



# Handel mit Holz und Holzprodukten

**Gütesicherung**  
**RAL-GZ 274**

Ausgabe November 2008



Herausgeber

RAL Deutsches Institut für  
Gütesicherung und Kennzeichnung e.V.  
Siegburger Str. 39  
53757 Sankt Augustin

Tel.: (02241) 16 05 - 0  
Fax: (02241) 16 05 - 11  
E-Mail: [RAL-Institut@RAL.de](mailto:RAL-Institut@RAL.de)  
Internet: [www.RAL.de](http://www.RAL.de)

Nachdruck, auch auszugsweise, nicht gestattet

Alle Rechte – auch die der Übersetzung in fremde Sprachen –  
bleiben RAL vorbehalten.

© 2008 RAL, Sankt Augustin

Preisgruppe 7

Zu beziehen durch:

**Beuth-Verlag GmbH · Burggrafenstraße 6 · D - 10787 Berlin**  
**Tel.: (030) 26 01-0 · Fax: (030) 26 01-1260 · E-Mail: [info@beuth.de](mailto:info@beuth.de) · Internet: [www.mybeuth.de](http://www.mybeuth.de)**

## **Handel mit Holz und Holzprodukten**

**Gütesicherung  
RAL-GZ 274**

**Gütegemeinschaft  
Holzhandel e.V.  
Universitätsallee 5  
28359 Bremen  
Tel.: (04 21) 22 315 19  
Fax: (04 21) 22 315 11  
E-Mail: [info@guetegemeinschaft-holzhandel.de](mailto:info@guetegemeinschaft-holzhandel.de)  
Internet: [guetegemeinschaft-holzhandel.de](http://guetegemeinschaft-holzhandel.de)**



Die vorliegende Gütesicherung ist von RAL Deutsches Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung e.V. im Rahmen der Grundsätze für Gütezeichen in einem Anerkennungsverfahren unter Mitwirkung der betroffenen Fach- und Verkehrskreise sowie der zuständigen Behörden gemeinsam erarbeitet worden.

Sankt Augustin, im November 2008

**RAL DEUTSCHES INSTITUT  
FÜR GÜTESICHERUNG  
UND KENNZEICHNUNG E.V.**

## Güte- und Prüfbestimmungen für Holzhandel

1	Geltungsbereich . . . . .	3
1.1	Mitgeltende Vorschriften . . . . .	3
2	Güte- und Prüfbestimmungen . . . . .	3
2.1	Allgemeine Anforderungen . . . . .	3
2.2	Anforderungen in Bezug auf die Organisation und Qualifikation im Betrieb . . . . .	3
2.3	Anforderungen in Bezug auf die Kundenorientierung . . . . .	3
2.4	Anforderungen an die Qualität der gelieferten Produkte . . . . .	3
2.5	Anforderungen an Lagerung . . . . .	4
2.6	Anforderungen an den Fahrzeugpark . . . . .	4
3	Überwachung . . . . .	4
3.1	Erstprüfung . . . . .	4
3.2	Eigenüberwachung . . . . .	4
3.3	Fremdüberwachung . . . . .	4
3.4	Wiederholungsprüfung . . . . .	4
3.5	Prüfkosten . . . . .	5
4	Kennzeichnung . . . . .	5
5	Änderungen . . . . .	5
<b>Anlage 1</b>	Schulungsprotokoll (Muster) . . . . .	6
<b>Anlage 2</b>	Formular Kundenzufriedenheit (Muster) . . . . .	7

## Durchführungsbestimmungen für die Verleihung und Führung des Gütezeichens Holzhandel

1.	Gütegrundlage . . . . .	9
2.	Verleihung . . . . .	9
3.	Benutzung . . . . .	9
4.	Überwachung . . . . .	9
5.	Ahndung von Verstößen . . . . .	10
6.	Beschwerde . . . . .	10
7.	Wiederverleihung . . . . .	10
8.	Änderungen . . . . .	10
<b>Muster 1</b>	Verpflichtungsschein . . . . .	11
<b>Muster 2</b>	Verleihungsurkunde . . . . .	12
Die Institution RAL . . . . .		U3

# Güte- und Prüfbestimmungen für den Handel mit Holz und Holzprodukten

## 1 Geltungsbereich

Diese Güte- und Prüfbestimmungen gelten für den Handel mit Holz- und Holzprodukten, insbesondere für die Qualität der Dienstleistungen des Handels mit Holz und Holzprodukten. Diese Güte- und Prüfbestimmungen betreffen nicht den Handel mit Holz als Energierohstoff. Leistungen gemäß der Gütesicherung Energiehandel, RAL-GZ 272, sind nicht Gegenstand dieser Gütesicherung.

### 1.1 Mitgeltende Vorschriften

In jeweils neuester Fassung sind im Besonderen einzuhalten:

- die für Holzprodukte gültigen CE-Normen,
- DIN EN-Normen für das Holz verarbeitende Handwerk,
- Internationale Standards für Verpackungsholz (IPPC),
- der Verhaltenskodex des Gesamtverbandes Deutscher Holzhandel e.V.,
- Bauregelliste A, B und C des Deutschen Instituts für Bautechnik (DIBt).

Es ist sicher zu stellen, dass der Gütezeichenbenutzer die erforderlichen Vorschriften zu Verfügung hat oder sich die jeweiligen Texte unverzüglich beschaffen kann.

## 2 Güte- und Prüfbestimmungen

### 2.1 Allgemeine Anforderungen

Der Gütezeichenbenutzer hat sämtliche für den Geltungsbereich maßgeblichen gesetzlichen Bestimmungen einzuhalten. Der Nachweis erfolgt durch Zertifizierungen, Audits oder anderer Dokumentationen. Der Gütezeichenbenutzer hat die Nachweise und Prüfungsberichte im Rahmen der Überwachung un- aufgefordert vorzulegen. Eine aktuelle Liste der mit geltenden Vorschriften kann der Gütezeichenbenutzer auf den Internetseiten der Gütegemeinschaft Holzhandel e.V. einsehen.

### 2.2 Anforderungen in Bezug auf die Organisation und Qualifikation im Betrieb

Der Gütezeichenbenutzer hat dafür Sorge zu tragen, dass sich das im Holzhandel eingesetzte Personal durch Schulungen, Fortbildungsveranstaltungen und sachbezogene Anweisungen entsprechend qualifiziert. Wenn erforderlich werden die Mitarbeiter auch technisch geschult. Durch regelmäßige Schulungen und Weiterbildungsangebote intern, bei Lieferanten und Institutionen gewährleistet der Gütezeichenbenutzer eine stets auf dem aktuellen Stand befindliche fachliche Qualifikation seines Personals.

Darüber hinaus hat er zur Sicherung des öffentlichen Erscheinungsbildes auf das Tragen von korrekter Kleidung und das ordentliche Auftreten der Mitarbeiter zu achten. Das Verkaufspersonal ist insbesondere im Bereich des direkten Kundenkon-

taktes regelmäßig fortzubilden. Hierzu sollten besonders die branchenspezifischen Seminarangebote genutzt werden.

Durch die betriebliche Berufsausbildung sorgt der Gütezeichenbenutzer für qualifizierten Nachwuchs im Holzhandel.

Die Leitung des Gütezeichenbenutzers muss – wenn möglich – direkt betroffene Mitarbeiter bei der Vorbereitung und Realisierung wichtiger Vorhaben einbeziehen. Sie trägt dafür Sorge, dass zu Partnern und Lieferanten des Unternehmens gute Beziehungen gepflegt werden (siehe Anlage 2: Kundenzufriedenheit).

### 2.3 Anforderungen in Bezug auf die Kundenorientierung

Alle Mitarbeiter sind anzuhalten, die durchgängige Kundenzufriedenheit sicherzustellen. Dabei werden insbesondere die Verlässlichkeit im Liefervorgang garantiert und die Kunden durch Service und qualifizierte Beratung unterstützt.

Die Geschäftsabläufe werden laufend optimiert, um eine dynamische und effektive Anpassung des Gütezeichenbenutzers an die Markterfordernisse und Kundenwünsche sicherzustellen. Als Maßnahmen, die überprüft werden können, gelten z.B. Verbesserungen der EDV-Systeme, Optimierung der Lagermöglichkeiten usw..

Der Gütezeichenbenutzer gewährleistet eine regelmäßige und fachlich kompetente Kundenunterstützung und -beratung vor Ort. Dafür verfügt der Gütezeichenbenutzer über eigene, qualifizierte Mitarbeiter, die u.a. im Verkaufsaufendienst tätig sind (siehe Anlage 2).

Die Kunden des Gütezeichenbenutzers (z.B. Handwerker, Gewerbetreibende) werden in der Vermarktung ihrer Produkte und Handwerksleistungen durch den Gütezeichenbenutzer unterstützt. Damit leistet der Gütezeichenbenutzer einen Beitrag zur Geschäftsentwicklung und Geschäftsausweitung für seine Kunden.

Es werden regelmäßig Kundens Schulungen angeboten, die bei Bedarf auch die technischen Seiten der Produkte umfassen.

Der Gütezeichenbenutzer garantiert seinen Kunden und Lieferanten den telefonischen Rückruf (siehe Anlage 2). Diese Rückrufgarantie sorgt für Verlässlichkeit in der Behandlung der Anliegen der Kunden und der Lieferanten und ist Ausdruck gelebter Kundenorientierung.

Durch eine Produkthaftpflichtversicherung verschafft der Gütezeichenbenutzer seinen Kunden Sicherheit in Produkt-Schadensfällen und bietet ihnen eine Absicherung auch über die Einstellung des Geschäftsbetriebes oder über eine Insolvenz des Gütezeichenbenutzers hinaus.

### 2.4 Anforderungen an die Qualität der gelieferten Produkte

Der Gütezeichenbenutzer stellt sicher, dass seine Produkte in einwandfreiem Zustand geliefert werden. Der Gütezeichenbenut-

## Güte- und Prüfbestimmungen

Der Hersteller stellt die Einhaltung der getroffenen Lieferzusagen (Termine, Abladevorgaben, Verladegegebenheiten, Verpackungen etc.) sicher und handelt verlässlich. Der Gütezeichenbenutzer stellt sicher, dass die Qualität der Produkte den vorgegebenen Normen und den zusätzlich gesetzlich vereinbarten produktspezifischen Anforderungen entspricht. Die in den Angeboten des Gütezeichenbenutzers enthaltenen Produktbezeichnungen müssen wahrheitsgemäß sein.

Bei Qualitätsbeanstandungen hat der Gütezeichenbenutzer zu einer einwandfreien Klärung der Ursache der Beanstandung beizutragen. Mängelrügen sind bei Bedarf schriftlich zu dokumentieren.

Der Gütezeichenbenutzer stellt eine kundenorientierte Reklamationsabwicklung sicher. Eine schnelle, nachvollziehbare und transparente Reklamationsabwicklung durch den Gütezeichenbenutzer unterstützt seine Kunden in der Problembeseitigung. Die Analyse der Ursachen der Reklamationen dient dem Gütezeichenbenutzer dazu, Maßnahmen zu treffen, die helfen, künftige Reklamationen zu vermeiden.

Nach Möglichkeit sollten gütegesicherte Holz- und holzverwandte Produkte gehandelt werden.

### 2.5 Anforderungen an Lagerung

Die Produkte sind so zu lagern, dass Qualitätsbeeinträchtigungen, z. B. durch äußere Einflüsse, nicht eintreten können. Der Gütezeichenbenutzer hat dafür Sorge zu tragen, dass keine bzw. geringstmögliche Umweltbeeinträchtigungen oder Schäden durch die gelagerten Produkte entstehen. Die Produkte sind sachgerecht und fachgerecht zu lagern. Der Gütezeichenbenutzer hat die Lagerbedingungen regelmäßig zu überprüfen und negative Auswirkungen / Schäden unverzüglich abzustellen.

### 2.6 Anforderungen an den Fahrzeugpark

Der Gütezeichenbenutzer sorgt dafür, dass sich die von ihm eingesetzten Fahrzeuge in einem sauberen und technisch einwandfreien Zustand befinden.

## 3 Überwachung

Die Überwachung gliedert sich in:

- Erstprüfung,
- Eigenüberwachung,
- Fremdüberwachung,
- Wiederholungsprüfung.

### 3.1 Erstprüfung

Das Bestehen der Erstprüfung ist die Voraussetzung für die Verleihung und Führung des Gütezeichens der Gütegemeinschaft.

Im Rahmen der Erstprüfung ist zu prüfen, ob die Leistungen des Antragstellers die in den Güte- und Prüfbestimmungen niedergelegten Gütebestimmungen lückenlos erfüllen. Der Antrag-

steller ist verpflichtet, der Gütegemeinschaft die für die Einleitung und Durchführung benötigten Antragsformulare vollständig einzureichen, um den von der Gütegemeinschaft beauftragten Fremdprüfer in die Lage zu versetzen, das Leistungsspektrum des Antragstellers zu überprüfen. Die Erstprüfung wird vom Güteausschuss der Gütegemeinschaft veranlasst.

Die Erstprüfung dient darüber hinaus der Feststellung, ob die Voraussetzungen für eine ordnungsgemäße Einhaltung der Güte- und Prüfbestimmungen gegeben sind. Der Antragsteller ist verpflichtet, die bis dato vorliegenden Aufzeichnungen wie z.B. Dokumente über Teilnahme an Fachlehrgängen und Nachweise durchgeführter Eigenüberwachung bei der Erstprüfung dem Fremdprüfer auf Verlangen zur Einsichtnahme vorzulegen.

Von der Erstprüfung wird vom Fremdprüfer ein Prüfbericht erstellt. Der Antragsteller sowie der Güteausschuss der Gütegemeinschaft erhalten jeweils eine Ausfertigung des Prüfberichts.

### 3.2 Eigenüberwachung

Der Gütezeichenbenutzer hat die Erfüllung der Anforderungen durch regelmäßige Eigenüberwachungen nachzuweisen. Im Rahmen der Eigenüberwachung müssen alle Güteanforderungen auf Einhaltung kontrolliert und schriftlich dokumentiert werden. Von den Eigenüberwachungen sind sorgfältige Aufzeichnungen zu machen. Diese Aufzeichnungen sind dem Fremdüberwacher bei der Fremdüberwachung unaufgefordert vorzulegen.

### 3.3 Fremdüberwachung

Die Gütegemeinschaft ist berechtigt und verpflichtet, die Benutzung des Gütezeichens und die Einhaltung der Güte- und Prüfbestimmungen einmal pro Jahr zu überwachen. Die im jeweiligen Kalenderjahr zu prüfenden Gütezeichenbenutzer werden unter Aufsicht des beauftragten Fremdprüfers im Rahmen eines Losverfahrens bestimmt. Am Losverfahren nehmen alle Gütezeichenbenutzer teil. Wird ein Gütezeichenbenutzer über 2 Jahre in Folge nicht fremdgeprüft, findet im dritten Jahr eine Fremdüberwachung statt. Der Anteil der jährlich zu prüfenden Gütezeichenbenutzer (im Losverfahren oder spätestens nach 3 Jahren) beträgt ein Drittel aller Gütezeichenbenutzer. Die getroffene Auswahl wird nicht veröffentlicht.

Die Fremdüberwachung dient der Feststellung, ob die in den Güte- und Prüfbestimmungen sowie die für die ordnungsgemäße Durchführung der Prüfungen festgelegten Anforderungen vom Gütezeichenbenutzer erfüllt werden. Sie erfolgt mit vorheriger Ankündigung durch einen vom Güteausschuss der Gütegemeinschaft beauftragten Fremdprüfer an einem oder mehreren Referenzobjekten des Gütezeichenbenutzers. Die Kontinuität der Überwachung ist RAL durch einen Überwachungsvertrag mit einem neutralen Prüfinstitut oder Prüfbeauftragten nachzuweisen.

### 3.4 Wiederholungsprüfung

Werden im Rahmen der Fremdüberwachung vom beauftragten Fremdprüfer Mängel in der Gütesicherung gemäß der Güte- und Prüfbestimmungen beim Gütezeichenbenutzer festgestellt, so hat er diese unbenommen der Ausfertigung eines entspre-

chenden Prüfberichtes, umgehend der Gütegemeinschaft zu melden.

Hierauf kann der Vorstand der Gütegemeinschaft im Benehmen mit dem Güteausschuss eine Wiederholungsprüfung anordnen, wobei Zeitpunkt, Inhalt und Umfang dieser Prüfung vom Güteausschuss der Gütegemeinschaft festgelegt werden.

Wird auch die Wiederholungsprüfung nicht bestanden, so können vom Vorstand der Gütegemeinschaft im Benehmen mit dem Güteausschuss weitere Maßnahmen gemäß den Durchführungsbestimmungen ergriffen werden.

### 3.5 Prüfkosten

Die Kosten jeder durchgeführten Prüfung / Überwachung sind vom Antragsteller bzw. Gütezeichenbenutzer zu tragen. Näheres regelt die Beitragsordnung.

## 4 Kennzeichnung

Leistungen, die gemäß der Güte- und Prüfbestimmungen erbracht worden sind und für die das Gütezeichen der Gütegemeinschaft Holzhandel verliehen worden ist, können mit dem nachfolgend abgebildeten Gütezeichen gekennzeichnet werden:

#### Anlagen:

- Anlage 1: Schulungsprotokoll (Muster)
- Anlage 2: Formular Kundenzufriedenheit (Muster)



Für die Verleihung und Führung des Gütezeichens gelten ausschließlich die Durchführungsbestimmungen für die Verleihung und Führung des Gütezeichens Holzhandel.

## 5 Änderungen

Änderungen der Güte- und Prüfbestimmungen, auch redaktioneller Art, bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der vorherigen schriftlichen Zustimmung von RAL. Sie werden durch Mitteilung des Vorstandes an die Benutzer des Gütezeichens nach einer angemessenen Übergangsfrist vom Vorstand der Gütegemeinschaft nach vorheriger Abstimmung der Mitgliederversammlung in Kraft gesetzt.



## Kundenbefragung Fragebogen

### 1. Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Punkten beim Innendienst der Fa. ....?

	sehr zufrieden	zufrieden	weniger zufrieden	unzufrieden
Telefonische Erreichbarkeit	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Produktkenntnisse	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Beratung	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Freundlichkeit	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Zuverlässigkeit	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Schnelle Bedienung	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4

### 2. Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Punkten beim Außendienst der Fa. ....?

	sehr zufrieden	zufrieden	weniger zufrieden	unzufrieden
Beratung	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Produktkenntnisse	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Informationsverhalten	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Zuverlässigkeit	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Problemlösung	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Auftreten	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Häufigkeit der Besuche	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4

### 3. Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Punkten bei der Auftragsbearbeitung durch die Fa. ....?

	sehr zufrieden	zufrieden	weniger zufrieden	unzufrieden
Lieferfähigkeit von Produkten	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Zuverlässigkeit und Termintreue	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Informationsverhalten bei Terminverzögerungen	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Bearbeitung von Beanstandungen	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Bearbeitung von Kulanzfällen	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Verhalten der Mitarbeiter bei Beanstandungen	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4

### 4. Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit den folgenden Punkten bei der Auslieferung der Aufträge?

	sehr zufrieden	zufrieden	weniger zufrieden	unzufrieden
Termineinhaltung bei der Auslieferung	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Hilfsbereitschaft der Fahrer	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Freundlichkeit der Fahrer	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Erscheinungsbild von Fahrer und Fahrzeug	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Vollständigkeit der Lieferungen	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Qualität der Verpackung	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Bearbeitung von Rückholaufträgen	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4

### 5. Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit den folgenden Punkten in den Ausstellungsräumen der Fa. ....?

	sehr zufrieden	zufrieden	weniger zufrieden	unzufrieden
Öffnungszeiten der Ausstellungsräume/des Verkaufs	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Produktangebot in den Ausstellungsräumen	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Präsentation der Produkte	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Produktkenntnisse der Mitarbeiter	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Beratung durch die Mitarbeiter	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Freundlichkeit der Mitarbeiter	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4



# Durchführungsbestimmungen für die Verleihung und Führung des Gütezeichens Holzhandel

## 1. Gütegrundlage

Die Gütegrundlage für das Gütezeichen besteht aus den Güte- und Prüfbestimmungen für den Holzhandel, d.h. Unternehmen, deren Hauptgeschäftstätigkeit der Holzhandel darstellt. Sie wird in Anpassung an den technischen Fortschritt ergänzt und weiterentwickelt.

## 2. Verleihung

- a) Die Gütegemeinschaft Holzhandel e.V. verleiht an Betriebe, deren Hauptgeschäftstätigkeit der Holzhandel darstellt, auf Antrag das Recht, das Gütezeichen der Gütegemeinschaft zu führen.
- b) Der Antrag ist schriftlich an die Geschäftsstelle der Gütegemeinschaft Holzhandel e.V., Bremen, zu richten. Dem Antrag ist ein rechtsverbindlich unterzeichneter Verpflichtungsschein beizufügen.
- c) Der Antrag wird vom Güteausschuss geprüft. Der Güteausschuss prüft angemeldet die Leistungen des Antragstellers gemäß der Güte- und Prüfbestimmungen. Er kann den Betrieb des Antragstellers besichtigen, die erbrachten Leistungen des Antragstellers auf Übereinstimmung mit den Güte- und Prüfbestimmungen überprüfen, sowie die in der Gütegrundlage erwähnten Unterlagen anfordern und einsehen. Über das Prüfergebnis stellt er ein Zeugnis aus, das er dem Antragsteller und dem Vorstand der Gütegemeinschaft zustellt. Der Güteausschuss kann Sachverständige oder einen anerkannten externen Prüfer mit diesen Aufgaben betrauen. Der mit der Prüfung Beauftragte hat sich vor Beginn seiner Prüfaufgaben zu legitimieren. Die Prüfkosten trägt der Antragsteller.
- d) Fällt die Prüfung positiv aus, verleiht der Vorstand der Gütegemeinschaft dem Antragsteller das Gütezeichen. Die Verleihung wird beurkundet.
- e) Fällt die Prüfung negativ aus, stellt der Güteausschuss den Antrag zurück. Der Antragsteller erhält unter Fristsetzung Gelegenheit zur Nachbesserung. Nach Ablauf der Frist entscheidet der Güteausschuss neu.
- f) Bei Nichteinhaltung der Güte- und Prüfbestimmungen empfiehlt der Güteausschuss dem Vorstand der Gütegemeinschaft die Ablehnung des Antrags.

## 3. Benutzung

- a) Zeichenbenutzer dürfen das Gütezeichen nur für Leistungen verwenden, die den Güte- und Prüfbestimmungen entsprechen.
- b) Die Gütegemeinschaft ist allein berechtigt, Kennzeichnungsmittel des Gütezeichens (Metallprägung, Prägestempel, Druckstoff, Plomben, Siegelmarken, Gummistempel u. ä.) herstellen zu lassen und an die Zeichenbenutzer auszugeben

oder ausgeben zu lassen und die Verwendungsart näher festzulegen.

- c) Der Vorstand kann für den Gebrauch des Gütezeichens in der Werbung und in der Gemeinschaftswerbung besondere Vorschriften erlassen, um die Lauterkeit des Wettbewerbs zu wahren und Zeichenmissbrauch zu verhüten.
- d) Die Einzelwerbung darf dadurch nicht behindert werden. Für sie gilt die gleiche Maxime der Lauterkeit des Wettbewerbs.
- e) Ist das Gütezeichenbenutzungsrecht rechtswirksam entzogen worden, sind die Verleihungsurkunde und alle Kennzeichnungsmittel des Gütezeichens zurückzugeben; ein Anspruch auf Rückerstattung besteht nicht. Das gleiche gilt, wenn das Recht, das Gütezeichen zu benutzen, auf andere Weise erloschen ist.

## 4. Überwachung

- a) Die Gütegemeinschaft ist berechtigt und verpflichtet, die Benutzung des Gütezeichens und die Einhaltung der Allgemeinen und jeweiligen Besonderen Güte- und Prüfbestimmungen regelmäßig, grundsätzlich einmal pro Jahr zu überwachen. Die im jeweiligen Kalenderjahr zu prüfenden Gütezeichennutzer werden unter Aufsicht des externen Auditors im Rahmen eines Losverfahrens bestimmt. Am Losverfahren nehmen alle Gütezeichenbenutzer teil. Wird ein Gütezeichenbenutzer über 2 Jahre in Folge nicht fremdgeprüft, findet im dritten Jahr eine Fremdüberwachung statt. Der Anteil der jährlich zu prüfenden Gütezeichenbenutzer (im Losverfahren oder spätestens nach 3 Jahren) beträgt ein Drittel aller Gütezeichenbenutzer. Die getroffene Auswahl wird nicht veröffentlicht. Die Fremdüberwachung dient der Feststellung, ob die in den Güte- und Prüfbestimmungen sowie die für die ordnungsgemäße Durchführung der Prüfungen festgelegten Anforderungen vom Gütezeichennutzer erfüllt werden. Sie erfolgt mit vorheriger Ankündigung durch einen vom Güteausschuss der Gütegemeinschaft beauftragten Fremdprüfer an einem oder mehreren Referenzobjekten des Gütezeichennutzers. Die Kontinuität der Überwachung ist dem RAL durch einen Überwachungsvertrag mit einem neutralen Prüfinstitut oder Prüfbeauftragten nachzuweisen.
- b) Jeder Gütezeichennutzer hat selbst dafür zu sorgen, dass er die Güte- und Prüfbestimmungen einhält. Ihm wird eine laufende, nachvollziehbare Qualitätskontrolle zur Pflicht gemacht. Der Gütezeichennutzer unterwirft seine gütegesicherten Leistungen den Überwachungsprüfungen durch den Güteausschuss oder dessen Beauftragte. Er trägt die Prüfkosten.
- c) Prüfer können den Betrieb während der Betriebsstunden besichtigen. Fällt eine Prüfung negativ aus oder wird eine Leistung beanstandet, lässt der Güteausschuss die Prüfung wiederholen.
- d) Über jedes Prüfergebnis ist ein Zeugnis vom beauftragten Prüfer auszustellen. Die Gütegemeinschaft und der Gütezeichennutzer erhalten davon je eine Ausfertigung.

## Durchführungsbestimmungen

e) Der Vorstand der Gütegemeinschaft kann im Benehmen mit dem Güteausschuss außerordentliche Überprüfungen anordnen, insbesondere dann, wenn ihm begründete Hinweise für Mängel der Güte- und Prüfbestimmungen beim Gütezeichennutzer vorliegen. Werden Leistungen unberechtigt beanstandet, trägt der Beanstandete die Prüfungskosten; werden sie zu Recht beanstandet, trägt sie der betroffene Gütezeichennutzer. Prüfungskosten, die aufgrund außerordentlicher Überprüfungen vorgenommen werden und die zu keinen erkennbaren erheblichen Mängeln führen, sind von der Gütegemeinschaft Holzhandel e.V. zu tragen. Im Falle nachgewiesener erheblicher Mängel hat der Gütezeichennutzer die Kosten zu tragen.

## 5. Ahndung von Verstößen

- a) Werden vom Güteausschuss Mängel in der Gütesicherung festgestellt, schlägt er dem Vorstand der Gütegemeinschaft Ahndungsmaßnahmen vor. Diese sind je nach Schwere des Verstoßes:
1. zusätzliche Aufgaben im Rahmen der Eigenüberwachung,
  2. Vermehrung der Fremdüberwachung,
  3. Verwarnung,
  4. befristeter oder dauernder Zeichenentzug.
- b) Zeichenbenutzer, die gegen Abschnitt 3 oder 4 der Durchführungsbestimmungen verstoßen, können verwarnet werden. Statt einer Verwarnung kann eine Vertragsstrafe bis zu € 20.000 für jeden Einzelfall verhängt werden.
- c) Die unter Abschnitt 5.a) der Durchführungsbestimmungen genannten Maßnahmen können miteinander verbunden werden.
- d) Zeichenbenutzer, die wiederholt oder schwerwiegend gegen Abschnitt 3 oder 4 der Durchführungsbestimmungen verstoßen, wird das Gütezeichen befristet oder dauernd entzogen. Das gleiche gilt für Gütezeichennutzer, die Prüfungen verzögern oder verhindern.

e) Vor allen Maßnahmen ist dem Betroffenen Gelegenheit zur Stellungnahme innerhalb von 4 Wochen zu geben.

f) Die Ahndungsmaßnahmen nach den Abschnitten 5.a) – 5.e) der Durchführungsbestimmungen werden mit ihrer Rechtskraft wirksam.

g) In dringenden Fällen kann der Vorsitzende der Gütegemeinschaft das Gütezeichen mit sofortiger Wirkung vorläufig entziehen. Dies ist innerhalb von 14 Tagen vom Vorstand der Gütegemeinschaft zu bestätigen.

## 6. Beschwerde

- a) Gütezeichennutzer können gegen Ahndungsbescheide binnen 4 Wochen nachdem sie zugestellt sind, beim Güteausschuss Beschwerde einlegen.
- b) Verwirft der Güteausschuss die Beschwerde, so kann der Beschwerdeführer binnen 4 Wochen, nachdem der Bescheid zugestellt ist, den Rechtsweg gemäß der Vereinsatzung der Gütegemeinschaft Holzhandel e.V. beschreiten.

## 7. Wiederverleihung

Ist das Gütezeichenbenutzungsrecht entzogen worden, kann es frühestens nach drei Monaten wieder verliehen werden. Das Verfahren bestimmt sich nach Abschnitt 2 der Durchführungsbestimmungen. Der Vorstand der Gütegemeinschaft kann jedoch zusätzlich Bedingungen auferlegen.

## 8. Änderungen

Diese Durchführungsbestimmungen nebst Mustern (Verpflichtungsschein, Verleihungsurkunde) sind von RAL anerkannt. Änderungen, auch redaktioneller Art, bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der vorherigen schriftlichen Zustimmung von RAL. Sie treten in einer angemessenen Frist, nachdem sie vom Vorstand der Gütegemeinschaft bekannt gemacht worden sind, in Kraft.

# Verpflichtungsschein

1. Der Unterzeichnende/die unterzeichnende Firma beantragt hiermit bei der Gütegemeinschaft Holzhandel e.V.
- die Aufnahme als Mitglied\*
  - die Verleihung des Rechts zur Führung\* des Gütezeichens „Holzhandel“ in Verbindung mit der leistungsbezogenen Inschrift gemäß Abschnitt 2 diese Verpflichtungsscheines

2. Der Unterzeichnende/die unterzeichnende Firma bestätigt, dass
- die Güte- und Prüfbestimmungen für den Holzhandel,
  - die Satzung der Gütegemeinschaft Holzhandel e.V.,
  - die Gütezeichensatzung,
  - die Durchführungsbestimmungen mit Mustern 1 und 2

zur Kenntnis genommen und hiermit ohne Vorbehalt als für sich verbindlich anerkannt hat.

3. Der Unterzeichner bestätigt an Eides statt, dass keine rechtskräftigen Verurteilungen oder anhängigen Verfahren wegen wirtschaftlicher Vergehen bis zum Zeitpunkt der Antragstellung vorliegen.

\_\_\_\_\_  
(Ort und Datum)

\_\_\_\_\_  
(Stempel und rechtsverbindliche Unterschrift  
des Antragstellers/der Antragstellerin)

\_\_\_\_\_  
\* Zutreffendes bitte ankreuzen

# Verleihungs-Urkunde

Die Gütegemeinschaft Holzhandel e.V.  
verleiht hiermit  
aufgrund des ihrem Güteausschuss vorliegenden Prüfberichtes

\_\_\_\_\_ (dem Betrieb)

das von RAL Deutsches Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung e.V., Sankt Augustin,  
anerkannte und durch Eintragung beim Deutschen Patent- und Markenamt  
als Kollektivmarke geschützte

**„Gütezeichen Holzhandel“**

gemäß nachfolgender Gütezeichenabbildung



Bremen, den \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Vorsitzender des Vorstands

\_\_\_\_\_  
Geschäftsführer



## **HISTORIE**

Die deutsche Privatwirtschaft und die damalige deutsche Regierung gründeten 1925 als gemeinsame Initiative den Reichs-Ausschuß für Lieferbedingungen (RAL).

Das gemeinsame Ziel lag in der Vereinheitlichung und Präzisierung von technischen Lieferbedingungen. Hierzu brauchte man festgelegte Qualitätsanforderungen und deren Kontrolle – das System der Gütesicherung entstand. Zu ihrer Durchführung war die Schaffung einer neutralen Institution als Selbstverwaltungsorgan aller im Markt Beteiligten notwendig. Damit schlug die Geburtsstunde von RAL. Seitdem liegt die Kompetenz zur Schaffung von Gütezeichen bei RAL.

## **RAL HEUTE**

RAL agiert mit seinen Tätigkeitsbereichen als unabhängiger Dienstleister. RAL ist als gemeinnützige Institution anerkannt und führt die Rechtsform des eingetragenen Vereins. Seine Organe sind das Präsidium, das Kuratorium, die Mitgliederversammlung sowie die Geschäftsführung.

Als Ausdruck seiner Unabhängigkeit und Interessenneutralität werden die Richtlinien der RAL-Aktivitäten durch das Kuratorium bestimmt, das von Vertretern der Spitzenorganisationen der Wirtschaft, der Verbraucher, der Landwirtschaft, von Bundesministerien und weiteren Bundesorganisationen gebildet wird. Sie haben dauerhaft Sitz und Stimme in diesem Gremium, dem weiterhin vier Gütegemeinschaften als Vertreter der RAL-Mitglieder von der Mitgliederversammlung hinzugewählt werden.

## **RAL KOMPETENZFELDER**

- RAL schafft Gütezeichen
- RAL schafft Registrierungen, Vereinbarungen und RAL-Testate

**RAL DEUTSCHES INSTITUT FÜR GÜTESICHERUNG UND KENNZEICHNUNG E.V.**

*Siegburger Straße 39, 53757 Sankt Augustin, Tel.: +49 (0) 22 41-16 05-0, Fax: +49 (0) 22 41-16 05-11  
E-Mail: RAL-Institut@RAL.de · Internet: www.RAL.de*

