



# ÅRSBERETNING

MÆGLINGS- OG KLAGEINSTITUTIONEN  
FOR ANSVARLIG VIRKSOMHEDSADFÆRD  
2014



## Formandens forord

# Vigtige problemstillinger har præget dette års arbejde

Så er endnu et år gået og Mæglings- og klageinstitutionen for ansvarlig virksomhedsadfærd (MKI) kan udgive sin årsberetning for året 2014. Institutionen har nu eksisteret i lidt over 2 år og har fået mere erfaring med såvel klagebehandlingen som med informationsindsatsen.

Mæglings- og klageinstitutionen har i 2014 modtaget en række klager, der har omhandlet vanskelige problematikker om virksomheders efterlevelse af OECD's retningslinjer, herunder bl.a. tilbageholdelse af medarbejderes pas, salg af risikoprodukter i udlandet samt spørgsmålet om tilstrækkelig due diligence hos en dansk virksomhed, der etablerer sig i tredjelande.

I 2014 offentliggjorde Mæglings- og klageinstitutionen sin første generelle udtalelse. Her udtaler Mæglings- og klageinstitutionen sig overordnet om en problemstilling, der fx har været behandlet i en konkret sag. I institutionen mener vi, at det også er en vigtig opgave at oplyse og rådgive andre danske virksomheder, der kan være i risiko for at havne i samme situation, som virksomheden i den konkrete sag. Den generelle udtalelse er også blevet delt i vores internationale netværk således, at andre OECD-landes nationale kontaktpunkter kan videreformidle informationen til deres lokale virksomheder.

I vores informationsindsats arbejder vi fortsat med at informere om Mæglings- og klageinstitutionen specifikt og OECD's retningslinjer for multinationale virksomheder generelt.

I 2014 har vores informationsaktiviteter været målrettet såvel det nationale som det internationale, ligesom det har været vigtigt for os at være i dialog med såvel potentielle klager som virksomhederne og deres rådgivere. Det er ofte sket i samarbejde med andre aktører på området. Aktiviteterne er beskrevet på de følgende sider. Her vil jeg særligt nævne debatmødet afholdt i juni 2014 i samarbejde med Rådet for Samfundsansvar om samfundsansvar i offentlige indkøb. Det er en prioritet for institutionen at sætte fokus på, at offentlige myndigheder har et ansvar på linje med private virksomheder, når de køber ind.

### 2014 har været et spændende år for MKI

I 2015 har MKI eksisteret i 3 år. Det er en anledning til at gøre status og vurdere vor praksis med henblik på at finde eventuelle forbedringsmuligheder. Vi vil derfor i dialog med interessenter og i et tæt samarbejde andre Mæglings- og klageinstitutioner i OECD evaluere MKI og se på om noget kan gøres anderledes. Vi ser frem til mange nye udfordringer i 2015.

På vegne af institutionen  
Mads Øvlisen, formand



# Mæglings- og klageinstitutionen for ansvarlig virksomhedsadfærd

Mæglings- og klageinstitutionen er sat i verden for at behandle sager, hvor OECD's retningslinjer kan være overtrådt. Formålet er at bidrage til, at virksomhederne efterlever OECD's retningslinjer for multinationale virksomheder. Mæglings- og klageinstitutionen er en såkaldt ikke-retlig institution, hvor virksomheder, organisationer og offentlige myndigheder kan få behandlet tvister om krænkelser af for eksempel menneskerettigheder og arbejdstagerrettigheder.

Klager, der rejses i MKI, vedrører typisk problemstillinger, der ikke findes enkle løsninger på. For det første er der ofte tale om krænkelser, der foregår langt uden for Danmarks grænser. For det andet kan der være tale om forhold, for eksempel blandt underleverandører, som den enkelte virksomhed kan have svært ved at påvirke direkte. OECD-retningslinjerne skaber et vigtigt udgangspunkt, der skal hjælpe alle parter til løse konflikter på en tilfredsstillende måde.

## Det danske OECD kontaktpunkt

OECD's retningslinjer om ansvarlig virksomhedsadfærd forpligter de lande, der har tilsluttet sig at oprette såkaldte nationale kontaktpunkter – National Contact Points (ofte forkortet NCP). Mere end 40 lande har tiltrådt OECD-retningslinjerne og har dermed forpligtet sig til at oprette et nationalt kontaktpunkt. Mæglings- og klageinstitutionen er det danske OECD kontaktpunkt. MKI har ikke alene mulighed for at behandle sager om private virksomheder, men også om danske offentlige myndigheder.

## OECD retningslinjer for multinationale virksomheder

Hvor begynder og slutter den enkelte virksomheds ansvar i en global virkelighed? Det hjælper OECD's retningslinjer med at få klarhed over. Formålet med retningslinjerne er dels at få virksomheder til at bidrage til økonomisk, social og miljømæssig fremgang, dels at minimere de krænkelser og den negative påvirkning, som virksomhedernes aktiviteter kan give anledning til.



## Medlemmer:

Mæglings- og klageinstitutionens fem medlemmer:

Fra venstre: Sagkyndigt medlem Jonas Christoffersen, direktør ved Institut for Menneskerettigheder, Jens Erik Ohrt, Konsulent i LO, indstillet af LO, Formand: Mads Øvlisen, tidligere erhvervsleder og nuværende rådgiver for FN Global Compact, udpeget af Erhvervs- og Vækstministeren, Karin Buhmann, lektor ved CBS, indstillet af 92-gruppen og Kim Haggren, chef for erhvervsjura og CSR i DI, indstillet af DI.

# Konkrete sager i 2014

Mæglings- og klageinstitutionen har i løbet af 2014 modtaget i alt 6 egentlige klager om påståede overtrædelser af OECD's retningslinjer for multinationale virksomheder. Af de 6 klager er 4 klager blevet afvist eller videresendt til behandling i andre nationale kontaktpunkter.

## Afviste sager

### Klage henhørte under andet NCP:

Denne klage angik spørgsmålet om, hvorvidt indklagede, en dansk virksomhed, gennem en forretningsforbindelse (en virksomhed i Israel) havde overtrådt OECD's retningslinjer ved at bidrage til alvorlige krænkelse af folkeretten og menneskerettigheder i Israel.

Mæglings- og klageinstitutionen vurderede, at sagen var sagligt begrundet og angik forhold, der er omfattet af OECD's retningslinjer. Den virksomhed, som klagen var rettet mod, var imidlertid et dansk datterselskab af en engelsk virksomhed. Datterselskabet var ikke leverandør, underleverandør, aftager, samarbejdspartner eller moderselskab for virksomheden i Israel. Den indklagede danske virksomhed kunne således ikke forbindes direkte med virksomheden i Israel og dennes forretningsmæssige aktiviteter, produkter eller tjenesteydelser. MKI vurderede, dermed at virksomhed-

en i Israel ikke kan betragtes som den danske virksomheds forretningsforbindelse i MKI-lovens forstand, hvorfor MKI ikke kunne behandle klagen.

Klager blev i forbindelse med afvisningen vejledt om, at vedkommende havde mulighed for at indsende en klage til det britiske NCP, som vurderedes at være rette NCP til at behandle sagen.

### Afvist på grund af forældelse og manglende dokumentation:

Den anden klage vedrørte forurening i Danmark og i udlandet samt salg af farlige produkter i udlandet. Sådanne forhold er omfattet af OECD's retningslinjer, og MKI kunne derfor som udgangspunkt behandle klagen. En klage skal imidlertid være indbragt senest fem år efter, at den omstridte handling eller undladelse er ophørt. I den pågældende klage drejede klagepunktet sig om forurening i Danmark, der var ophørt for mere end 5 år siden, og MKI kunne derfor ikke behandle denne del af

klagen. Andre punkter i klagen drejede sig om salg af farlige produkter til og anvendelse af disse produkter i udlandet. Disse forhold vedrørte aktuelle, altså ikke forældede, forhold. MKI vurderede imidlertid, at klagepunkterne ikke var tilstrækkeligt underbygget af konkret dokumentation, som med en rimelig grad af klarhed præciserede, på hvilken måde indklagede havde overtrådt OECD's retningslinjer. MKI afviste derfor klagen. MKI understregede i afgørelsen, at der ikke kræves beviser for en mulig overtrædelse, når man indbringer en klage, men der må kræves en vis konkretisering af, hvordan indklagede har forbrudt sig mod OECD's retningslinjer. Dette kan også fungere som vejledning af klagerne ift. fremtidige sager.

### Sager der falder uden for OECD's retningslinjer:

I to tilfælde afviste MKI sagen, da det blev vurderet, at klagepunkterne ikke faldt ind under OECD's retningslinjer.

## Viderebehandlede klager

MKI har i 2014 efter sin indledende vurdering godkendt to klager til videre behandling.

### Sag løst parterne imellem efter MKI's indledende vurdering:

Den ene klage vedrørte mulig utilstrækkelig due diligence fra en virksomheds side i forbindelse med virksomhedens etablering af datterselskaber i flere lande i Vestafrika. Sagen blev efter den indledende vurdering i MKI godkendt til videre handling og blev sendt til mægling parterne imellem. Det lykkedes parterne at indgå en aftale, som de efterfølgende sendte til institutionen. MKI vurderede, at aftalen mellem parterne forholdt sig til samtlige punkter, som var indeholdt i den oprindelige klage, og at den var i overensstemmelse med OECD's retningslinjer. På baggrund af aftalen afsluttede MKI sagen.

**Endelig udtalelse:** Klage fra 3F over Greenpeas Enterprise ApS. Den anden klage var indbragt af fagforbundet 3F over en dansk gartnerivirksomhed, Greenpeas Enterprise ApS. 3F mente, at virksomheden havde overtrådt OECD's retningslinjer ved at underbyde løn- og arbejdsforholdene i de lande, hvor indklagede opererede samt overtrådt de ansattes rettigheder ved at tilbageholde pas mv.

Sideløbende med MKI's behandling af sagen formåede parterne at forlige de løn- og overenskomstmæssige forhold i det fagretlige system, hvorefter fagforbundet meddelte, at man trak klagen tilbage.

Et flertal af MKI's medlemmer fandt imidlertid ikke, at sagen var afsluttet i overensstemmelse med MKI-loven og grundlaget i OECD-retningslinjerne, fordi parterne alene havde løst sagen, for så vidt angik de fagretlige spørgsmål, mens

forliget ikke tog stilling til de øvrige klagepunkter, herunder klagens påstand om tilbageholdelse af medarbejderes pas.

Tilbageholdelse af pas er en grov krænkelse, idet det begrænser de berørtes bevægelsesfrihed. Det følger af MKI-loven, at MKI skal foretage en egentlig undersøgelse af sagen, hvis der er tale om sådanne grove overtrædelser af OECD's retningslinjer, jf. MKI-loven § 7, stk. 4. MKI besluttede derfor at fortsætte behandling af sagen og undersøge dette forhold nærmere.

På baggrund af undersøgelsen fandt MKI det ikke tilstrækkeligt dokumenteret, at indklagede havde tilbageholdt ansattes pas. På den baggrund udtalte MKI ikke kritik i den konkrete sag, men kom som følge af sagens principielle karakter med en generel udtalelse (se side 5).

# Generel udtalelse om inddragelse af medarbejderes identitetspapirer

Mæglings- og klageinstitutionen kan med baggrund MKI-loven og eventuelt på baggrund af afsluttede sager, udarbejde vejledninger og udtalelser af mere generel karakter.

I generelle udtalelser udtaler Mæglings- og klageinstitutionen sig overordnet om en problemstilling, der fx har været behandlet i en konkret sag, og kommer med anbefalinger til, hvordan en virksomhed bør forholde sig i en lignende situation. Formålet er at dele viden og bistå andre virksomheder til at undgå at begå samme krænkelser, ved at formidle erfaringen fra en virksomhed ud til mange andre virksomheder.

## Mæglings- og klageinstitutionen udsendte i august 2014 sin første generelle udtalelse

MKI har udsendt den generelle udtalelse til relevante erhvervsorganisationer, arbejdstagerorganisationer og NGO'er med en kort beskrivelse af sagens problematik, MKI's anbefalinger og et link til den endelige udtalelse på MKI's hjemmeside. Derudover er den generelle udtalelse blevet oversat til engelsk, og OECD har sendt udtalelsen til de andre nationale kontaktpunkter. MKI har modtaget megen positiv feedback fra flere NCP'er, der har tilkendegivet, at de støtter udtalelsen og vil drøfte den med deres medlemmer.

## Udtalelsens indhold

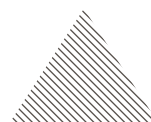
Mægling- og klageinstitutionen modtog i oktober 2013 en klage, der vedrørte en arbejdsgivers tilbageholdelse af udenlandske medarbejderes pas. I den konkrete sag blev det ikke dokumenteret, at virksomheden havde tilbageholdt ansattes pas, og MKI udtalte derfor ikke kritik.

For at bidrage til, at andre virksomheder ikke kommer i en lignende situation, har MKI ønsket generelt at understrege, at det er en grov overtrædelse af OECD's retningslinjer at inddrage medarbejderes pas. OECD's retningslinjernes kapitel om menneskerettigheder bygger blandt andet på FN's konvention om borgerlige og politiske rettigheder. Heraf fremgår det af artikel 8, at "ingen må beordres til at udføre tvangs- eller andet pligtarbejde", samt af artikel 12, at "enhver, der lovligt befinder sig på en stats område, skal inden for dette have ret til at færdes frit og til frit at vælge sit opholdssted".

Tilbageholdelse af medarbejderes identifikationspapirer kan medføre, at personerne ikke har mulighed for at forlade arbejdspladsen eller ikke har mulighed for at bevæge sig frit indenfor et lands grænser, eller forlade landet, hvis personen ønsker dette.

MKI anerkender, at en arbejdsgiver kan have behov for at sikre kendskabet til ansattes identitet, herunder hvis virksomheden udbetaler lønforskud, men det er uberettiget at tilbageholde medarbejderes identifikationspapirer. MKI anbefaler i stedet, at virksomheder eksempelvis beder de ansatte om at medbringe en kopi af deres pas, eller at arbejdsgiveren efter aftale tager en kopi af de ansattes pas eller tilsvarende.

Den endelige udtalelse og en komplet beskrivelse af sagsforløbet findes på MKI's hjemmeside: [www.virksomhedsadfaerd.dk](http://www.virksomhedsadfaerd.dk)





# Informationsaktiviteter i Danmark

Mæglings- og klageinstitutionen inviterede i samarbejde med Rådet for Samfundsansvar til et debatmøde i juni om samfundsansvar i offentlige indkøb. Mæglings- og klageinstitutionen skal også informere offentlige myndigheder og virksomheder om OECD's retningslinjer og behandle klager over dem. Det har derfor været en prioritet for institutionen at få sat fokus på de særlige udfordringer, der er forbundet med som offentlig indkøber at tage samfundsansvar. Det er et område, som også Rådet for Samfundsansvar har arbejdet med gennem længere tid, hvorfor de to institutioner havde valgt at gå sammen om et fælles arrangement.

Formålet med arrangementet var oplysning, erfaringsudveksling og debat om samfundsansvar i offentlige indkøb. På mødet orienterede private virksomheder, der har erfaringer med ansvarlig leverandørstyring, og indkøbere fra kommunalt og statsligt niveau om deres respektive arbejde med samfundsansvar i indkøb og udbud. En repræsentant fra det statslige sundhedsvæsen i Sydøst-Norge redegjorde for etisk handel og leverandørstyring i den norske sundhedssektor. Man har i Norges sundhedsvæsen mange og gode erfaringer med leverandørstyring og auditering i Asien. Der var præsentation af flere cases om leverandørstyring og samarbejder i forbindelse med produktion af operationsbeklædning fra Indien og produktion af gummihandsker og kirurgisk udstyr i Malaysia. Sammenfattende blev det konstateret, at der fortsat er mulighed at skærpe fokus på samfundsansvar i offentlige indkøb og at fortsætte informationsindsatsen om OECD's retningslinjer i den forbindelse.

## Arrangement om skjult tvangsarbejde ved CSR Awards 2014

Mæglings- og klageinstitutionen åbnede Socialministeriets deltagelse ved årets CSR Awards i Holstebro den 30. oktober. Indlægget koncentrerede sig om skjult tvangsarbejde og virksomhedernes muligheder for at undgå det og sikre ansvarlig virksomhedsadfærd.

I denne forbindelse blev menneskehandelens udfordringer præsenteret sammen med eksempler på, hvordan udenlandske og danske virksomheder har håndteret udfordringen. Der blev givet konkrete eksempler fra en dansk virksomhed i rengøringsbranchen, som har været "ramt" af skjult tvangsarbejde hos underleverandører, og der blev delt erfaringer. Socialstyrelsen præsenterede sin nye guide, særligt rettet til små og mellemstore virksomheder om, hvordan man undgår skjult tvangsarbejde. Guiden er tilgængelig på: <http://goo.gl/6cUwrc>

## Samarbejde om palmeolie med Fødevareministerie

I forbindelse med Fødevareministeriets indsats med nedsættelse af en arbejdsgruppe om ansvarlig produceret soja og palmeolie har Mæglings- og klageinstitutionen i marts 2014 i arbejdsgruppen præsenteret forventninger til virksomheders arbejde med due diligence med særlig fokus på dokumentationskrav og rapportering, som de er beskrevet i OECD's retningslinjer. DI Fødevarer har efterfølgende i juni 2014 lanceret et palmeolie-initiativ, som de opfordrer virksomheder til at tilslutte sig. Ved at tilslutte sig initiativet forpligter virksomhederne sig til at den palmeolie, de bruger, er ansvarligt produceret senest ved udgangen af 2018.



Fotografer: Ole Mortensen og Helena Lundquist



# Institutionens informationsarbejde i udlandet

## **Ekspertmøde om effektive ikke-juridiske klagemekanismer i Haag april 2014**

MKI-medlem Karin Buhmann deltog i et ekspertmøde om 'Improving the effectiveness of non-judicial grievance mechanisms' i Haag den 3.-4. april arrangeret af den hollandske organisation Access Facility i samarbejde med bl.a. FN's arbejdsgruppe om virksomheder og menneskerettigheder. Mødet fokuserede på den tredje søjle i FN's vejledende principper om virksomheder og menneskerettigheder, 'Access to Remedy' (adgang til klageinstitutioner og oprejsning), især på kriterier for effektiv adgang til klageinstitutioner og retsmidler. FN's vejledende principper omfatter under den tredje søjle både statslige og virksomhedsbaserede klageinstitutioner og retsmidler. Diskussionen

under mødet omfattede såvel OECD's nationale kontaktpunkter, andre statslige klageinstitutioner og oprejsning som virksomhedsbaserede. Det blev især drøftet, hvad der skal til for, at klageinstitutioner og oprejsning skaber positive resultater for de grupper, som påvirkes negativt af virksomhedsaktiviteter, og hvordan de kan medvirke til at skabe bæredygtige løsninger og undgå flere konflikter fremover. Erfaringer fra nationale kontaktpunkter, herunder MKI, udgjorde en væsentlig del af diskussionsgrundlaget. I mødet deltog over 40 personer fra alle regioner. Deltagerne repræsenterede civilsamfund, virksomheder, myndigheder, nationale kontaktpunkter, internationale finansieringsinstitutioner, internationale organisationer og nationale myndigheder.

## **Årligt fællesmøde for de nationale kontaktpunkter i OECD, Paris juni 2014**

Med henblik på at øge samarbejdet mellem de nationale kontaktpunkter og sikre større udbredelse af OECD's retningslinjer for multinationale virksomheder afholder OECD 2 møder årligt for alle de ca. 40 NCP'er. Møderne afholdes i juni og december, hvor informationsaktiviteter, fælles aktiviteter og konkrete sager præsenteres og drøftes. Møderne er vigtige for at skabe et fælles fortolkningsgrundlag med baggrund i OECDs retningslinjer. Ved junimødet var der i

2014 særligt fokus på den indledende vurdering af om en klage skal behandles eller afvises, som NCP'erne foretager, når man modtager en klage. MKI bidrog med de danske erfaringer på området, der er særlige, da Danmark som det eneste OECD-land har lovgivning på området.

Hvert år udarbejder OECD bl.a. en fælles rapport for sager og aktiviteter i de nationale kontaktpunkter i den forgangne år. Du kan finde den på <http://mneguidelines.oecd.org>

## **Deltagelse i UN Global Forum i Geneve, december 2014**

Som led i informationsudbredelsen af FN's retningslinjer for erhvervsliv og menneskerettigheder afholder FN's arbejdsgruppe for erhvervsliv og menneskerettigheder en gang om året et stort globalt forum med deltagelse fra stater, erhvervsorganisationer, fagforeninger og NGO'er mv. På årets forum deltog MKI-medlem Karin Buhmann med et oplæg under en side-event med titlen "Ensuring access to effective judicial and non-judicial remedies: progress, trends & recommendations". Karin Buhmanns oplæg fokuserede på, hvordan MKI arbejder med at udbrede

kendskabet til OECD's retningslinjer, og især hvordan MKI arbejder proaktivt med at skabe viden om, hvordan virksomheder kan overholde retningslinjerne. I oplægget beskrev Karin Buhmann blandt andet, hvordan MKI i løbet af 2014 har taget udgangspunkt i en sag, som MKI har været involveret i, til at forklare en bredere kreds af virksomheder, virksomhedsorganisationer, myndigheder m.fl., hvordan og hvorfor det er en krænkelse af retningslinjerne at tilbageholde ansattes pas eller identifikationspapirer, og at der har været international interesse for MKIs generelle udtalelse om spørgsmålet.

# Samarbejde med andre nationale OECD-kontaktpunkter

Internationalt indgår MKI aktivt i samarbejdet mellem de øvrige nationale kontaktpunkter (NCP) i OECD.

## Konkret samarbejde i sagsbehandlingen

Ved en konkret sag eller en konkret problemstilling, der fx vedrører virksomheder, der driver virksomhed både i Danmark og i andre lande, kan samarbejdet med det lokale kontaktpunkt være af væsentlig betydning for sikre, at sagen behandles på den mest effektive måde for såvel klager som virksomhed. I 2014 behandlede MKI en sag, der foranledigede et tæt samarbejde med det britiske kontaktpunkt. Sagen, der omhandlede en virksomhed i Israel, trak både tråde til såvel moderselskabet i Storbritannien, som en af selskabets øvrige datterselskaber i Danmark. Her var en løbende fortlørlig dialog med det britiske kontaktpunkt i forhold til hurtigt at få klarhed over, hvilken virksomhed der var rette indklagede i sagen, hvilket MKI vurderede var moderselskabet. Sagen blev derfor afvist og der blev henvist til det britiske NCP. Læs yderligere om sagen ovenfor side 5.

## Workshop om mægling i Oslo for NCP'er

Det løbende samarbejde mellem de nationale kontaktpunkter både i OECD-sammenhæng, men også ved konferencer og seminarer organiseret af de enkelte kontaktpunkter. Disse er vigtige i forhold til at skabe samarbejdsrelationer, der kan bruges i forbind-

else med konkrete sager, for at drøfte fortolkningen af OECD-retningslinjerne og i forhold til sikring af effektiv og tillidsvækkende sagsbehandling i kontaktpunkterne.

I marts 2014 deltog Mæglings- og klageinstitutionen i en 2-dags workshop om mægling i Oslo organiseret af det norske kontaktpunkt. Med udgangspunkt i OECD retningslinjerne og med et stærkt fokus på de nationale kontaktpunkters rolle som mæglingsinstitution, blev der undervist i mægling og mediation og udvekslet erfaringer mellem de nationale kontaktpunkter.

## Frokostdrøftelse hos den danske OECD-ambassadør i Paris

I juni 2014 stod Udenrigsministeriet i samarbejde med den danske mæglings- og klageinstitution bag et arrangement på den danske ambassade for en række af de øvrige NCP'er i forbindelse med det årlige NCP-møde i Paris. Formålet med arrangementet var at udveksle erfaringer om informationsindsatser vedrørende OECD's retningslinjer med henblik på at udbrede kendskabet til retningslinjerne og de nationale kontaktpunkter. Der var en uformel drøftelse af, hvordan NCP'er vejleder og informerer om OECD retningslinjerne med henblik på at indhente inspiration og læring fra andre lande.





# Overblik over MKIs sagsbehandlingsproces

## Offentliggørelse:

### Klage

#### Indledende vurdering

Er de formelle kriterier opfyldt?

Nej

Afvises

Ingen offentliggørelse eller aktindsigt

Ja

Max 2 uger fra henvendelsen indgives\*

#### Løsning på egen hånd

Institutionen opfordrer parterne om at prøve at løse uoverensstemmelsen

Hvis parterne løser uoverensstemmelsen

Afsluttes

Ingen offentliggørelse eller aktindsigt

Max 2½ måneder fra henvendelsen indgives\*

#### Forundersøgelse

Hvis parterne ikke løser uoverensstemmelsen, afslutter institutionen en forundersøgelse mhp. at beslutte om uoverensstemmelsen skal behandles i institutionen

Afvises

Kort udtalelse offentliggøres uden benævnelse af parternes navne

Accepteres

#### Mægling

Hvis institutionen tilbyder mægling, indkaldes parterne til møde mhp. at afgøre om der kan mægles i sagen eller om sagen skal undersøges

Offentliggørelse om mægling eller undersøgelse med parternes navne

Max 3 måneder fra henvendelsen indgives\*

Mægling faciliteres af formanden

Hvis mæglingen lykkes

Afsluttes

Mæglingens resultat offentliggøres med parternes navne

Hvis mæglingen ikke lykkes

Max 6 måneder fra henvendelsen indgives\*

#### Undersøgelse

Der foretages en undersøgelse af sagen

Påstanden kan ikke dokumenteres

Udtalelse om at klagen ikke er begrundet

Udtalelse om manglende begrundelse offentliggøres med parternes navne

Klagen kan dokumenteres

#### Udtalelse på baggrund af undersøgelse

Institutionen kommer med en udtalelse og forslag til forbedringer

Udtalelse offentliggøres med parternes navne

Max 9 måneder fra henvendelsen indgives\*

\*Vejledende tidsfrister

## Når konfliktløsning virker på virksomhedsniveau

Det er en vigtig del af sagsbehandlingsprocessen i Mæglings- og klageinstitutionen at parterne (klager og indklagede) får tilbud om og tid til at løse sagen på egen hånd. Når MKI i den indledende vurdering vurderer, at en klage kan godkendes til videre behandling, opfordrer MKI parterne i sagen til at løse sagen indbyrdes inden for 2 måneder.

Hvis parterne formår selv at løse sagen, involverer institutionen sig ikke yderligere i klagen. Hvis Mæglings- og klageinstitutionen således godkender den løsning, som parterne er nået frem til, afsluttes sagen uden nogen form for offentliggørelse fra institutionens side.

I 2014 har institutionen behandlet en klage, som parterne efterfølgende selv løste på egen hånd. Den følgende beskrivelse er godkendt af parterne.

Mellemfolkeligt Samvirke havde gennem en længere periode været i dialog med Arla Foods om salg af mælkepulver i udviklingslande.

Dialogen var indledt på baggrund af, at Mellemfolkeligt Samvirke gennem en længere periode havde peget på visse negative konsekvenser af eksport af europæisk subsidieret mælkepulver til udviklingslande, hvor den lokale mejerisektor primært består af småproducenter og småbønder. Arla Foods planlægger at øge sin forretning i Afrika syd for Sahara frem til 2017. Det skal især ske gennem salg af mælkepulver og langtidsholdbar UHT-mælk. Arla Foods har hidtil solgt sine produkter i Nigeria og Elfenbenskysten, og virksomhedens strategiske fokus er derudover rettet mod markederne i Ghana, Senegal, Congo samt en række lande i Østafrika.

Mellemfolkeligt Samvirke indsendte en klage til MKI, hvor der bl.a. blev efterlyst øget opmærksomhed fra Arla Foods side om udvisning af nødvendig omhu (due diligence) med henblik på at identificere og fore-

bygge mulige negative påvirkninger. Efter MKI havde opfordret parterne til selv at løse sagen, indgik Arla Foods og Mellemfolkeligt Samvirke i december 2014 en aftale om, at Arla iværksætter en række tiltag, der bl.a. sikrer følgende:

- udviser den nødvendige omhu i forbindelse med salg af mælkepulver i udviklingslande for at undgå utilsigtede negative konsekvenser for bl.a. småproducenter og småbønder.
- overholdelse af OECD's retningslinjer for Multinationale Selskaber samt FN's Retningslinjer for Menneskerettigheder og Erhvervsliv – i tillæg til FN's Global Compact.
- gennemførelse af due diligence processer forud for nye opkøb eller partnerskabsaftaler i udviklingslande, der skal sikre efterlevelse af førnævnte retningslinjer, når Arla Foods udvider forretningen i et udviklingsland.
- undersøgelse af eksisterende forretning i Elfenbenskysten og Nigeria for at sikre, at der ikke er eventuelle negative konsekvenser for lokale aktører.

Denne sag understreger, at den danske model, hvor MKI - efter at have modtaget en klage - kan tilbyde parterne, at de endnu en gang får mulighed for at løse sagen på egen hånd, giver gode resultater.

Man kan læse mere om Arla Foods og samfundsansvar i udviklingslande her: <http://goo.gl/koF8hq>



## Workshop i Indien

I november deltog Mæglings- og klageinstitutionen i to workshops om ansvarlig virksomhedsadfærd på den danske ambassade i Indien. Arrangementerne var dels målrettet de medarbejdere, der arbejder med CSR på de danske ambassader i Asien, og som er vigtige formidlere af information om Mæglings- og klageinstitutionen til både virksomheder og potentielle klagere, dels de indiske virksomheder, der er underleverandører til danske virksomheder samt danske virksomheders datterselskaber i Indien.

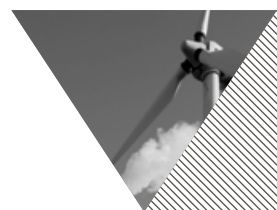
Workshoppen med medarbejdere på de danske ambassader havde form af et tre dages træningsforløb i gennemførelse af CSR-forandringsprojekter hos lokale leverandører til danske virksomheder. De CSR-ansvarlige medarbejdere i Eksportrådet, der deltog i træningsforløbet, er lokalt ansatte på ambassaderne, men har et vidtgående kendskab til de internationale CSR-standarder, og hvordan de gennemføres i praksis i deres land. Mæglings- og klageinstitutionens bidrag til workshoppen sigtede på at give de CSR-ansvarlige medarbejdere indsigt i, hvordan OECD-retningslinjerne kan indgå i deres løbende samarbejde med virksomhederne, og hvordan virksomhederne kan få mest muligt ud af dem og af institutionen.

Workshoppen med virksomheder var direkte rettet til medlemmerne af Indo-Danish Business Association. Udenrigsministeriet holdt oplæg om den aktuelle internationale CSR-politik og MKI præsenterede OECD's retningslinjer for multinationale virksomheder og MKI, hvilket blev efterfulgt af indlæg om kravene i ny lovgivning om CSR-aktiviteter i Indien. Denne ramme var meget velegnet for indlæg om de internationale retningslinjer, oprettelsen af MKI og institutionens måde at arbejde på.

"For mig er der ingen tvivl om, at workshops af denne type er en rigtig god måde at præsentere Mæglings- og klageinstitutionen på. Når vi møder virksomheder og lokale interessenter som NGO'er, fagforeninger og myndigheder, skal den sættes ind i en dagligdags CSR-sammenhæng og ikke præsenteres isoleret," udtaler Carl Christian Hasselbalch, Danmarks Eksportråd.

Du kan læse mere på [virksomhedsadfærd.dk](http://virksomhedsadfærd.dk), som bliver løbende opdateret med information om sager samt institutionens udtalelser.





## Kontakt

### Mæglings- og klageinstitutionen for ansvarlig virksomhedsadfærd

Erhvervsstyrelsen  
Langelinie Allé 17  
2100 København Ø

Telefon +45 35 29 10 00  
E-mail [post@virksomhedsadfaerd.dk](mailto:post@virksomhedsadfaerd.dk)

[www.virksomhedsadfaerd.dk](http://www.virksomhedsadfaerd.dk)

### Andre nyttige links

[www.csrkompasset.dk](http://www.csrkompasset.dk)  
[www.samfundsansvar.dk](http://www.samfundsansvar.dk)  
[www.mneguidelines.oecd.org](http://www.mneguidelines.oecd.org)  
[www.ohchr.org](http://www.ohchr.org)  
[www.ec.europa.eu/enterprise/policies/sustainable-business](http://www.ec.europa.eu/enterprise/policies/sustainable-business)