

A man and a woman are pushing a shopping cart in a supermarket. The woman is on the left, wearing a green shirt and white jacket, with her right arm raised in a fist and a wide smile. The man is on the right, wearing a plaid shirt and glasses, leaning forward with a wide smile. The cart is filled with groceries, including a pineapple and bananas. The background shows shelves stocked with various products in a brightly lit store.

IRO Centre ESRS Set 1 DE

ESRS S4
Verbraucher und Endnutzer

ESRS S4**VERBRAUCHER UND ENDNUTZER***INHALTSVERZEICHNIS*

Ziel

Zusammenspiel mit anderen ESRS

Angabepflichten

- ESRS 2 Allgemeine Angaben

Strategie

- Angabepflicht im Zusammenhang mit ESRS 2 SBM-2 – Interessen und Standpunkte der Interessenträger
- Angabepflicht im Zusammenhang mit ESRS 2 SBM-3 – Wesentliche Auswirkungen, Risiken und Chancen und ihr Zusammenspiel mit Strategie und Geschäftsmodell

Management der Auswirkungen, Risiken und Chancen

- Angabepflicht S4-1 – Konzepte im Zusammenhang mit Verbrauchern und Endnutzern
- Angabepflicht S4-2 – Verfahren zur Einbeziehung von Verbrauchern und Endnutzern in Bezug auf Auswirkungen
- Angabepflicht S4-3 – Verfahren zur Verbesserung negativer Auswirkungen und Kanäle, über die Verbraucher und Endnutzer Bedenken äußern können
- Angabepflicht S4-4 – Ergreifung von Maßnahmen in Bezug auf wesentliche Auswirkungen auf Verbraucher und Endnutzer und Ansätze zum Management wesentlicher Risiken und zur Nutzung wesentlicher Chancen im Zusammenhang mit Verbrauchern und Endnutzern sowie die Wirksamkeit dieser Maßnahmen

Kennzahlen und Ziele

- S4-5 – Ziele im Zusammenhang mit der Bewältigung wesentlicher negativer Auswirkungen, der Förderung positiver Auswirkungen und dem Umgang mit wesentlichen Risiken und Chancen

Anlage A: Anwendungsanforderungen

- Ziel
- ESRS 2 Allgemeine Angaben

Strategie

- Angabepflicht im Zusammenhang mit ESRS 2 SBM-2 – Interessen und Standpunkte der Interessenträger
- Angabepflicht im Zusammenhang mit ESRS 2 SBM-3 – Wesentliche Auswirkungen, Risiken und Chancen und ihr Zusammenspiel mit Strategie und Geschäftsmodell

Management der Auswirkungen, Risiken und Chancen

- Angabepflicht S4-1 – Konzepte im Zusammenhang mit Verbrauchern und Endnutzern
- Angabepflicht S4-2 – Verfahren zur Einbeziehung von Verbrauchern und Endnutzern in Bezug auf Auswirkungen
- Angabepflicht S4-3 – Verfahren zur Verbesserung negativer Auswirkungen und Kanäle, über die Verbraucher und Endnutzer Bedenken äußern können
- Angabepflicht S4-4 – Ergreifung von Maßnahmen in Bezug auf wesentliche Auswirkungen auf Verbraucher und Endnutzer und Ansätze zum Management wesentlicher Risiken und zur Nutzung wesentlicher Chancen im Zusammenhang mit Verbrauchern und Endnutzern sowie die Wirksamkeit dieser Maßnahmen

Kennzahlen und Ziele

- Angabepflicht S4-5 – Ziele im Zusammenhang mit der Bewältigung wesentlicher negativer Auswirkungen, der Förderung positiver Auswirkungen und dem Umgang mit wesentlichen Risiken und Chancen

Ziel

1. Ziel dieses Standards ist es, Angabepflichtigen festzulegen, die es den **Nutzern** der **Nachhaltigkeitserklärung** ermöglichen, wesentliche **Auswirkungen** auf **Verbraucher** und **Endnutzer** im Zusammenhang mit der eigenen Geschäftstätigkeit und **Wertschöpfungskette** des Unternehmens, auch im Rahmen seiner Produkte oder Dienstleistungen, sowie durch seine **Geschäftsbeziehungen** und die damit verbundenen wesentlichen **Risiken** und **Chancen** zu verstehen, darunter:
 - a) die Auswirkungen des Unternehmens auf die Verbraucher und/oder Endnutzer seiner Produkte und/oder Dienstleistungen (in diesem Standard „Verbraucher und Endnutzer“) in Form wesentlicher positiver und negativer tatsächlicher oder potenzieller Auswirkungen,
 - b) alle ergriffenen **Maßnahmen** zur Verhinderung, Minderung oder Verbesserung tatsächlicher oder potenzieller negativer Auswirkungen und zum Umgang mit Risiken und Chancen, und die Ergebnisse dieser Maßnahmen,
 - c) Art, Typ und Umfang der wesentlichen Risiken und Chancen des Unternehmens, die mit seinen Auswirkungen oder **Abhängigkeiten** in Bezug auf Verbraucher und Endnutzer verbunden sind, sowie die Art und Weise, wie das Unternehmen mit solchen Risiken und Chancen umgeht, und
 - d) die **finanziellen Effekte** der wesentlichen Risiken und Chancen, die sich kurz-, mittel- und langfristig aus den Auswirkungen und Abhängigkeiten des Unternehmens in Bezug auf Verbraucher und/oder Endnutzer ergeben.
2. Um das Ziel zu erreichen, erfordert dieser Standard eine Erläuterung des allgemeinen Ansatzes, den das Unternehmen verfolgt, um alle wesentlichen tatsächlichen und potenziellen **Auswirkungen** auf die **Verbraucher** und/oder **Endnutzer** in Bezug auf seine Produkte und/oder Dienstleistungen zu ermitteln und anzugehen:
 - a) informationsbezogene Auswirkungen auf Verbraucher und/oder Endnutzer (z. B. Privatsphäre, Meinungsfreiheit und Zugang zu (hochwertigen) Informationen),
 - b) persönliche Sicherheit von Verbrauchern und/oder Endnutzern (z. B. Gesundheit und Sicherheit, persönliche Sicherheit sowie Schutz von Kindern),
 - c) soziale Inklusion von Verbrauchern und/oder Endnutzern (z. B. Nicht**diskriminierung**, Zugang zu Produkten und Dienstleistungen und verantwortungsvolle Vermarktungspraktiken).
3. Darüber hinaus erfordert dieser Standard eine Erläuterung, wie solche Auswirkungen sowie die **Abhängigkeiten** des Unternehmens von **Verbrauchern** und/oder **Endnutzern** wesentliche **Risiken** oder **Chancen** für das Unternehmen mit sich bringen können. Beispielsweise können negative Auswirkungen auf den Ruf der Produkte und/oder Dienstleistungen des Unternehmens dessen Geschäftsleistung beeinträchtigen, während Vertrauen in Produkte und/oder Dienstleistungen Vorteile für das Unternehmen mit sich bringen kann, wie z. B. höhere Verkaufszahlen oder eine Ausweitung der künftigen Verbraucherbasis.
4. Die rechtswidrige Verwendung oder der Missbrauch der Produkte und Dienstleistungen des Unternehmens durch **Verbraucher** und **Endnutzer** fällt nicht in den Anwendungsbereich dieses Standards.

Zusammenspiel mit anderen ESRS

5. Dieser Standard ist anzuwenden, wenn im Rahmen der **Wesentlichkeitsanalyse** gemäß ESRS 2 *Allgemeine Angaben* festgestellt wurde, dass **Verbraucher** und/oder **Endnutzer** von wesentlichen **Auswirkungen** betroffen sind und/oder dass wesentliche **Risiken** und **Chancen** im Zusammenhang mit ihnen bestehen.
6. Dieser Standard ist in Verbindung mit dem ESRS 1 *Allgemeine Anforderungen* und dem ESRS 2 sowie dem ESRS S1 *Arbeitskräfte des Unternehmens*, dem ESRS S2 *Arbeitskräfte in der Wertschöpfungskette* und dem ESRS S3 *Betroffene Gemeinschaften* zu lesen.

Angabepflichten

ESRS 2 Allgemeine Angaben

7. Die in diesem Abschnitt verlangten Angaben sollten in Verbindung mit den im ESRS 2 verlangten Angaben zur Strategie (SBM) gelesen werden und sind zusammen mit den im ESRS 2 verlangten Angaben zu machen, mit Ausnahme von SBM-3 *Wesentliche Auswirkungen, Risiken und Chancen und ihr Zusammenspiel mit Strategie und Geschäftsmodell*, bei dem das Unternehmen die Möglichkeit hat, die Angaben mit den themenbezogenen Angaben zusammenzulegen.

Strategie

Angabepflicht im Zusammenhang mit ESRS 2 SBM-2 – Interessen und Standpunkte der Interessenträger

8. Gemäß Absatz 43 des ESRS 2 SBM-2 gibt das Unternehmen an, wie die Interessen, Standpunkte und Rechte seiner **Verbraucher** und/oder **Endnutzer**, einschließlich der Achtung ihrer Menschenrechte, in seine Strategie und sein Geschäftsmodell einfließen. Verbraucher und/oder Endnutzer stellen eine wichtige Gruppe betroffener **Interessenträger** dar.

Angabepflicht im Zusammenhang mit ESRS 2 SBM-3 – Wesentliche Auswirkungen, Risiken und Chancen und ihr Zusammenspiel mit Strategie und Geschäftsmodell

9. Gemäß Absatz 48 des ESRS 2 SBM-3 hat das Unternehmen Folgendes anzugeben:
 - a) ob und wie die tatsächlichen und potenziellen **Auswirkungen** auf **Verbraucher** und/oder **Endnutzer** gemäß ESRS 2 IRO-1 Beschreibung der Verfahren zur Ermittlung und Bewertung der wesentlichen Auswirkungen, Risiken und Chancen i) der Strategie oder dem **Geschäftsmodell** des Unternehmens entstammen oder mit diesen verbunden sind und ii) die Strategie und das Geschäftsmodell des Unternehmens beeinflussen und zu deren Anpassung beitragen, sowie
 - b) das Verhältnis zwischen den wesentlichen Risiken und Chancen, die sich aus den Auswirkungen und **Abhängigkeiten** im Zusammenhang mit Verbrauchern und/oder Endnutzern ergeben, und seiner Strategie und seinem Geschäftsmodell.
10. Bei der Erfüllung der Anforderungen gemäß Absatz 48 gibt das Unternehmen an, ob alle **Verbraucher** und/oder **Endnutzer**, die wahrscheinlich von wesentlichen Auswirkungen des Unternehmens, einschließlich der **Auswirkungen**, im Zusammenhang mit seinen eigenen Geschäftstätigkeiten und seiner **Wertschöpfungskette**, auch durch seine Produkte oder Dienstleistungen sowie durch seine **Geschäftsbeziehungen**, betroffen sein können, unter seine Angaben nach ESRS 2 fallen. Darüber hinaus gibt das Unternehmen folgende Informationen an:
 - a) eine kurze Beschreibung der Arten der Verbraucher und/oder Endnutzer, die von wesentlichen Auswirkungen seiner Tätigkeiten oder seiner Wertschöpfungskette betroffen sind, und ob es sich um Folgendes handelt:
 - i. Verbraucher und/oder Endnutzer von Produkten, die für den Menschen schädlich sind und/oder das Risiko einer chronischen Krankheit erhöhen,
 - ii. Verbraucher und/oder Endnutzer von Dienstleistungen, die sich möglicherweise negativ auf ihr Recht auf Privatsphäre, den Schutz ihrer personenbezogenen Daten, ihr Recht auf freie Meinungsäußerung und Nichtdiskriminierung auswirken,
 - iii. Verbraucher und/oder Endnutzer, die auf genaue und zugängliche produkt- oder dienstleistungsbezogene Informationen wie Handbücher und Produktetiketten angewiesen sind, um eine potenziell schädliche Nutzung eines Produkts oder einer Dienstleistung zu vermeiden,
 - iv. Verbraucher und/oder Endnutzer, die besonders anfällig für Auswirkungen auf die Gesundheit oder die Privatsphäre oder für Auswirkungen von Marketing- und Verkaufsstrategien sind, wie Kinder oder finanziell schutzbedürftige Personen,
 - b) im Falle wesentlicher negativer Auswirkungen, ob sie i) im Zusammenhang mit dem Verkauf oder der Bereitstellung von Produkten und Dienstleistungen des Unternehmens weitverbreitet oder systemisch sind (z. B. staatliche Überwachung, die die Privatsphäre der Nutzer von Dienstleistungen beeinträchtigt), oder ob sie ii) mit individuellen **Vorfällen** (z. B. einem Mangel im Zusammenhang mit einem bestimmten Produkt) oder mit spezifischen Geschäftsbeziehungen zusammenhängen (z. B. wenn ein Geschäftspartner Vermarktungsmethoden verwendet, die sich in unangemessener Weise an junge **Verbraucher** richten),

- c) im Falle wesentlicher positiver Auswirkungen eine kurze Beschreibung der Tätigkeiten, die zu den positiven Auswirkungen führen (z. B. Produktdesign, durch das die Zugänglichkeit für Menschen mit Behinderungen verbessert wird), und der Arten der Verbraucher und/oder Endnutzer, die positiv betroffen sind oder betroffen sein könnten, das Unternehmen kann auch angeben, ob die positiven Auswirkungen in bestimmten Ländern oder Regionen auftreten, und
 - d) alle wesentlichen Risiken und Chancen für das Unternehmen, die sich aus den Auswirkungen und Abhängigkeiten im Zusammenhang mit Verbrauchern und/oder Endnutzern ergeben.
11. Bei der Beschreibung der wichtigsten Arten der **Verbraucher** und/oder **Endnutzer**, die von negativen Auswirkungen betroffen sind oder betroffen sein könnten, gibt das Unternehmen auf der Grundlage der **Wesentlichkeitsanalyse** gemäß ESRS 2 IRO-1 an, ob und wie es ein Verständnis dafür entwickelt hat, wie Verbraucher und/oder Endnutzer mit besonderen Merkmalen oder Personen, die bestimmte Produkte oder Dienstleistungen nutzen, einem größeren Schadensrisiko ausgesetzt sein können.
 12. Das Unternehmen gibt an, bei welchen seiner wesentlichen Risiken und Chancen, die sich aus den Auswirkungen und **Abhängigkeiten** im Zusammenhang mit **Verbrauchern** und/oder **Endnutzern** ergeben, es sich um Auswirkungen auf bestimmte Gruppen von Verbrauchern und/oder Endnutzern (z. B. bestimmte Altersgruppen) und nicht um Auswirkungen auf alle Verbraucher und/oder Endnutzer handelt.

Management der Auswirkungen, Risiken und Chancen

Angabepflicht S4-1 – Konzepte im Zusammenhang mit Verbrauchern und Endnutzern

13. **Das Unternehmen hat seine Konzepte zum Management seiner wesentlichen Auswirkungen auf Verbraucher und/oder Endnutzer sowie der damit verbundenen wesentlichen Risiken und Chancen zu erläutern.**
14. Ziel dieser Angabepflicht ist es, ein Verständnis dafür zu vermitteln, inwieweit das Unternehmen über Konzepte verfügt, um die Ermittlung, die Bewertung, das Management und/oder die **Verbesserung** wesentlicher **Auswirkungen** speziell auf die **Verbraucher** und/oder **Endnutzer** anzugehen, sowie über Konzepte, die wesentliche Risiken oder Chancen im Zusammenhang mit Verbrauchern und/oder Endnutzern abdecken.
15. Die gemäß Absatz 13 erforderlichen Angaben müssen Informationen über die Konzepte enthalten, die das Unternehmen zum Management seiner wesentlichen Auswirkungen, Risiken und Chancen im Zusammenhang mit **Verbrauchern** und/oder **Endnutzern** im Einklang mit dem ESRS 2 MDR-P Konzepte für den *Umgang mit wesentlichen Nachhaltigkeitsaspekten* anwendet. Darüber hinaus gibt das Unternehmen an, ob diese Konzepte bestimmte Gruppen oder alle Verbraucher und/oder Endnutzer abdecken.
16. Das Unternehmen beschreibt seine Verpflichtungen im Bereich der Menschenrechtspolitik⁽¹⁶⁾, die für **Verbraucher** und/oder **Endnutzer** relevant sind, einschließlich der Prozesse und Mechanismen zur Überwachung der Einhaltung der Leitprinzipien der Vereinten Nationen für Wirtschaft und Menschenrechte, der Erklärung der IAIO über grundlegende Prinzipien und Rechte bei der Arbeit oder der OECD-Leitsätze für multinationale Unternehmen. Bei seinen Angaben konzentriert es sich auf die Aspekte, die für Folgendes wesentlich sind, sowie auf den allgemeinen Ansatz in Bezug darauf:⁽¹⁷⁾
 - a) die Achtung der Menschenrechte von Verbrauchern und/oder Endnutzern,
 - b) die Einbeziehung von Verbrauchern und/oder Endnutzern und
 - c) Maßnahmen, um **Abhilfe** bei Auswirkungen auf die Menschenrechte zu schaffen und/oder zu ermöglichen.

⁽¹⁶⁾Diese Informationen unterstützen den Informationsbedarf von Finanzmarktteilnehmern, die der Verordnung (EU) 2019/2088 unterliegen, da sie von einem zusätzlichen Indikator in Bezug auf die wichtigsten negativen Auswirkungen gemäß dem Indikator Nr. 9 in Anhang I Tabelle III der Delegierten Verordnung (EU) 2022/1288 der Kommission in Bezug auf Offenlegungsvorschriften für nachhaltige Investitionen („Fehlende Menschenrechtspolitik“) abgeleitet werden.

⁽¹⁷⁾Diese Informationen unterstützen den Informationsbedarf von Finanzmarktteilnehmern, die der Verordnung (EU) 2019/2088 unterliegen, da sie von einem verpflichtenden Indikator in Bezug auf die wichtigsten negativen Auswirkungen gemäß dem Indikator Nr. 11 in Anhang I Tabelle I der Delegierten Verordnung (EU) 2022/1288 der Kommission in Bezug auf Offenlegungsvorschriften für nachhaltige Investitionen abgeleitet werden.

17. Das Unternehmen gibt an, ob und inwiefern seine Konzepte in Bezug auf **Verbraucher** und/oder **Endnutzer** mit international anerkannten Instrumenten, die für Verbraucher und/oder Endnutzer relevant sind, einschließlich der Leitprinzipien der Vereinten Nationen für Unternehmen und Menschenrechte, in Einklang stehen. Das Unternehmen muss ferner angeben, inwieweit Fälle der Nichteinhaltung der Leitprinzipien der Vereinten Nationen für Wirtschaft und Menschenrechte, der Erklärung der IAO über grundlegende Prinzipien und Rechte bei der Arbeit oder der OECD-Leitsätze für multinationale Unternehmen, an denen Verbraucher und/oder Endnutzer beteiligt sind, in seiner nachgelagerten **Wertschöpfungskette** gemeldet wurden, und gegebenenfalls die Art dieser Fälle angeben. ⁽¹¹⁸⁾

Angabepflicht S4-2 – Verfahren zur Einbeziehung von Verbrauchern und Endnutzern in Bezug auf Auswirkungen

18. **Das Unternehmen hat seine allgemeinen Verfahren für die Einbeziehung von Verbrauchern und Endnutzern und ihrer Vertreter in Bezug auf tatsächliche und potenzielle Auswirkungen auf sie anzugeben.**
19. Ziel dieser Angabepflicht ist es, ein Verständnis dafür zu vermitteln, ob und wie das Unternehmen **Verbraucher** und/oder **Endnutzer**, ihre rechtmäßigen Vertreter oder **glaubwürdige Stellvertretende** im Rahmen seines laufenden Verfahrens zur Erfüllung der Sorgfaltspflicht in Bezug auf wesentliche tatsächliche und potenzielle, positive und/oder negative Auswirkungen einbezieht, von denen sie betroffen sind oder wahrscheinlich betroffen sein werden, und inwiefern die Sichtweisen der Verbraucher und Endnutzer in den Entscheidungsprozessen des Unternehmens berücksichtigt werden.
20. Das Unternehmen gibt an, ob und inwiefern die Sichtweisen der **Verbraucher** und/oder **Endnutzer** in seine Entscheidungen oder Tätigkeiten einfließen, mit denen die tatsächlichen und potenziellen Auswirkungen auf Verbraucher und Endnutzer bewältigt werden sollen. Dies schließt gegebenenfalls eine Erläuterung folgender Punkte ein:
- a) ob die Zusammenarbeit mit Verbrauchern und/oder Endnutzern oder ihren **rechtmäßigen Vertretern** direkt oder mit **glaubwürdigen Stellvertretenden** erfolgt, die Einblicke in ihre Situation haben,
 - b) die Phase(n), in der/denen die Einbeziehung erfolgt, sowie die Art und die Häufigkeit der Einbeziehung,
 - c) die Funktion und die ranghöchste Position innerhalb des Unternehmens, die die operative Verantwortung für die Einbeziehung sowie dafür trägt, dass die Ergebnisse in das Unternehmenskonzept einfließen, und
 - d) gegebenenfalls die Art und Weise, wie das Unternehmen die Wirksamkeit seiner Zusammenarbeit mit den Verbrauchern und/oder Endnutzern bewertet, und gegebenenfalls einschließlich etwaiger Vereinbarungen oder Ergebnisse, die sich aus dieser Zusammenarbeit ergeben.
21. Gegebenenfalls gibt das Unternehmen die Schritte an, die es unternimmt, um Einblicke in die Sichtweisen der **Verbraucher** und/oder **Endnutzer** zu gewinnen, die besonders anfällig für Auswirkungen und/oder marginalisiert sein könnten (z. B. Menschen mit Behinderungen, Kinder usw.).
22. Kann das Unternehmen die oben genannten erforderlichen Informationen nicht vorlegen, weil es nicht über ein allgemeines Verfahren zur Zusammenarbeit mit den **Verbrauchern** und/oder **Endnutzern** verfügt, so gibt es dies an. Es kann einen Zeitrahmen angeben, innerhalb dessen es ein solches Verfahren einzuführen beabsichtigt.

Angabepflicht S4-3 – Verfahren zur Verbesserung negativer Auswirkungen und Kanäle, über die Verbraucher und Endnutzer Bedenken äußern können

23. **Das Unternehmen hat die Verfahren zu beschreiben, über die es verfügt, um negative Auswirkungen auf Verbraucher und Endnutzer, mit denen es im Zusammenhang steht, zu verbessern oder an der Verbesserung mitzuwirken, sowie die Kanäle, die Verbrauchern und Endnutzern zur Verfügung stehen, um Bedenken zu äußern und prüfen zu lassen.**

⁽¹¹⁸⁾ Diese Informationen unterstützen den Informationsbedarf von Finanzmarktteilnehmern, die der Verordnung (EU) 2019/2088 unterliegen, da sie von einem verpflichtenden Indikator in Bezug auf die wichtigsten negativen Auswirkungen gemäß dem Indikator Nr. 10 in Anhang I Tabelle I der Delegierten Verordnung (EU) 2022/1288 der Kommission in Bezug auf Offenlegungsvorschriften für nachhaltige Investitionen („Verstöße gegen die UNGC-Grundsätze und gegen die Leitsätze der Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (OECD) für multinationale Unternehmen“) abgeleitet werden, sowie den Informationsbedarf von Referenzwert-Administratoren, ESG-Faktoren im Rahmen der Verordnung (EU) 2020/1816 offenzulegen, gemäß dem Indikator „Anzahl der Referenzwert-Bestandteile, die sozialen Verstößen ausgesetzt sind (absolute Zahl und relativer Anteil geteilt durch alle Referenzwert-Bestandteile), nach Maßgabe internationaler Verträge und Konventionen, der Grundsätze der Vereinten Nationen oder, falls anwendbar, nationaler Rechtsvorschriften“ in Anhang II Abschnitte 1 und 2.

24. Ziel dieser Angabepflicht ist es, ein Verständnis für die formalen Mittel zu vermitteln, mit denen **Verbraucher** und/oder **Endnutzer** dem Unternehmen ihre Anliegen und Bedürfnisse unmittelbar mitteilen können und/oder mit denen das Unternehmen die Verfügbarkeit solcher Kanäle (z. B. **Beschwerdemechanismen**) im Rahmen seiner Geschäftsbeziehungen unterstützt, und wie gemeinsam mit diesen Verbrauchern und/oder Endnutzern Folgemaßnahmen in Bezug auf die vorgebrachten Probleme und auf die Wirksamkeit dieser Kanäle durchgeführt werden.
25. Das Unternehmen erläutert Folgendes:
- seinen allgemeinen Ansatz und die Verfahren für die Durchführung von oder die Beteiligung an **Abhilfemaßnahmen**, wenn es festgestellt hat, dass es wesentliche negative Auswirkungen auf **Verbraucher** und/oder **Endnutzer** verursacht hat oder dazu beigetragen hat, einschließlich Angaben darüber, ob und wie das Unternehmen bewertet, ob die jeweiligen Abhilfemaßnahmen wirksam sind,
 - alle spezifischen Kanäle, über die Verbraucher und/oder Endnutzer ihre Anliegen oder Bedürfnisse direkt gegenüber dem Unternehmen äußern und prüfen lassen können, einschließlich Angaben darüber, ob diese Kanäle vom Unternehmen selbst oder im Rahmen einer Beteiligung an Mechanismen Dritter eingerichtet wurden,
 - die Verfahren, mit denen das Unternehmen die Verfügbarkeit solcher Kanäle im Rahmen seiner Geschäftsbeziehungen unterstützt oder verlangt, und
 - die Art und Weise, wie die vorgebrachten und angegangenen Probleme verfolgt und überwacht werden und wie die Wirksamkeit der Kanäle sichergestellt wird, unter anderem durch die Einbeziehung von **Interessenträgern**, die als Zielnutzer vorgesehen sind.
26. Das Unternehmen gibt an, ob und wie es feststellt, dass die **Verbraucher** und/oder **Endnutzer** diese Strukturen oder Verfahren kennen und ihnen vertrauen, um ihre Bedenken oder Bedürfnisse mitzuteilen und prüfen zu lassen. Darüber hinaus muss das Unternehmen angeben, ob es über Konzepte verfügt, um Einzelpersonen vor Vergeltungsmaßnahmen zu schützen, wenn sie solche Strukturen oder Verfahren nutzen. Wurden solche Informationen im Rahmen des ESRS G1-1 angegeben, kann das Unternehmen auf diese Informationen verweisen.
27. Kann das Unternehmen die oben genannten erforderlichen Informationen nicht vorlegen, weil es keinen Kanal für die Mitteilung von Anliegen eingerichtet hat und/oder die Verfügbarkeit von Mechanismen im Rahmen seiner Geschäftsbeziehungen nicht unterstützt, so gibt es dies an. Es kann einen Zeitrahmen angeben, innerhalb dessen es solche Kanäle oder Verfahren einzuführen beabsichtigt.

Angabepflicht S4-4 – Ergreifung von Maßnahmen in Bezug auf wesentliche Auswirkungen auf Verbraucher und Endnutzer und Ansätze zum Management wesentlicher Risiken und zur Nutzung wesentlicher Chancen im Zusammenhang mit Verbrauchern und Endnutzern sowie die Wirksamkeit dieser Maßnahmen und Ansätze

28. **Das Unternehmen hat seine Maßnahmen in Bezug auf wesentliche Auswirkungen auf Verbraucher und Endnutzer sowie zum Management wesentlicher Risiken und zur Nutzung wesentlicher Chancen im Zusammenhang mit Verbrauchern und Endnutzern sowie die Wirksamkeit dieser Maßnahmen und Ansätze anzugeben.**
29. Diese Angabepflicht hat zwei Ziele: Zum einen soll ein Verständnis aller **Maßnahmen** und Initiativen vermittelt werden, mit denen das Unternehmen
- darauf hinarbeitet, wesentliche negative Auswirkungen auf **Verbraucher** und/oder **Endnutzer** zu verhindern, abzumildern und zu verbessern, oder
 - versucht, positive wesentliche Auswirkungen auf Verbraucher und/oder Endnutzer zu erreichen.
- Zum anderen soll ein Verständnis dafür vermittelt werden, wie das Unternehmen mit den wesentlichen Risiken umgeht und die wesentlichen Chancen im Zusammenhang mit Verbrauchern und/oder Endnutzern nutzt.
30. Das Unternehmen legt eine zusammenfassende Beschreibung der Aktionspläne und Mittel in Bezug auf das Management seiner wesentlichen Auswirkungen, Risiken und Chancen in Bezug auf **Verbraucher** und **Endnutzer** gemäß ESRS 2 MDR-A *Maßnahmen und Mittel in Bezug auf wesentliche Nachhaltigkeitsaspekte* vor.
31. In Bezug auf wesentliche Auswirkungen beschreibt das Unternehmen Folgendes:
- welche **Maßnahmen** ergriffen worden, geplant oder im Gange sind, um wesentliche negative Auswirkungen auf **Verbraucher** und/oder **Endnutzer** zu verhindern, zu mindern oder zu verbessern,
 - ob und wie es Maßnahmen ergriffen hat, um in Bezug auf eine tatsächliche wesentliche Auswirkung **Abhilfe** zu schaffen oder zu ermöglichen,

- c) etwaige zusätzliche Maßnahmen oder Initiativen, die in erster Linie dazu dienen, einen positiven Beitrag zu besseren sozialen Ergebnissen für Verbraucher und/oder Endnutzer zu leisten, und
- d) wie es die Wirksamkeit dieser **Maßnahmen** und Initiativen im Hinblick auf das Erzielen der erwünschten Ergebnisse für Verbraucher und/oder Endnutzer nachverfolgt und bewertet.
32. In Bezug auf Absatz 28 beschreibt das Unternehmen Folgendes:
- a) die Verfahren, mit denen es ermittelt, welche Maßnahmen erforderlich und angemessen sind, um auf bestimmte tatsächliche oder potenzielle negative Auswirkungen auf **Verbraucher** und/oder **Endnutzer** zu reagieren,
- b) seine Ansätze um Maßnahmen in Bezug auf spezifische wesentliche negative Auswirkungen auf Verbraucher und/oder Endnutzer zu ergreifen, einschließlich aller Maßnahmen im Zusammenhang mit seinen eigenen Praktiken in Bezug auf Produktgestaltung, Vermarktung oder Verkauf, sowie die Frage, ob weitere Maßnahmen in Bezug auf Industrie und Zusammenarbeit mit anderen relevanten Parteien erforderlich sind, und
- c) wie es sicherstellt, dass Verfahren zur Durchführung oder Ermöglichung von **Abhilfemaßnahmen** im Falle wesentlicher negativer Auswirkungen verfügbar und wirksam im Hinblick auf ihre Umsetzung und Ergebnisse sind.
33. In Bezug auf wesentliche Risiken und Chancen beschreibt das Unternehmen,
- a) welche Maßnahmen geplant sind oder ergriffen wurden, um wesentliche Risiken für das Unternehmen zu mindern, die sich aus seinen Auswirkungen und **Abhängigkeiten** im Zusammenhang mit **Verbrauchern** und/oder **Endnutzern** ergeben, und wie es die Wirksamkeit in der Praxis nachverfolgt, und
- b) welche Maßnahmen geplant sind oder ergriffen wurden, um wesentliche Chancen für das Unternehmen im Zusammenhang mit Verbrauchern und/oder Endnutzern zu nutzen.
34. Das Unternehmen gibt an, ob und wie es Maßnahmen ergreift, um zu vermeiden, dass es durch seine eigenen Praktiken wesentliche negative Auswirkungen auf **Verbraucher** und/oder **Endnutzer** hat oder dazu beiträgt, gegebenenfalls einschließlich seiner Praktiken in Bezug auf Vermarktung, Verkauf und Datennutzung. Dies kann auch die Angabe des Ansatzes umfassen, der bei Spannungen zwischen der Vermeidung oder Minderung wesentlicher negativer Auswirkungen und sonstigem unternehmerischem Druck verfolgt wird.
35. Bei dieser Angabe hat das Unternehmen ferner zu berücksichtigen, ob schwerwiegende Probleme und **Vorfälle** im Zusammenhang mit Menschenrechten in Verbindung mit seinen **Verbrauchern** und/oder **Endnutzern** gemeldet wurden, und gibt diese gegebenenfalls an. ⁽¹¹⁹⁾
36. Bewertet das Unternehmen die Wirksamkeit einer Maßnahme, indem es ein Ziel festlegt, so hat es bei der Angabe der nach Absatz 31 Buchstabe d erforderlichen Informationen den ESRS 2 MDR-T *Nachverfolgung der Wirksamkeit von Konzepten und Maßnahmen durch Zielvorgaben* zu berücksichtigen.
37. Das Unternehmen gibt an, welche Mittel dem Management seiner wesentlichen Auswirkungen zugewiesen werden, und legt dabei Informationen vor, die es den **Nutzern** ermöglichen, sich ein Bild davon zu machen, wie die wesentlichen Auswirkungen gehandhabt werden.

Kennzahlen und Ziele

Angabepflicht S4-5 – Ziele im Zusammenhang mit der Bewältigung wesentlicher negativer Auswirkungen, der Förderung positiver Auswirkungen und dem Umgang mit wesentlichen Risiken und Chancen

38. **Das Unternehmen hat die terminierten und ergebnisorientierten Ziele anzugeben, die es möglicherweise in Bezug auf Folgendes festgelegt hat:**
- a) **Verringerung negativer Auswirkungen für Verbraucher und/oder Endnutzer, und/oder**
- b) **Förderung positiver Auswirkungen für Verbraucher und/oder Endnutzer und/oder**
- c) **Management wesentlicher Auswirkungen und Chancen im Zusammenhang mit Verbrauchern und/oder Endnutzern.**

⁽¹¹⁹⁾Diese Informationen unterstützen den Informationsbedarf von Finanzmarktteilnehmern, die der Verordnung (EU) 2019/2088 unterliegen, da sie von einem zusätzlichen Indikator in Bezug auf die wichtigsten negativen Auswirkungen gemäß dem Indikator Nr. 14 in Anhang I Tabelle III der Delegierten Verordnung (EU) 2022/1288 der Kommission in Bezug auf Offenlegungsvorschriften für nachhaltige Investitionen („Anzahl der Fälle von schwerwiegenden Menschenrechtsverletzungen und sonstigen Vorfällen“) abgeleitet werden.

39. Ziel dieser Angabepflicht ist es, ein Verständnis dafür zu vermitteln, inwieweit das Unternehmen terminierte und ergebnisorientierte **Ziele** nutzt, um Fortschritte bei der Bewältigung seiner wesentlichen negativen Auswirkungen und/oder bei der Förderung positiver Auswirkungen auf **Verbraucher** und/oder **Endnutzer** und/oder beim Management wesentlicher Risiken und Chancen im Zusammenhang mit Verbrauchern und/oder Endnutzern voranzutreiben und zu messen.
40. Die zusammenfassende Beschreibung der **Ziele** für das Management der wesentlichen **Auswirkungen, Risiken** und **Chancen** in Bezug auf **Verbraucher** und/oder **Endnutzer** enthält die im ESRS 2 MDR-T festgelegten Informationsanforderungen.
41. Das Unternehmen gibt das Verfahren zur Festlegung der **Ziele** an, einschließlich Informationen darüber, ob und inwiefern das Unternehmen direkt mit **Verbrauchern** und/oder **Endnutzern**, ihren rechtmäßigen Vertretern oder **glaubwürdigen Stellvertretern**, die Einblicke in ihre Situation haben, in folgenden Bereichen zusammengearbeitet hat:
 - a) Festlegung dieser Ziele,
 - b) Nachverfolgung der Leistung des Unternehmens in Bezug auf die Verwirklichung dieser Ziele und
 - c) gegebenenfalls Ermittlung von Erkenntnissen oder Verbesserungsmöglichkeiten, die sich aus der Leistung des Unternehmens ergeben.

Anlage A

Anwendungsanforderungen

Diese Anlage ist fester Bestandteil des ESRS S4 *Verbraucher und Endnutzer*. Sie unterstützt die Anwendung der in diesem Standard festgelegten Anforderungen und hat die gleiche bindende Kraft wie die anderen Teile des Standards.

Ziel

- AR 1. Das Unternehmen kann auf besondere Aspekte hinweisen, die für wesentliche Auswirkungen über einen kürzeren Zeitraum relevant sind, z. B. Initiativen in Bezug auf die Gesundheit und Sicherheit von **Verbrauchern** und/oder **Endnutzern** im Zusammenhang mit der Kontamination eines Produkts oder einer schwerwiegenden Verletzung der Privatsphäre aufgrund eines massiven Datenlecks.
- AR 2. Der Überblick über soziale Aspekte und Menschenrechtsfragen in Absatz 2 bedeutet nicht, dass alle diese Aspekte in jeder Angabepflicht in diesem Standard behandelt werden sollen. Vielmehr enthält er eine Liste von Aspekten, die das Unternehmen in seiner **Wesentlichkeitsanalyse** im Zusammenhang mit **Verbrauchern** und/oder **Endnutzern** zu berücksichtigen (siehe ESRS 1 Kapitel 3 *Doppelte Wesentlichkeit als Grundlage für die Angabe von Nachhaltigkeitsinformationen* und ESRS 2 IRO-1) und anschließend als wesentliche Auswirkungen, Risiken und Chancen im Rahmen dieses Standards anzugeben hat.

ESRS 2 Allgemeine Angaben*Strategie***Angabepflicht im Zusammenhang mit ESRS 2 SBM-2 – Interessen und Standpunkte der Interessenträger**

- AR 3. Gemäß ESRS 2 SBM-2 vermittelt das Unternehmen ein Verständnis darüber, inwiefern es prüft, ob seine Strategie und sein Geschäftsmodell eine Rolle bei der Schaffung, Verschärfung oder aber (umgekehrt) bei der Minderung erheblicher wesentlicher Auswirkungen auf **Verbraucher** und/oder **Endnutzer** spielen und ob und wie das Geschäftsmodell und die Strategie angepasst werden, um solchen wesentlichen Auswirkungen zu begegnen.
- AR 4. Auch wenn **Verbraucher** und/oder **Endnutzer** möglicherweise nicht auf der Ebene der Strategie oder des Geschäftsmodells mit dem Unternehmen in Kontakt stehen, können ihre Standpunkte in die Bewertung der Strategie und des Geschäftsmodells des Unternehmens einfließen. Das Unternehmen kann Informationen über die Standpunkte der **rechtmäßigen Vertreter** der (tatsächlich oder potenziell) wesentlich betroffenen Verbraucher und/oder Endnutzer oder von **glaubwürdigen Stellvertretern**, die über Einblicke in deren Situation verfügen, vorlegen.

Angabepflicht im Zusammenhang mit ESRS 2 SBM-3 – Wesentliche Auswirkungen, Risiken und Chancen und ihr Zusammenspiel mit Strategie und Geschäftsmodell

- AR 5. Die Auswirkungen auf **Verbraucher** und/oder **Endnutzer** können auf verschiedene Weise aus der Strategie oder dem Geschäftsmodell des Unternehmens herrühren. Beispielsweise können sich die Auswirkungen auf das Wertversprechen des Unternehmens (z. B. Bereitstellung von Online-Plattformen mit Potenzial für Online- und Offline-Schäden), auf seine **Wertschöpfungskette** (z. B. Geschwindigkeit bei der Entwicklung von Produkten oder Dienstleistungen oder bei der Durchführung von Projekten mit Gesundheits- und Sicherheitsrisiken) oder auf seine Kostenstruktur und das Erlösmodell (z. B. verkaufsmaximierende Anreize, die die Verbraucher gefährden) beziehen.
- AR 6. Auswirkungen auf **Verbraucher** und/oder **Endnutzer**, die auf die Strategie oder das Geschäftsmodell zurückzuführen sind, können auch wesentliche Risiken für das Unternehmen mit sich bringen. Wenn das Unternehmen beispielsweise in seinem Geschäftsmodell auf Anreize für seine Beschäftigten setzt, hohe Mengen eines Produkts oder einer Dienstleistung (z. B. Kreditkarten oder Schmerzmedikamente) rasch zu verkaufen, und dies zu einem großen Schaden für die Verbraucher führt, kann das Unternehmen mit Klagen und Rufschädigung konfrontiert sein, die seine künftige Geschäftstätigkeit und Glaubwürdigkeit beeinträchtigen.
- AR 7. Beispiele für besondere Merkmale von **Verbrauchern** und/oder **Endnutzern**, die das Unternehmen bei den Angaben gemäß Absatz 11 berücksichtigen kann, umfassen junge Verbraucher und/oder Endnutzer, die anfälliger für Auswirkungen auf ihre körperliche und geistige Entwicklung sind oder die über keine finanzielle Kompetenz verfügen und möglicherweise anfälliger für ausbeuterische Verkaufs- oder Marketingpraktiken sind. Dazu können auch Frauen in einem Kontext gehören, in dem Frauen beim Zugang zu bestimmten Dienstleistungen oder bei der Vermarktung bestimmter Produkte routinemäßig diskriminiert werden.

AR 8. In Bezug auf Absatz 12 könnten **Risiken** auch aufgrund der Abhängigkeit des Unternehmens von **Verbrauchern** und/oder **Endnutzern** entstehen, wenn Ereignisse mit geringer Eintrittswahrscheinlichkeit, aber mit erheblichen Folgen **finanzielle Effekte** haben können, z. B. wenn eine globale Pandemie schwerwiegende Auswirkungen auf die Lebensgrundlagen bestimmter Verbraucher hat, was zu erheblichen Veränderungen des Konsumverhaltens führt.

Management der Auswirkungen, Risiken und Chancen

Angabepflicht S4-1 – Konzepte im Zusammenhang mit Verbrauchern und Endnutzern

AR 9. Die Beschreibung muss die wichtigsten Informationen enthalten, die für eine wahrheitsgetreue Darstellung der Konzepte in Bezug auf **Verbraucher** und/oder **Endnutzer** erforderlich sind; zu diesem Zweck hat das Unternehmen zu prüfen, ob es Erläuterungen zu wesentlichen Änderungen abgeben sollte, die im Berichtsjahr an beschlossenen Konzepten vorgenommen wurden (wie neue Erwartungen an Geschäftskunden, neue oder zusätzliche Ansätze für die Sorgfaltspflicht und Abhilfe).

AR 10. Das **Konzept** kann die Form eines eigenständigen Konzepts in Bezug auf **Verbraucher** und/oder **Endnutzer** haben oder in ein umfassenderes Dokument wie einen Ethikkodex oder ein allgemeines Nachhaltigkeitskonzept aufgenommen werden, das das Unternehmen bereits im Rahmen eines anderen ESRS angegeben hat. In diesen Fällen gibt das Unternehmen einen genauen Querverweis an, um auf die Aspekte des Konzepts hinzuweisen, die die Anforderungen dieser Angabepflicht erfüllen.

AR 11. Bei der Berichterstattung über die Übereinstimmung seines Konzepts mit den Leitprinzipien der Vereinten Nationen für Wirtschaft und Menschenrechte hat das Unternehmen zu berücksichtigen, dass sich die Leitprinzipien auf die Internationale Charta der Menschenrechte beziehen, die aus der Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte und den beiden sie umsetzenden Pakten besteht, und kann über die Übereinstimmung mit diesen Instrumenten Bericht erstatten.

AR 12. Bei den Angaben darüber, wie extern ausgerichtete Konzepte einbezogen werden, kann das Unternehmen beispielsweise die intern ausgerichteten Verkaufs- und Vertriebskonzepte sowie die Abstimmung mit anderen Konzepten in Bezug auf **Verbraucher** und/oder **Endnutzer** berücksichtigen. Darüber hinaus berücksichtigt das Unternehmen sein Konzept zur Gewährleistung der Richtigkeit und Nützlichkeit der Informationen, die potenziellen und tatsächlichen Verbrauchern und/oder Endnutzern sowohl vor als auch nach dem Verkauf zur Verfügung gestellt werden.

AR 13. Das Unternehmen kann die Arten der Kommunikation über seine Konzepte mit den Einzelpersonen, Personengruppen oder Unternehmen erläutern, für die sie relevant sind, entweder weil von ihnen erwartet wird, dass sie sie umsetzen (z. B. **Arbeitnehmer** des Unternehmens, Auftragnehmer und **Lieferanten**), oder weil sie ein direktes Interesse an ihrer Umsetzung haben (z. B. eigene Arbeitskräfte, Investoren). Es kann Kommunikationsmittel und -kanäle (z. B. Flyer, Newsletter, spezielle Websites, soziale Medien, persönliche Interaktionen, Arbeitnehmervertreter) angeben, um sicherzustellen, dass das **Konzept** zugänglich ist und dass die verschiedenen Zielgruppen seine Auswirkungen verstehen. Das Unternehmen kann auch erläutern, wie es potenzielle Hindernisse für die Verbreitung ermittelt und beseitigt, z. B. durch die Übersetzung in relevante Sprachen oder die Verwendung grafischer Darstellungen.

Angabepflicht S4-2 – Verfahren zur Einbeziehung von Verbrauchern und Endnutzern in Bezug auf Auswirkungen

AR 14. Für einige Verbraucher können zu den **glaubwürdigen Stellvertretenden**, die über Kenntnisse der Interessen, Erfahrungen oder Sichtweisen von **Verbrauchern** und **Endnutzern** verfügen, nationale Verbraucherschutzbehörden gehören.

AR 15. Bei der Beschreibung der Funktion oder Rolle, die die operative Verantwortung für ein solches Engagement und/oder die letztendliche Rechenschaftspflicht trägt, kann das Unternehmen angeben, ob es sich dabei um eine spezifische Rolle oder Funktion oder einen Teil einer umfassenderen Rolle oder Funktion handelt und ob Maßnahmen zum Kapazitätsaufbau angeboten wurden, um das Personal im Hinblick auf die Einbeziehung zu unterstützen. Gibt es keine solche Position oder Funktion, so kann dies angegeben werden. Diese Angabepflicht kann auch unter Verweis auf die gemäß ESRS 2 GOV-1 *Die Rolle der Verwaltungs-, Leitungs- und Aufsichtsorgane* gemachten Angaben erfüllt werden.

AR 16. Bei der Erstellung der Angaben nach Absatz 20 Buchstaben b und c können die folgenden Veranschaulichungen berücksichtigt werden:

- a) in Bezug auf die Phase(n), in der/denen die Einbeziehung stattfindet, können Beispiele für die Festlegung von Minderungsansätzen oder für die Bewertung ihrer Wirksamkeit angegeben werden,

- b) in Bezug auf die Art der Einbeziehung können sich die Beispiele auf die Beteiligung, Konsultationen und/oder Informationen beziehen,
- c) in Bezug auf die Häufigkeit der Einbeziehung können Informationen darüber bereitgestellt werden, ob die Einbeziehung regelmäßig erfolgt, zu bestimmten Zeitpunkten eines Projekts oder Geschäftsprozesses, sowie darüber, ob sie aufgrund rechtlicher Anforderungen und/oder auf Wunsch der Interessenträger erfolgt und ob das Ergebnis der Einbeziehung in den Entscheidungsprozessen des Unternehmens berücksichtigt wird, und
- d) in Bezug auf die Rolle mit operativer Verantwortung, ob das Unternehmen verlangt, dass die jeweiligen Beschäftigten über bestimmte Fähigkeiten verfügen müssen oder ob es ihnen **Weiterbildung** oder den Aufbau von Kapazitäten im Hinblick auf die Einbeziehung anbietet.

AR 17. Um zu veranschaulichen, wie die Sichtweisen von **Verbrauchern** und/oder **Endnutzern** bestimmte Entscheidungen oder Tätigkeiten des Unternehmens beeinflusst haben, kann das Unternehmen Beispiele aus dem aktuellen Berichtszeitraum anführen.

Angabepflicht S4-3 – Verfahren zur Verbesserung negativer Auswirkungen und Kanäle, über die Verbraucher und Endnutzer Bedenken äußern können

AR 18. Bei der Erfüllung der Anforderungen der Angabepflicht ESRS S4-3 kann sich das Unternehmen am Inhalt der Leitprinzipien der Vereinten Nationen für Wirtschaft und Menschenrechte und der OECD-Leitsätze für multinationale Unternehmen orientieren, der sich auf **Abhilfe** und **Beschwerdemechanismen** konzentriert.

AR 19. Zu den Kanälen, über die Bedenken oder Bedürfnisse geäußert werden können, gehören **Beschwerdemechanismen**, Hotlines, Dialogprozesse oder andere Mittel, durch die **Verbraucher** und/oder **Endnutzer** oder ihre **rechtmäßigen Vertreter** Bedenken oder Bedürfnisse in Bezug auf Auswirkungen äußern können, mit denen sich das Unternehmen befassen soll. Dies kann Kanäle umfassen, die vom Unternehmen direkt bereitgestellt werden, die zusätzlich zu anderen Mechanismen angegeben werden müssen, die das Unternehmen nutzen kann, um Einblicke in das Management der Auswirkungen auf Verbraucher und/oder Endnutzer zu erhalten, wie z. B. Audits der Einhaltung der Vorschriften. Stützt sich das Unternehmen zur Erfüllung dieser Anforderung ausschließlich auf Informationen über die Existenz solcher Kanäle, die durch seine **Geschäftsbeziehungen** bereitgestellt werden, so kann es dies angeben.

AR 20. Um einen besseren Einblick in die Informationen zu erhalten, die unter den ESRS S4-3 fallen, kann das Unternehmen Informationen darüber bereitstellen, ob und wie **Verbraucher** und/oder **Endnutzer**, die möglicherweise betroffen sind, in Bezug auf jede wesentliche Auswirkung Zugang zu Kanälen auf der Ebene des Unternehmens haben, von der sie betroffen sind.

AR 21. Zu den Mechanismen von Dritten können solche gehören, die von der Regierung, von NRO, Industrieverbänden und anderen Kooperationsinitiativen betrieben werden. Bezüglich des Anwendungsbereichs dieser Mechanismen kann das Unternehmen angeben, ob die Mechanismen für alle **Verbraucher** und/oder **Endnutzer** zugänglich sind, die potenziell oder tatsächlich von wesentlichen Auswirkungen des Unternehmens betroffen sein können, oder für Einzelpersonen oder Organisationen, die in deren Namen handeln oder die auf eine andere Weise in der Lage sind, negative Auswirkungen zu erkennen, und ob die Verbraucher und/oder Endnutzer (oder Personen oder Organisationen, die in deren Namen handeln oder die auf eine andere Weise in der Lage sind, negative Auswirkungen zu erkennen) Beschwerden oder Bedenken im Zusammenhang mit den eigenen Tätigkeiten des Unternehmens mithilfe dieser Mechanismen vorbringen können.

AR 22. In Bezug auf den Schutz von Einzelpersonen, die die Mechanismen gegen Vergeltungsmaßnahmen nutzen, kann das Unternehmen beschreiben, ob es Missstände vertraulich behandelt und die Rechte auf Privatsphäre und Datenschutz wahrt; und ob es den **Verbrauchern** und/oder **Endnutzern** ermöglicht wird, sie anonym zu nutzen (z. B. durch die Vertretung durch einen Dritten).

AR 23. Wenn das Unternehmen angibt, inwiefern es Kenntnis darüber hat, dass die **Verbraucher** und/oder **Endnutzer** diese Kanäle kennen und ihnen vertrauen, kann das Unternehmen relevante und zuverlässige Daten über die Wirksamkeit dieser Kanäle aus der Sicht der Verbraucher und/oder Endnutzer vorlegen. Beispiele für Informationsquellen sind Umfragen unter Verbrauchern und/oder Endnutzern, die solche Kanäle genutzt haben, und zu deren Zufriedenheit mit dem Verfahren und den Ergebnissen. Zur Veranschaulichung des Umfangs der Nutzung solcher Kanäle kann das Unternehmen die Zahl der Beschwerden angeben, die von Verbrauchern und/oder Endnutzern im Berichtszeitraum eingegangen sind.

AR 24. Bei der Beschreibung der Wirksamkeit der Kanäle, über die **Verbraucher** und/oder **Endnutzer** Bedenken äußern können, kann sich das Unternehmen auf der Grundlage der „Wirksamkeitskriterien für außergerichtliche Beschwerdeverfahren“ gemäß den Leitprinzipien der Vereinten Nationen für Wirtschaft und Menschenrechte an den folgenden Fragen orientieren. Die nachstehenden Erwägungen können auf einzelne Kanäle oder auf ein kollektives System von Kanälen angewandt werden:

- a) Sind die Kanäle legitimiert, indem sie eine angemessene Rechenschaftspflicht für faires Verhalten gewährleisten und das Vertrauen der Interessenträger stärken?
- b) Sind die Kanäle den **Interessenträgern** bekannt und zugänglich?
- c) Verfügen die Kanäle über bekannte Verfahren, festgelegte Zeitpläne und klare Vorgehensweisen?
- d) Gewährleisten die Kanäle einen angemessenen Zugang zu den Quellen für Informationen, Beratung und Fachwissen?
- e) Bieten die Kanäle Transparenz, indem sie den Beschwerdeführern ausreichende Informationen zur Verfügung stellen und gegebenenfalls einem bestehenden öffentlichen Interesse entsprechen?
- f) Entsprechen die mittels der Kanäle erzielten Ergebnisse den international anerkannten Menschenrechten?
- g) Zieht das Unternehmen Erkenntnisse aus den Kanälen, die kontinuierliches Lernen sowohl hinsichtlich der Verbesserung der Kanäle als auch der Verhinderung künftiger Auswirkungen unterstützen?
- h) Konzentriert sich das Unternehmen auf den Dialog mit den Beschwerdeführern als Mittel, um einvernehmliche Lösungen zu finden, anstatt einseitig das Ergebnis zu bestimmen?

Weitere Informationen sind Grundsatz 31 der Leitprinzipien der Vereinten Nationen für Wirtschaft und Menschenrechte zu entnehmen.

Angabepflicht S4-4 – Ergreifung von Maßnahmen in Bezug auf wesentliche Auswirkungen auf Verbraucher und Endnutzer und Ansätze zum Management wesentlicher Risiken und zur Nutzung wesentlicher Chancen im Zusammenhang mit Verbrauchern und Endnutzern sowie die Wirksamkeit dieser Maßnahmen und Ansätze

AR 25. Es kann einige Zeit dauern, die negativen Auswirkungen zu verstehen und nachzuvollziehen, wie das Unternehmen durch die nachgelagerte Wertschöpfungskette mit ihnen in Verbindung gebracht werden kann, und um geeignete Reaktionen zu ermitteln und sie in die Praxis umzusetzen). Diesbezüglich hat das Unternehmen Folgendes zu berücksichtigen:

- a) seine allgemeinen und spezifischen Ansätze zur Bewältigung wesentlicher negativer Auswirkungen,
- b) seine Initiativen, die zu zusätzlichen wesentlichen positiven Auswirkungen beitragen sollen,
- c) wie weit es im Berichtszeitraum mit seinen Bemühungen vorangeschritten ist und
- d) seine Ziele bezüglich einer kontinuierlichen Verbesserung.

AR 26. Die geeigneten Maßnahmen können variieren, je nachdem, ob das Unternehmen wesentliche Auswirkungen verursacht oder dazu beiträgt oder die wesentlichen Auswirkungen aufgrund einer Geschäftsbeziehung direkt mit seinen Tätigkeiten, Produkten oder Dienstleistungen verbunden sind.

AR 27. Da wesentliche negative Auswirkungen auf **Verbraucher** und/oder **Endnutzer**, die im Berichtszeitraum auftreten, möglicherweise auch mit Unternehmen oder Tätigkeiten außerhalb seiner unmittelbaren Kontrolle verbunden sein können, kann das Unternehmen angeben, ob und wie es seine Hebelwirkung im Rahmen seiner relevanten **Geschäftsbeziehungen** zur Bewältigung dieser Auswirkungen einsetzen will. Dies kann die Nutzung geschäftlicher **Hebelwirkungen** (z. B. Durchsetzung vertraglicher Anforderungen innerhalb von Geschäftsbeziehungen oder die Umsetzung von Anreizen), andere Formen der Hebelwirkung innerhalb der Geschäftsbeziehung (z. B. **Weiterbildung** oder Aufbau von Kapazitäten in Bezug auf die bestimmungsgemäße Verwendung von Produkten oder Verkaufspraktiken) oder die Zusammenarbeit mit gleichrangigen Unternehmen oder anderen Akteuren (z. B. Initiativen zur verantwortungsvollen Vermarktung oder zur Produktsicherheit) umfassen.

- AR 28. Wenn das Unternehmen seine Beteiligung an einer Industrie- oder Multi-Stakeholder-Initiative im Rahmen seiner **Maßnahmen** zur Bewältigung wesentlicher negativer Auswirkungen angibt, kann es auch angeben, wie die betreffenden wesentlichen Auswirkungen im Rahmen der Initiative und seiner eigenen Beteiligung angegangen werden sollen. Im Rahmen des ESRS S4-5 kann es Angaben über die einschlägigen **Ziele** der Initiative und die Fortschritte bei ihrer Verwirklichung vorlegen.
- AR 29. Bei der Angabe, ob und inwiefern das Unternehmen die tatsächlichen und potenziellen Auswirkungen auf **Verbraucher** und/oder **Endnutzer** bei Entscheidungen zur Beendigung von **Geschäftsbeziehungen** berücksichtigt und ob und wie es versucht, etwaige negative Auswirkungen einer Kündigung zu verbessern, kann das Unternehmen Beispiele anführen.
- AR 30. Wenn das Unternehmen angibt, wie es die Wirksamkeit von **Maßnahmen** zur Bewältigung wesentlicher Auswirkungen während des Berichtszeitraums nachverfolgt, kann es etwaige Erkenntnisse aus dem vorangegangenen und dem aktuellen Berichtszeitraum vorlegen.
- AR 31. Die Verfahren zur Nachverfolgung der Wirksamkeit von **Maßnahmen** können interne oder externe Prüfungen oder Überprüfungen, Gerichtsverfahren und/oder damit zusammenhängende Gerichtsurteile, Folgenabschätzungen, Messsysteme, Rückmeldungen von Interessenträgern, **Beschwerdemechanismen**, externe Leistungseinstufungen und Referenzwerte umfassen.
- AR 32. Die Berichterstattung über die Wirksamkeit soll das Verständnis der Zusammenhänge zwischen den von dem Unternehmen ergriffenen **Maßnahmen** und dem wirksamen Umgang mit den Auswirkungen ermöglichen.
- AR 33. In Bezug auf Initiativen oder Verfahren, die auf den Bedürfnissen der **Verbraucher** und/oder **Endnutzer** und der Ebene ihrer Umsetzung beruhen, kann das Unternehmen Folgendes angeben:
- Informationen darüber, ob und inwiefern Verbraucher und/oder Endnutzer und **rechtmäßige Vertreter** oder ihre **glaubwürdigen Stellvertreter** bei Entscheidungen über die Gestaltung und Durchführung dieser Programme oder Verfahren einbezogen werden, und
 - Informationen über die beabsichtigten oder erzielten positiven Ergebnisse dieser Programme oder Verfahren für die Verbraucher und/oder Endnutzer.
- AR 34. Das Unternehmen kann angeben, ob Initiativen oder Verfahren, deren Hauptziel darin besteht, positive Auswirkungen auf **Verbraucher** und/oder **Endnutzer** zu erzielen, auch darauf ausgerichtet sind, die Verwirklichung eines oder mehrerer der Ziele der Vereinten Nationen für nachhaltige Entwicklung (SDG) zu unterstützen. Beispielsweise könnte das Unternehmen im Rahmen einer Verpflichtung, das Nachhaltigkeitsziel 3 „ein gesundes Leben für alle Menschen jeden Alters gewährleisten und ihr Wohlergehen fördern“ voranzutreiben, aktiv daran arbeiten, seine Produkte weniger abhängig machend und schädlich für die körperliche und psychische Gesundheit zu gestalten.
- AR 35. Bei der Angabe der beabsichtigten positiven Ergebnisse der **Maßnahmen** des Unternehmens für **Verbraucher** und/oder **Endnutzer** ist zwischen dem Nachweis, dass bestimmte Tätigkeiten stattgefunden haben (z. B. dass x Verbraucher Informationen über gesunde Ernährungsgewohnheiten erhalten haben), und dem Nachweis tatsächlicher Ergebnisse für Verbraucher und/oder Endnutzer (z. B. dass x Verbraucher gesündere Ernährungsgewohnheiten angenommen haben) zu unterscheiden.
- AR 36. Bei der Angabe, ob Initiativen oder Verfahren auch eine Rolle bei der Minderung wesentlicher negativer Auswirkungen spielen, kann das Unternehmen beispielsweise Programme berücksichtigen, die darauf abzielen, ein verstärktes Bewusstsein für das Risiko von Online-Betrug zu fördern, um die Zahl der Fälle von Verletzungen der Privatsphäre von **Endnutzern** zu senken.
- AR 37. Bei der Angabe der wesentlichen Risiken und Chancen im Zusammenhang mit den Auswirkungen oder **Abhängigkeiten** des Unternehmens in Bezug auf **Verbraucher** und/oder **Endnutzer** kann das Unternehmen Folgendes berücksichtigen:
- Risiken im Zusammenhang mit den Auswirkungen des Unternehmens auf Verbraucher und/oder Endnutzer können Risiken in Bezug auf die Reputation sowie rechtliche Risiken umfassen, wenn schlecht konzipierte oder fehlerhafte Produkte zu Verletzungen oder Todesfällen führen,
 - Risiken im Zusammenhang mit den Abhängigkeiten des Unternehmens von Verbrauchern und/oder Endnutzern können den Verlust der Geschäftskontinuität umfassen, wenn Verbraucher sich aufgrund einer Wirtschaftskrise bestimmte Produkte oder Dienstleistungen nicht leisten können,

- c) Chancen im Zusammenhang mit den Auswirkungen des Unternehmens auf Verbraucher und/oder Endnutzer können eine Marktdifferenzierung und eine größere Kundenanziehung durch das Angebot sicherer Produkte oder datenschutzfreundlicher Dienstleistungen umfassen und
- d) Chancen im Zusammenhang mit den Abhängigkeiten des Unternehmens von Verbrauchern und/oder Endnutzern können den Aufbau einer loyalen künftigen Verbraucherbasis umfassen, indem beispielsweise sichergestellt wird, dass LGBTQI-Personen geachtet und dass die Verkaufspraktiken des Unternehmens diese Personen nicht von den angebotenen Produkten oder Dienstleistungen ausschließen.

AR 38. Wenn es Angaben dazu macht, ob **Abhängigkeiten** zu Risiken werden, hat das Unternehmen externe Entwicklungen zu berücksichtigen.

AR 39. Bei der Angabe von Konzepten, **Maßnahmen**, Mitteln und **Zielen** im Zusammenhang mit dem Management wesentlicher Risiken und Chancen kann das Unternehmen in Fällen, in denen sich Risiken und Chancen aus wesentlichen Auswirkungen ergeben, Querverweise zu seinen Angaben zu Konzepten, Maßnahmen sowie Mitteln und Zielen in Bezug auf diese Auswirkungen angeben.

AR 40. Das Unternehmen hat zu berücksichtigen, inwieweit seine Verfahren zum Management wesentlicher Risiken im Zusammenhang mit **Verbrauchern** und/oder **Endnutzern** in seine bestehenden Risikomanagementverfahren integriert sind.

AR 41. Bei der Angabe der Mittel, die dem Management wesentlicher Auswirkungen zugewiesen werden, kann das Unternehmen angeben, welche internen Funktionen am Management der Auswirkungen beteiligt sind und welche Arten von Maßnahmen es ergreift, um negative Auswirkungen anzugehen und positive Auswirkungen voranzutreiben.

Kennzahlen und Ziele

Angabepflicht S4-5 – Ziele im Zusammenhang mit der Bewältigung wesentlicher negativer Auswirkungen, der Förderung positiver Auswirkungen und dem Umgang mit wesentlichen Risiken und Chancen

AR 42. Bei der Angabe von **Zielen** in Bezug auf **Verbraucher** und/oder **Endnutzer** kann das Unternehmen Folgendes angeben:

- a) die angestrebten Ergebnisse im Hinblick auf das Leben der Verbraucher und/oder Endnutzer (so konkret wie möglich),
- b) ihre langfristige Stabilität in Bezug auf Definitionen und Methoden, um für Vergleichbarkeit zu sorgen, und/oder
- c) Die Standards oder Verpflichtungen, auf denen die **Ziele** beruhen, müssen in der Berichterstattung klar definiert werden (z. B. Verhaltenskodizes, Beschaffungskonzepte, globale Rahmen oder Industriekodizes).

AR 43. Die **Ziele** in Bezug auf wesentliche **Risiken** und **Chancen** können mit den Zielen in Bezug auf wesentliche **Auswirkungen** übereinstimmen oder sich von ihnen unterscheiden. Beispielsweise könnte ein Ziel, den gleichberechtigten Zugang zu Finanzmitteln für unterversorgte **Verbraucher** zu gewährleisten, sowohl die Diskriminierungseffekte für diese Verbraucher verringern als auch den Kundenpool des Unternehmens vergrößern.

AR 44. Das Unternehmen kann auch zwischen kurz-, mittel- und langfristigen **Zielen** für dieselbe im Rahmen des **Konzepts** eingegangene Verpflichtung unterscheiden. So kann das Unternehmen beispielsweise das Hauptziel verfolgen, seine Online-Dienste für Menschen mit Behinderungen zugänglich zu machen, wobei das langfristige Ziel darin besteht, dass seine Online-Dienste bis 2025 zu 100 % angepasst werden, und das kurzfristige Ziel darin, bis 2025 jährlich x barrierefreie Funktionen hinzuzufügen.

AR 45. Bei Änderung oder Ersetzung eines Ziels im Berichtszeitraum kann das Unternehmen dies durch Querverweise auf erhebliche Änderungen des Geschäftsmodells oder auf umfassendere Änderungen des akzeptierten Standards oder der Rechtsvorschriften, aus denen das Ziel abgeleitet wird, verdeutlichen, um Hintergrundinformationen gemäß ESRS 2 BP-2 *Angaben im Zusammenhang mit konkreten Umständen* bereitzustellen.