommenheit verpflichtet.

Die Lufthansa Group gibt der hinweisgebenden Person spätestens innerhalb von drei Monaten nach der Bestätigung des Eingangs der Meldung eine Rückmeldung. Die Rückmeldung enthält den aktuellen Stand der Ermittlung, sowie Angaben zu bereits getroffenen Maßnahmen und

geplanten Folgemaßnahmen. Angaben zu einer Verfahrenseinstellung aus Mangel an Beweisen oder anderen Gründen sind ebenfalls möglich.

4.4.3 WIE WIRD DAS BESCHWERDEVERFAHREN ABGESCHLOSSEN?

Abhängig vom Ergebnis des Ermittlungsverfahrens wird entschieden, welche Abhilfe- oder Präventionsmaßnahmen notwendig sind, um die festgestellten Risiken oder Verstöße zu beenden oder deren Ausmaß zu minimieren und eine Wiederholung der Verletzung zu verhindern. Diese können bis hin zu arbeitsrechtlichen Konsequenzen für Mitarbeitende oder zur Beendigung der Geschäftsbeziehungen zu den Lieferanten reichen.

Die Hinweisgebenden 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, je nach Fall, im Austausch mit der hinweisgebenden Person erfolgen

4.5 Was macht die Lufthansa Group zum Schutz des Hinweisgebenden?

Die Lufthansa Group verfolgt eine Null-Toleranz-Politik gegen Vergeltungsmaßnahmen gegenüber hinweisgebenden Personen und gewährleistet im Rahmen der Gesetze wirksamen Schutz der Hinweisgebenden vor Benachteiligung und Bestrafung aufgrund einer Beschwerde, soweit ihr dies möglich ist. Grundsätzlich gilt, dass jedes Beschwerdeverfahren vertraulich durchgeführt wird und niemand außerhalb des Beschwerdeverfahrens über die Identität der hinweisgebenden Person oder Informationen, die Rückschlüsse auf dessen Person zulassen, informiert wird. Ausnahmen von dieser Regel bestehen in den gesetzlich zulässigen Fällen, vgl. § 9 HinSchG.

Hinweisgebende, die Mitarbeitende der Lufthansa Group sind, sind in allen Unternehmen der Lufthansa Group vor Benachteiligungen, disziplinarischen Maßnahmen und Diskriminierungen wegen einer Beschwerde geschützt. Vergeltungsmaßnahmen gegen Hinweisgebende werden nicht toleriert und werden untersucht, wenn sie der Lufthansa Group, über die unter 4.3. genannten Kanäle gemeldet werden. Dies kann zu disziplinarischen Maßnahmen gegen den Beschwerdegegner führen. Bei Hinweisen auf Vergeltungsmaßnahmen ist die Beschwerdestelle unverzüglich zu informieren.

Hinweisgebende Personen, 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 Wer ist für das Beschwerdeverfahren zuständig?

Das Lufthansa Human Rights Office ist für die Entgegennahme von Beschwerden zuständig, die über die verfügbaren Kanäle eingereicht werden. Beschwerden, die über die Ombudsperson eingehen, werden an das Lufthansa Human Rights Office weitergeleitet. Dies kann anonym erfolgen, wenn die hinweisgebende Person ihre Identität nicht preisgeben möchte. Hinweisgebende können auch eine anonyme Beschwerde über das elektronische Hinweisgebersystem einreichen.

Beschwerden, die plausibel sind und sich auf ein Unternehmen der Lufthansa Group beziehen, werden an den jeweils zuständigen Ansprechpartner weitergeleitet. Beschwerden, die sich auf einen Lieferanten der Lufthansa Group beziehen, werden an den jeweils zuständigen Ansprechpartner im Einkauf zur Ermittlung weitergeleitet.

Der Menschenrechtsbeauftragte der Lufthansa Group dient als Kontaktstelle für alle eingereichten Beschwerden im Rahmen dieses Verfahrens.

4.7 Wie werden die Daten des Hinweisgebenden geschützt?

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

5 WIE WIRD DIE WIRKSAMKEIT DES BESCHWERDEVERFAHRENS ÜBERPRÜFT?

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 gegenenfalls 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.

7 ANLAGE BESCHWERDEKANÄLE

Informationen über die Erreichbarkeit der Beschwerdekanäle

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
Website: 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

Postalische Anschrift

Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft
Human Rights and Discrimination Prevention, FRA CG/H
Lufthansa Aviation Center
Airportring
60546 Frankfurt / Main
Deutschland

8 IMPRESSUM

Herausgebende Gesellschaft

Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft

Abteilung

Lufthansa Group Human Rights Office

Stand

März 2024