Verfahrensordnung zum Beschwerdeverfahren gemäß Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz (LkSG)

Die Scout24 SE (“Scout24”) übernimmt Verantwortung für die Achtung und Stärkung international anerkannter Menschenrechte innerhalb ihrer eigenen Geschäftsbereiche und durch ein angemessenes Management ihrer Lieferketten. Scout24 setzt sämtliche Anforderungen des Lieferkettensorgfaltspflichtengesetzes (LkSG) um, um menschenrechtliche und umweltbezogene Sorgfaltspflichten zu erfüllen, und hält deren Umsetzung nach. Um Hinweise auf mögliche menschenrechtliche und umweltbezogene Risiken oder Verletzungen entgegenzunehmen, stellt die Etablierung eines effektiven Beschwerdeverfahrens ein entscheidendes Element dieser Sorgfaltspflichten dar.

Die vorliegende Verfahrensordnung informiert über die wesentlichen Merkmale des Beschwerdeverfahrens, den Zugang zum Verfahren bzw. dessen Erreichbarkeit sowie die Zuständigkeiten. Des Weiteren informiert sie darüber, wie eingehende Hinweise und Beschwerden bearbeitet werden. Scout24 ist es wichtig, diese Informationen verständlich und nachvollziehbar darzustellen und größtmögliche Transparenz über den Prozess zu schaffen.

Was ist der Zweck des Beschwerdeverfahrens?

Das Beschwerdeverfahren soll jeder Person oder Personengruppe die Möglichkeit bieten, relevante Beschwerden oder Hinweise gegenüber Scout24 einreichen zu können und somit auf menschenrechtliche und umweltbezogene Risiken gemäß LkSG aufmerksam zu machen. Es fungiert somit als Frühwarnsystem. Personen oder Personengruppen erhalten aber auch die Möglichkeit, über den Verdacht einer Rechtsverletzung zu informieren, sodass Schäden unmittelbar abgewendet oder minimiert und der Zugang zu angemessener Abhilfe gewährleistet werden können.

An wen richtet sich das Beschwerdeverfahren? Wer kann Beschwerden oder Hinweise abgeben?

Jede Person oder Personengruppe ist berechtigt, Hinweise oder Beschwerden in Bezug auf potenzielle menschenrechtliche oder umweltbezogene Risiken und Verstöße zu melden, gleichgültig, ob dies im In- oder Ausland geschieht.

Welche Arten von Hinweisen oder Beschwerden können abgegeben werden?

Das Beschwerdeverfahren ermöglicht Personen auf menschenrechtliche und umweltbezogene Risiken sowie auf Verletzungen menschenrechts- oder umweltbezogener Pflichten hinzuweisen, die durch das wirtschaftliche Handeln von Scout24 und ihrer verbundenen Unternehmen im eigenen Geschäftsbereich oder in der Lieferkette entstanden sind.

Wie kann ich Beschwerden oder Hinweise abgeben?

Beschwerden und Hinweise können jederzeit in deutscher oder englischer Sprache an unsere externen Vertrauensanwälte übermittelt werden:

Dr. David Albrecht
Telefon: 0049 30 31 86 85 79
E-Mail: compliance-scout24@fs-pp.de

Sophia Hoffmeister
Telefon: 0049 30 31 86 85 79
E-Mail: compliance-scout24@fs-pp.de

Wer anonym Beschwerden oder Hinweise einreichen möchte, kann über Integrity Line Kontakt zu den Vertrauensanwält:innen von Scout24 aufnehmen. Das System ist ein internetbasiertes Meldesystem, das in bestmöglicher Weise gesichert ist und die Rückverfolgbarkeit von Meldungen ausschließt.

Unser Hinweissystem ermöglicht somit einen Weg, auf dem die hinweisgebende Person vertraulich und bei Bedarf anonym mit Scout24 kommunizieren kann. Die Einhaltung aller einschlägigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen wird hierbei gewährleistet.

Anfragen, die nicht in den Geltungsbereich dieses Beschwerdeverfahrens fallen, wie z.B. Werbung oder Kundenservice-Anfragen, werden nicht weitergeleitet und nicht beantwortet.

Wer bearbeitet die Beschwerden und Hinweise?

Beschwerden oder Hinweise werden von unserem externen Vertrauensanwalt entgegengenommen und dann an ausgewählte Mitarbeiter:innen von Scout24 vertraulich weitergegeben und von diesen bearbeitet. Alle Mitarbeiter:innen, die für die Bearbeitung zuständig sind, verfügen über folgende Eigenschaften:

Sie sind

- unparteiisch,
- unabhängig,
- an Weisungen nicht gebunden,
- zur Verschwiegenheit verpflichtet,
- entsprechend geschult,
- mit ausreichend zeitlichen Ressourcen ausgestattet.

Wie läuft das Beschwerdeverfahren ab?

- Nachdem eine Beschwerde oder ein Hinweis eingegangen ist, erhält die hinweisgebende Person eine Bestätigung. Diese Eingangsbestätigung erfolgt innerhalb von zwei Wochen.
- Während des gesamten Verfahrens stehen Scout24 bzw. die betroffenen verbundenen Unternehmen mit der hinweisgebenden Person in Kontakt, sofern dies gewünscht ist und eine entsprechende Kontaktmöglichkeit besteht.
- Die Beschwerden oder Hinweise werden zunächst grundsätzlich geprüft, ob der gemeldete Sachverhalt ein menschenrechtliches oder umweltbezogenes Risiko oder eine Verletzung von menschenrechts- oder umweltbezogenen Pflichten darstellt. Hierbei wird auch geprüft, welches Scout24-Unternehmen oder welche:r Lieferant:in von der Meldung betroffen ist. Anschließend wird die Beschwerde bzw. der Hinweis anonymisiert an die zuständige Stelle, z.B. innerhalb eines Unternehmens, übergeben.

- Der nächste Schritt ist die Klärung des Sachverhalts, die grundsätzlich innerhalb von drei Monaten erfolgt. Wird dabei festgestellt, dass eine Verletzung von menschenrechts- und/oder umweltbezogenen Pflichten unmittelbar bevorsteht bzw. bereits stattgefunden hat, werden unverzüglich Abhilfemaßnahmen eingeleitet.
- Die mit dem Beschwerdeverfahren befassten Mitarbeitenden verfolgen nach, ob und inwieweit die Abhilfemaßnahmen umgesetzt werden.
- Abschließend wird auf Basis der Erkenntnisse der Sachverhaltsklärung ein Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise erarbeitet.

Wie werden hinweisgebende Personen vor Benachteiligung und Repressalien aufgrund einer Beschwerde oder eines Hinweises geschützt?

Der Schutz von hinweisgebenden Personen vor Benachteiligung oder Bestrafung aufgrund von abgegebenen Beschwerden oder Hinweisen ist ein wichtiger Bestandteil unseres Beschwerdeverfahrens.

Folgende Maßnahmen dienen dem Schutz der hinweisgebenden Personen:

- Alle Beschwerden und Hinweise werden nur von ausgewählten Mitarbeiter:innen bearbeitet.
- Alle Informationen, wie beispielsweise personenbezogene Daten und sonstige Informationen, die Rückschlüsse auf die Identität der hinweisgebenden Person ermöglichen, werden vertraulich behandelt. Dies gilt auch nach Abschluss des Verfahrens.
- Gemäß den gesetzlichen Vorgaben werden die unternehmensinternen Dokumentationen für sieben Jahre aufbewahrt und danach vernichtet.

Scout24 schützt hinweisgebende Personen im Rahmen unseres rechtlichen Einflusses vor Benachteiligung oder Bestrafung aufgrund einer Beschwerde.

Stand: 21.10.2026