



fielmann

NACHHALTIGKEITSBERICHT 2019

Der Nachhaltigkeitsbericht der Fielmann AG und des Fielmann-Konzerns wird auf Deutsch und Englisch veröffentlicht. Aus Gründen der besseren Lesbarkeit verwenden wir überwiegend die männliche Form. Männer, Frauen und Personen anderer geschlechtlicher Identitäten sind dabei grundsätzlich in gleicher Weise gemeint und angesprochen.

Inhalt:

2	Über diesen Bericht
2	Nachhaltigkeit
2	Anforderungen gemäß § 289c HGB und Global Reporting Initiative (GRI)
3	Berichtsgliederung
4	Vorwort
7	Nachhaltigkeit bei Fielmann
7	Über Fielmann
11	Organisation und Unternehmensführung
12	Compliance
15	Nachhaltigkeitsmanagement
16	Wesentlichkeitsanalyse und wesentliche Themen
21	Verantwortung für unsere Kunden
21	Der Kunde bist Du
21	Kundenorientierter Datenschutz
27	Qualitätsmanagement
33	Verantwortung für unsere Mitarbeiter
33	Grundlage unseres Erfolgs
41	Verantwortung für die Gesellschaft
41	Verantwortung für das Gemeinwohl
45	Soziale Standards in der Wertschöpfungskette
49	Verantwortung für die Umwelt
49	Energie sparen und Emissionen senken
56	Anhang
56	GRI-Inhaltsindex

Über diesen Bericht

Nachhaltigkeit

Als Familienunternehmen und Marktführer übernimmt Fielmann Verantwortung für die Gesellschaft, setzt sich für Land und Menschen ein. Dies aus Überzeugung: Ein Unternehmen kann nur in einem intakten, sozial ausgewogenen Umfeld langfristig erfolgreich sein.

Mit dem vorliegenden Bericht nehmen wir insbesondere Bezug auf Kundenbelange, Umweltbelange, Arbeitnehmerbelange, Sozialbelange, Achtung der Menschenrechte sowie Bekämpfung von Korruption und Bestechung. Damit berichtet Fielmann transparent und umfassend über die sozialen und ökologischen Auswirkungen seines Handelns, stellt seine Aktivitäten im Bereich Nachhaltigkeit gesammelt dar.

Soweit nicht anders ausgewiesen, beziehen sich alle im Bericht enthaltenen Informationen auf das Geschäftsjahr 2019 (Kalenderjahr 2019). Der Bericht ergänzt die Berichterstattung im Lagebericht der Fielmann Aktiengesellschaft und den im Geschäftsbericht abgedruckten Konzernlagebericht des Fielmann-Konzerns um wesentliche Entwicklungen in nichtfinanziellen Sachverhalten. Der Bericht bezieht alle Unternehmen der Fielmann-Gruppe ein, es sei denn, es wird explizit auf einen anderen Bezugsrahmen hingewiesen.

Die inhaltliche Prüfung dieser Berichterstattung erfolgte gemäß § 171 Abs. 1 AktG durch den Aufsichtsrat der Fielmann Aktiengesellschaft. Der vorliegende nichtfinanzielle Bericht wurde keiner externen inhaltlichen Prüfung unterzogen.

GRI 102-45 | GRI 102-50 | GRI 102-56

Anforderungen gemäß § 289c HGB und Global Reporting Initiative (GRI)

Der vorliegende Bericht stellt die nichtfinanzielle Erklärung der Fielmann Aktiengesellschaft nach § 289b Abs. 3 HGB und des Fielmann-Konzerns nach § 315b Abs. 3 HGB dar. Fielmann entspricht damit den durch das CSR-Richtlinie-Umsetzungsgesetz formulierten Bestimmungen der §§ 289b ff., 315b ff. HGB. Der Bericht wurde entlang des GRI-Standards der Global Reporting Initiative (GRI) erstellt.

Die für Fielmann relevanten nichtfinanziellen Themen wurden im Rahmen einer Wesentlichkeitsanalyse ermittelt, die sich an den Kriterien der Global Reporting Initiative orientiert und jährlich vom Vorstand aktualisiert wird. Um dem Erfordernis der doppelten Wesentlichkeit gemäß §§ 289c Abs. 3 Satz 1, 315c HGB nachzukommen, hat der Vorstand im Prozess auch die Bedeutung des jeweiligen Themas für die Lage und den Geschäftsverlauf der Fielmann Aktiengesellschaft und des Fielmann-Konzerns definiert. Die wesentlichen Themen sowie der Prozess der Wesentlichkeitsanalyse sind detailliert auf den Seiten 16–19 dieses Berichts dargestellt. Der Vorstand hat das Ergebnis der Wesentlichkeitsanalyse für das Geschäftsjahr 2019 überprüft und validiert.

§ 289c HGB	GRI	Fielmann Nachhaltigkeitsbericht
Umweltbelange (§ 289c Abs. 2 Nr. 1 HGB)	– Energie (302) – Emission (305)	Verantwortung für die Umwelt
Arbeitnehmerbelange (§ 289c Abs. 2 Nr. 2 HGB)	– Beschäftigung (401) – Aus- und Weiterbildung (404)	Verantwortung für unsere Mitarbeiter
Sozialbelange (§ 289c Abs. 2 Nr. 3 HGB)	– Kundengesundheit und -sicherheit (416) – Schutz der Kundendaten (418)	Verantwortung für unsere Kunden
Achtung der Menschenrechte (§ 289c Abs. 2 Nr. 4 HGB)	– Soziale Bewertung der Lieferanten (414)	Verantwortung für die Gesellschaft
Bekämpfung Korruption und Bestechung (§ 289c Abs. 2 Nr. 5 HGB)	– Korruptionsbekämpfung (205)	Nachhaltigkeit bei Fielmann

GRI 102–47

Fielmann berichtet gemäß § 289c Abs. 2 HGB zu folgenden Aspekten: Umweltbelange (§ 289c Abs. 2 Nr. 1 HGB), Arbeitnehmerbelange (§ 289c Abs. 2 Nr. 2 HGB), Sozialbelange (§ 289c Abs. 2 Nr. 3 HGB), Achtung der Menschenrechte (§ 289c Abs. 2 Nr. 4 HGB) und Bekämpfung von Korruption und Bestechung (§ 289c Abs. 2 Nr. 5 HGB).

Gemäß GRI informiert Fielmann im Kapitel „Verantwortung für die Umwelt“ über die Aspekte Energie (302) und Emissionen (305), im Kapitel „Verantwortung für unsere Mitarbeiter“ über die Beschäftigung (401) sowie die Aus- und Weiterbildung (404), im Kapitel „Verantwortung für unsere Kunden“ über die Kundengesundheit und -sicherheit (416) sowie über den Schutz der Kundendaten (418), im Kapitel „Verantwortung für die Gesellschaft“ über die soziale Bewertung der Lieferanten (414) und im Kapitel „Nachhaltigkeit bei Fielmann“ über die Korruptionsbekämpfung (205).

Fielmann berichtet außerdem auf freiwilliger Basis – über die Anforderungen des § 289c Abs. 2 HGB hinaus – zu den GRI-Aspekten wirtschaftliche Leistung (201) und zu den indirekten ökonomischen Auswirkungen (203).

Gemäß § 289c Abs. 3 HGB legt Fielmann zu jedem Aspekt ausführlich Ziele, Konzepte, Maßnahmen (§ 289c Abs. 3 Nr. 1 HGB) und Ergebnisse (§ 289c Abs. 3 Nr. 2 HGB) im Geschäftsjahr dar. Ergänzt wird die Darstellung durch wesentliche nichtfinanzielle Leistungsindikatoren (§ 289c Abs. 3 Nr. 5 HGB). Im Kapitel „Nachhaltigkeit bei Fielmann“ auf Seite 15 f. geht Fielmann auf die wesentlichen Risiken ein (§ 289c Abs. 3 Nr. 3 und 4 HGB).

Mit den GRI-Standards vertraute Leser weisen wir auf die relevanten GRI-Indikatoren durch Kennzeichen wie [GRI 102–45](#) hin. Eine Übersicht der GRI-Indikatoren findet sich im Anhang auf Seite 56 f.

Berichtsgliederung

Der Nachhaltigkeitsbericht von Fielmann ist in fünf wesentliche Kapitel aufgeteilt, denen diese Übersicht und das Inhaltsverzeichnis vorangehen:

- Nachhaltigkeit bei Fielmann
- Verantwortung für unsere Kunden
- Verantwortung für unsere Mitarbeiter
- Verantwortung für die Gesellschaft
- Verantwortung für die Umwelt

Sehr geehrte Aktionäre und Freunde des Unternehmens,

Fielmann ist ein Familienunternehmen. Wir denken langfristig, übernehmen Verantwortung für unsere Kunden, unsere Mitarbeiter und die Gesellschaft. Investitionen in die Gemeinschaft sind für uns Investitionen in die Zukunft. Unser Ziel sind zufriedene Kunden, nicht Maximalprofit. Nachhaltiges Handeln ist seit Anbeginn fest in unserer Unternehmensphilosophie verankert.

Die Grundlage unseres Erfolgs sind unsere Mitarbeiter. Sie leben unsere kundenfreundliche Philosophie, beraten unsere Kunden so, wie sie selbst beraten werden möchten: fair, freundlich, kompetent und unabhängig vom Preis. Die Kundenzufriedenheit ist unsere wichtigste Mess- und Steuergröße. Ein wesentlicher Teil der Tantieme unserer Niederlassungsleiter sowie des Vorstandes ist von ihr abhängig. Unsere Kunden vertrauen uns, mehr als 90 Prozent möchten ihre nächste Brille wieder bei Fielmann kaufen.

Als Marktführer und international tätiges Unternehmen nehmen wir unsere Verantwortung ernst, haben uns höchsten Qualitätsstandards verschrieben. Unsere Compliance-Richtlinien definieren die Maßstäbe, die wir an uns und unseren Partnern anlegen. So stellen wir rechtskonformes und ethisches Verhalten sicher, werden unseren moralischen Verpflichtungen auch über die Grenzen unseres Unternehmens gerecht.

Wir beteiligen uns an der Entwicklung weltweit gültiger Prüfmethode, unterstützen die Weiterentwicklung der ISO-Normen. Unsere Qualitätskontrollen sind deutlich anspruchsvoller, als die gesetzlichen Vorgaben es verlangen. Auch 2019 haben alle in der Fielmann-Kollektion angebotenen Brillenmodelle umfassende Qualitätstests im Labor in Rathenow erfolgreich durchlaufen. Die hohen Standards gelten auch für unsere Partner. Wir arbeiten nur mit Markenherstellern zusammen, die uns im Rahmen von CE-Konformitätserklärungen über entsprechende Zertifizierungen und Qualitätsnachweise die Güte ihrer Produkte zusichern. Auch Markenartikel vertreiben wir nur, wenn die Produkte unseren Qualitätsstandards genügen. Unsere Lieferanten haben wir auf unseren Code of



Marc Fielmann, Vorstandsvorsitzender

Conduct als verbindliche Richtlinie verpflichtet, die auf den anerkannten Prinzipien des UN Global Compact beruht. Über einen Katalog von Grundwerten sichert Fielmann nachhaltiges und ethisches Verhalten in der gesamten Lieferkette für alle unsere wesentlichen Produkte. Der Code of Conduct ist zum Zeitpunkt der Veröffentlichung dieses Berichts auf unserer Unternehmens-Website öffentlich zugänglich.

Fielmann ist ein modernes Familienunternehmen, bietet flexible Arbeitszeiten und ein familienfreundliches Umfeld. 30 Prozent unserer Mitarbeiter sind in Teilzeit beschäftigt. Die Frauenquote in den ersten drei Ebenen unterhalb des Vorstands liegt bei 30 Prozent. Die Zielgröße für die Besetzung des Vorstandes wird zum 31.12.2024 auf mindestens eine Frau festgelegt. Die Förderung unserer Mitarbeiter ist eine Investition in die Zukunft. Jahr für Jahr investieren wir zweistellige Millionenbeträge in die Aus- und Weiterbildung. Wir können unsere Position des Marktführers nur ausbauen, wenn jeder Mitarbeiter in seinem Bereich der Beste ist.

Und Fielmann übernimmt Verantwortung für die Gesellschaft, setzt sich für Land, Menschen und die Umwelt ein. Jedes Jahr pflanzen wir für jeden Mitarbeiter einen Baum, seit 1984 sind das mehr als 1,6 Millionen Bäume und Sträucher. 2019 haben wir in Deutschland, Österreich, der Schweiz und Italien mehr als 52.000 Bäume und Sträucher gepflanzt. Um zukünftig noch mehr Bäume zu pflanzen und so einen aktiven Beitrag zum Klimaschutz zu leisten, hat Fielmann gemeinsam mit der Landesregierung Schleswig-Holstein und den Landesforsten die Initiative „Einheitsbuddeln“ begründet. So konnten wir 2019 nicht nur einen 10-Hektar großen Forst mit insgesamt 30.000 Bäumen im Kreis Rendsburg anlegen, sondern auch eine Vielzahl an Unternehmen und privaten Unterstützern dafür begeistern, insgesamt mehr als 100.000 Bäume zu pflanzen. Darüber hinaus fördert Fielmann auch den Breitensport. Weit mehr als 100.000 Mädchen und Jungen in über 10.000 Jugendmannschaften spielen in Fielmann-Trikots.

Ein verantwortungsvoller Umgang mit der Natur ist für uns selbstverständlich. Mit unserem Umweltgelöbnis tragen wir wesentlich zum Klimaschutz bei. Aber Fielmann geht weiter: Wir wollen in Zukunft noch energieeffizienter wirtschaften und den Ausstoß klimaschädlicher Treibhausgase weiter reduzieren. 2019 konnten wir den Stromverbrauch in den Niederlassungen um mehr als sechs Prozent reduzieren und damit die durch Stromnutzung induzierten CO₂-Emissionen pro m² Ladenfläche um 11 Prozent verringern.

Wir koordinieren die Vielzahl der Maßnahmen über unser Nachhaltigkeitsmanagement, berichten über die Ziele und das Erreichte transparent in diesem Bericht. In den kommenden Jahren haben wir noch viel vor: Neben einer Fortsetzung unseres dargelegten Engagements sehen wir viele weitere Felder, um noch nachhaltiger zu werden. Die Vermeidung von Mikroplastik und eine nachhaltige Brillenkollektion sind Ergänzungen zu der Vielzahl an Maßnahmen, die wir im laufenden Geschäftsjahr umsetzen werden. Viele Maßnahmen haben im Einzelnen nur eine kleine Wirkung, aber in der Summe können Sie einen großen Beitrag dazu leisten, ressourcenschonender und nachhaltiger zu wirtschaften. In diesem Sinne danke ich allen unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern für Ihren Einsatz und Ihr Verantwortungsbewusstsein im Jahr 2019. Ihre Kompetenz und Einsatzbereitschaft sind Grundpfeiler unseres Erfolgs.

Mein Dank geht auch an unsere Kunden, unsere Partner, Freunde und Aktionäre für ihre Treue zum Unternehmen. Ihr Vertrauen ist für uns Ansporn und Verpflichtung zugleich.



Marc Fielmann



Köln, Schildergasse

Nachhaltigkeit bei Fielmann

Über Fielmann

Fielmann steht für Brillenmode zum fairen Preis. 90 Prozent aller Bundesbürger kennen Fielmann. Europaweit tragen 25 Millionen eine Brille von Fielmann. Wir sind Marktführer, verkaufen in Deutschland jede zweite Brille.

Mit kundenorientierten Leistungen, Brillen zum fairen Preis und hoher Fachkompetenz haben wir die Brillenmode demokratisiert. Wir sind tief in der Branche verwurzelt, sind auf allen Ebenen der Wertschöpfung in der Augenoptik tätig. „Der Kunde bist Du“ ist unser Leitsatz, strikte Kundenorientierung brachte uns an die Spitze. Mit unserer Vision 2025 tragen wir diese Philosophie in die digitale Zukunft und ins angrenzende europäische Ausland, gestalten die augenoptische Branche zum Vorteil für alle Kunden – ohne Kompromisse bei der Qualität zu machen.

Geschäftstätigkeit

Die Fielmann Aktiengesellschaft mit Sitz in Hamburg, Weidestraße 118a, ist die börsennotierte Muttergesellschaft des Konzerns. Die Geschäftstätigkeit der Fielmann AG besteht im Betrieb von und in der Beteiligung an Augenoptik-Unternehmen, Hörakustik-Unternehmen sowie der Herstellung und dem Handel mit Sehhilfen und anderen augenoptischen Produkten, insbesondere Brillen, Brillenfassungen, Brillengläsern, Sonnenbrillen, Kontaktlinsen, Zubehör und Accessoires, Handelswaren aller Art sowie Hörgeräten und deren Zubehör. Fielmann expandiert, kommt seinen Kunden mit weiteren Niederlassungen entgegen. Zum 31.12.2019 betrieb Fielmann 776 (Vorjahr: 736) Niederlassungen.

Niederlassungen der Fielmann Aktiengesellschaft

Land	2019		2018	
	Anzahl Niederlassungen	Anteil am Gesamtumsatz	Anzahl Niederlassungen	Anteil am Gesamtumsatz
Deutschland	602	78,8%	600	79,3%
Schweiz	43	11,8%	43	11,8%
Österreich	38	5,8%	38	5,8%
Übrige ¹	93	3,6%	55	3,1%
Gesamt	776	100,0%	736	100,0%

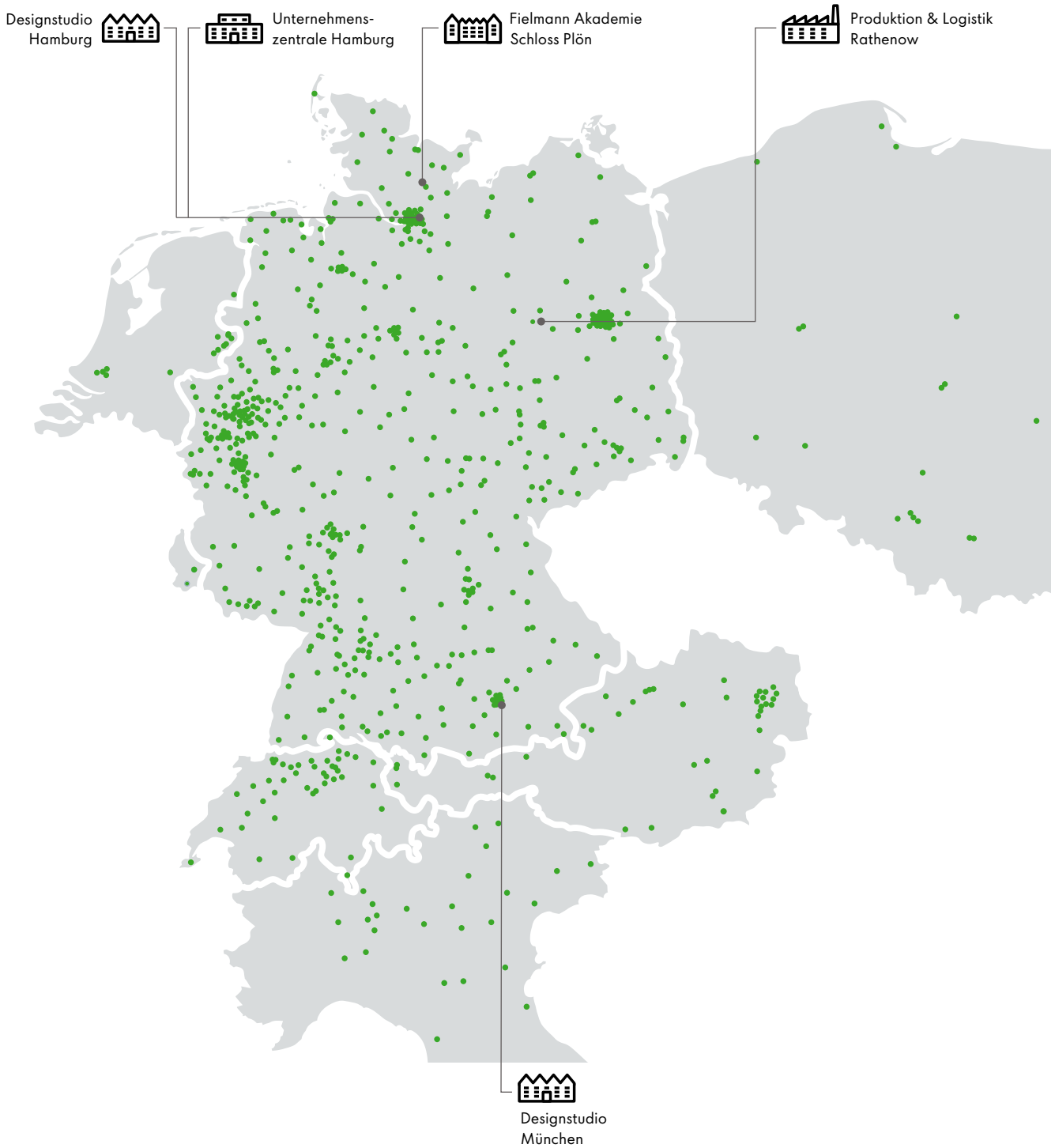
GRI 102-4 | GRI 102-6 | GRI 102-7 | GRI 102-10

¹ In den EU-Ländern Polen, Niederlande, Luxemburg, Frankreich, Italien und Slowenien betreiben wir 93 Standorte, die wir unter Hinzurechnung unserer kleineren Standorte in Weißrussland und der Ukraine im Segment Übrige darstellen. Weitere Informationen sind im Geschäftsbericht aufgeführt.



Fielmann: Standorte in Europa

GRI 102-6



Berufsbild Augenoptiker Optiker sind ihrem Selbstverständnis nach Handwerker und Gesundheitsversorger. In Deutschland dürfen Augenoptiker die Sehschärfe bestimmen und Kontaktlinsen anpassen. Sie beraten ihre Kunden bei der Auswahl von Gläsern und Fassungen, fügen diese in der Werkstatt zu individuellen Brillen zusammen. In der Bundesrepublik muss jedes augenoptische Fachgeschäft mit Kassenzulassung von einem Augenoptikermeister geführt werden.

Wesentliche Produkte der Fielmann Aktiengesellschaft

Produkt	Beschreibung
Brillenfassungen	Fielmann zeigt in seinen Niederlassungen die ganze Welt der Brillenmode: unsere eigene Fielmann-Kollektion, internationale Designer und Marken.
Brillengläser	Im brandenburgischen Rathenow steht unser Produktions- und Logistikzentrum (PULZ). Unter einem Dach fertigen wir auftragsbezogen Mineral- und Kunststoffgläser, fügen sie in der Randschleiferei mit der bestellten Fassung zur individuellen Brille zusammen, liefern sie im Nachtsprung in unsere Niederlassungen. Auch Brillengläser großer Marken und bekannter Hersteller finden Kunden bei Fielmann zum garantiert günstigen Preis.
Sonnenbrillen	Ganz gleich ob als modisches Accessoire oder mit individueller Korrekturstärke, Fielmann bietet eine große Auswahl an Sonnenbrillen: die Fielmann-Kollektion, große Marken und internationale Designer.
Kontaktlinsen	Fielmann führt Kontaktlinsen großer Marken und bekannter Hersteller zum garantiert günstigen Preis.
Hörsysteme	Fielmann präsentiert in über 200 Hörakustikstudios seinen Kunden alle großen Marken und gängigen Hörsysteme zum garantiert günstigen Preis.

GRI 102-2

Wesentliche Kennzahlen der Fielmann Aktiengesellschaft		2019	2018
Außenumsatz	inkl. MwSt., Mio. €	1.764,6	1.650,7
Konzernumsatz	exkl. MwSt., Mio. €	1.520,7	1.428,0
EBITDA	Mio. €	384,7	295,9
Eigenkapital	Mio. €	726,6	709,2
Fremdkapital	Mio. €	639,9	235,6
Anzahl Niederlassungen	zum 31.12.	776	736
Mitarbeiter	zum 31.12.	20.397	19.379

In der folgenden Tabelle sind die Länder mit mehr als 5 Prozent des Gesamtumsatzes beziehungsweise der Gesamtkosten ausgewiesen:

	2019			2018		
	Deutschland	Schweiz	Österreich	Deutschland	Schweiz	Österreich
Umsatz (in Mio. €)	1.198,10	179,2	87,9	1.132,10	168,1	82,7
Ergebnis vor Steuern (in Mio. €)	215,1	29,3	17,0	217,1	24,7	14,3
Beschäftigte	16.987	1.436	809	16.200	1.424	817

GRI 102-7

Mitgliedschaften und Auszeichnungen

Die deutschen Augenoptiker sind als Handwerker über Innungen organisiert. Mehr als die Hälfte der inhabergeführten Betriebe haben sich Einkaufs- oder Werbegemeinschaften angeschlossen. Auch Fielmann ist Innungsmitglied. Darüber hinaus engagiert sich Fielmann im Dachverband Augenoptik Nordrhein-Westfalen und im Branchenverband ZVA (Zentralverband der Augenoptiker und Optometristen) sowie in der Bundesinnung der Hörakustiker (biha).

In der Schweiz ist Fielmann Mitglied im AOV (Augenoptikerverband Schweiz), in der GVO (Optikergruppierung im Kanton Waadt), im SWA (Verband der Schweizer Werbeauftraggeber) sowie in der HS (Hörsystemakustik Schweiz). In Österreich pflegt Fielmann Mitgliedschaften im Handelsverband Österreich und der WKÖ (Wirtschaftskammer Österreich). In Italien engagiert sich Fielmann im Verband der Werbegemeinschaften der Innenstädte, pflegt die Kontakte zum Handels- und Wirtschaftsverband der Einzelhändler und ist Mitglied im Dienstleistungsverband.

Die Fielmann Akademie Schloss Plön veranstaltet in regelmäßigen Abständen Kolloquien zu augenoptischen und ophthalmologischen Themen. Ziel der Veranstaltungen ist es, den Austausch und die Fortbildung von Augenoptikern, Fachärzten, Studenten und Wissenschaftlern zu fördern. Erstmals fanden die Kolloquien 2007 statt. Seitdem haben sie sich als feste Einrichtung für Wissenschaft und Praxis etabliert. Mehr als 6.000 Teilnehmer besuchten die insgesamt 48 Veranstaltungen, um sich über aktuelle Entwicklungen in der Augenoptik zu informieren.

Das gesellschaftliche Engagement von Unternehmensgründer Günther Fielmann ist weithin anerkannt und belegt durch eine Vielzahl an Auszeichnungen:

2000: Verleihung des Bundesverdienstkreuzes Erster Klasse

2002: Ehrentitel Professor des Landes Schleswig-Holstein

2004: Ehrendoktorwürde Christian-Albrechts-Universität zu Kiel

2005: Ehrenbürger der Gemeinden Stafstedt und Lütjensee

2007: Ehrenmitglied der Schutzgemeinschaft Deutscher Wald

2012: Verleihung Deutscher Handelspreis, Handelsverband Deutschland, Kategorie Lebenswerk

2016: Verleihung des Großen Verdienstkreuzes des Verdienstordens der Bundesrepublik Deutschland

2016: Ehrenbürger von Schleswig-Holstein

2017: Ehrenbürger der Stadt Plön

GRI 102-12

GRI 102-13

Organisation und Unternehmensführung

Fielmann ist ein Familienunternehmen, denkt in Generationen. Die Fielmann Aktiengesellschaft ist die börsennotierte Muttergesellschaft des Konzerns.

Aufsichtsrat

Der Aufsichtsrat überwacht die Arbeit des Vorstands und steht ihm beratend zur Seite. Das Gremium besteht aus 16 Mitgliedern. Acht Mitglieder des Aufsichtsrats werden nach den Bestimmungen des deutschen Aktiengesetzes (AktG) von den Aktionären, weitere acht Mitglieder gemäß dem Mitbestimmungsgesetz (MitbestG) von den Arbeitnehmern gewählt.

Der Aufsichtsrat verfügt über einen Personalausschuss, einen Vermittlungsausschuss sowie einen Nominierungsausschuss. Weitere Ausschüsse bestehen nicht. Auf die Bildung eines Prüfungsausschusses wurde bewusst verzichtet. Vor den jährlich stattfindenden Bilanzsitzungen informieren sich alle Aufsichtsratsmitglieder intensiv über Prüfungsinhalte und -ergebnisse in einem Diskussionsforum in Gegenwart des Finanzvorstands und des Abschlussprüfers. In diesem Rahmen stellt der Aufsichtsrat Fragen und gibt Anregungen.

GRI 102-18

Vorstand

Günther Fielmann ist Gründer und Mehrheitsaktionär der Fielmann AG, war bis November 2019 Vorstandsvorsitzender der Aktiengesellschaft. Marc Fielmann, Sohn des Gründers, ist seit 2012 im Unternehmen tätig, trat 2016 in den Vorstand ein und übernahm Ende des vergangenen Jahres den alleinigen Vorstandsvorsitz.

Die Nachfolge plante Günther Fielmann von langer Hand. Mit der im April 2018 geschaffenen Doppelspitze gingen bereits wesentliche Verantwortungsbereiche an Marc Fielmann über. Im Februar 2019 übergab Günther Fielmann auch die Verantwortung für die Unternehmensstrategie, kündigte im Vorfeld der Aufsichtsratssitzung am 21. November 2019 an, sich aus dem Vorstand zurückziehen zu wollen.

In der Sitzung vom 21. November 2019 würdigte der Aufsichtsrat der Fielmann Aktiengesellschaft das Lebenswerk von Günther Fielmann, dankte für seinen unermüdlchen Einsatz und stimmte der einvernehmlichen Beendigung der Vorstandstätigkeit von Günther Fielmann einstimmig zu.

Die operative Geschäftsführung der Fielmann Aktiengesellschaft obliegt dem Gesamtvorstand. Dieser bestand im Berichtsjahr aus fünf Personen (bis zum 21. November 2019) beziehungsweise vier Personen (ab dem 21. November 2019). Die Gesellschaft wird vertreten durch den Vorstandsvorsitzenden, Marc Fielmann, gemeinschaftlich durch zwei Mitglieder des Vorstands oder durch ein Vorstandsmitglied mit einem Prokuristen. Grundsätzliche oder ressortübergreifende Fragestellungen werden in regelmäßig stattfindenden Vorstandssitzungen erörtert und entschieden.

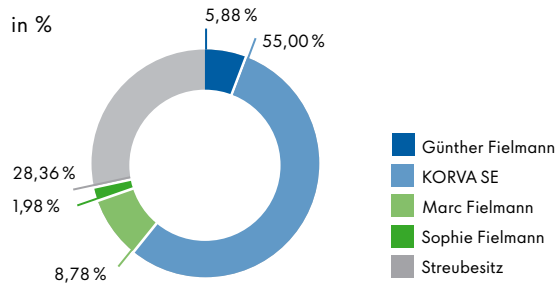
Die Arbeit des Vorstands ist geprägt durch die Beachtung der gesetzlichen Bestimmungen, der Satzung und der Geschäftsordnung. Die Ressortzuständigkeit der einzelnen Vorstände legt Fielmann dar unter: <https://corporate.fielmann.com/de/investor-relations/unternehmen/vorstand/>.

Eigentümerstruktur

Fielmann hat die Rechtsform einer Aktiengesellschaft, versteht sich als Familienunternehmen. Dies zeigt sich auch in der persönlichen Verantwortung der Gründerfamilie für das Wohlergehen der Kunden, der Mitarbeiter sowie des Unternehmens.

Die Verbundenheit der Familie mit dem Unternehmen spiegelt sich auch in der Eigentümerstruktur der Fielmann Aktiengesellschaft: Die Familie Fielmann kontrolliert über die Familienholding KORVA SE, die Fielmann Familienstiftung und über direkte Anteile 71,64 Prozent der Aktien der Fielmann Aktiengesellschaft. Weitere 28,36 Prozent der Anteile befinden sich in Streubesitz. In der KORVA SE werden 55,00 Prozent des Aktienbesitzes der Familie Fielmann an der Fielmann Aktiengesellschaft zusammengefasst. Mit 92,50 Prozent der Stimmen hat die Fielmann Familienstiftung den bestimmenden Einfluss auf die KORVA SE und damit die Mehrheitsrechte an der Fielmann Aktiengesellschaft. Diese Mehrheitsrechte sind dauerhaft gesichert. Im Vorjahresbericht fand sich zudem die Angabe „Günther Fielmann ist neben seiner Funktion als Alleinvorstand der Fielmann Familienstiftung auf Lebenszeit Alleinvorstand der KORVA SE.“.

Eigentümerstruktur der Fielmann Aktiengesellschaft



GRI 102-5

GRI 102-18

Compliance

Fielmann verfügt über ein umfassendes Compliance-System. Dieses wirkt auf rechtskonformes und ethisches Verhalten der Mitarbeiter sowie der Geschäftspartner hin, setzt sich aus einer Compliance-Richtlinie, Einzelvorgaben für Risikobereiche und einem Risikomanagementsystem zusammen. Dabei berücksichtigt Fielmann überstaatliches ebenso wie lokales Recht.

Der vertrauensvolle und verantwortungsbewusste Umgang aller Mitarbeiter miteinander im Unternehmen, der Schutz der natürlichen Ressourcen und der Natur sowie unser Verhalten im Geschäftsleben prägen unser Unternehmen und unseren Erfolg. Fehlverhalten eines Einzelnen kann großen wirtschaftlichen Schaden anrichten. Noch schwerer wiegt jedoch der Imageschaden, der mit Gesetzesverstößen einhergehen kann.

GRI 103

Compliance-Richtlinie

Fielmann betreibt zum 31. Dezember 2019 Niederlassungen in 14 Ländern. Die gesetzlichen Regelungen sind vielfältig und komplex. Um den Mitarbeitern klare Rahmenbe-

dingungen an die Hand zu geben, hat der Vorstand der Fielmann Aktiengesellschaft eine Compliance-Richtlinie verabschiedet. Diese ist allen Mitarbeitern zugänglich, kann jederzeit abgerufen werden.

Die Compliance-Richtlinie wird fortwährend aktualisiert. Der Vorstand identifiziert und überprüft regelmäßig die wesentlichen Risikobereiche, erarbeitet konkrete Vorgaben und Leitlinien, die ergänzend zu den gesetzlichen Bestimmungen einzuhalten sind. Die Compliance-Richtlinie und die ergänzenden Leitlinien geben eine konkrete Orientierung für die jeweils mit der Aufgabenstellung befassten Mitarbeiter und sichern eine gesetzeskonforme und korrekte Bearbeitung im Einzelfall. Sollte der Vorstand neue Risikobereiche identifizieren, werden neue Leitlinien einschließlich konkreter Vorgaben verabschiedet. Über etwaige Ergänzungen oder Neuerungen werden die Mitarbeiter unverzüglich informiert.

Neben der Einhaltung von Recht und Gesetz sind bei Fielmann ethische Grundsätze zu beachten. Jeder Mitarbeiter verpflichtet sich den kundenorientierten Grundregeln von Fielmann. Führungskräfte verpflichten sich außerdem den unternehmensweiten Führungsleitlinien. Und Fielmann verpflichtet sich seinen Kunden, seinen Mitarbeitern und der Gesellschaft gegenüber, engagiert sich vielfältig. Dieses Engagement ist uns wichtig.

GRI 102-11

GRI 102-16

Compliance-System

Die fortwährende Weiterentwicklung des Compliance-Systems obliegt dem Gesamtvorstand. Neuerungen werden zeitnah an alle Mitarbeiter kommuniziert. Bei Compliance-Vorfällen sind die Mitarbeiter angehalten, sich an ihre Führungskraft, an die Hauptabteilung Revision oder direkt an den Vorstand zu wenden. Die Revision überprüft die Umsetzung und Anwendung der geltenden Richtlinien konzernweit durch regelmäßige Kontrollen.

Risikomanagement

Fielmann hat ein umfassendes Risikomanagementsystem etabliert, kann Chancen frühzeitig erkennen und nutzen, ohne mögliche Risiken außer Acht zu lassen. Alle wesentlichen Planungs- und Steuerungselemente münden in einem detaillierten Berichtswesen. Anhand definierter Schwellenwerte bewertet Fielmann regelmäßig, ob und welche Risikopositionen in der Unternehmensgruppe bestehen. Diese systematische Überwachung ist in unsere täglichen Arbeitsabläufe integriert. Im Rahmen einer monatlichen sowie jährlichen Berichterstattung werden mögliche Risiken identifiziert und hinsichtlich ihrer Bedeutung für die wirtschaftliche Lage von Fielmann bewertet.

Seit dem Berichtsjahr 2018 beziehen wir gemäß §§ 289c, 315c HGB auch wesentliche Risiken in unsere Bewertung mit ein, soweit diese schwerwiegende negative Auswirkungen auf Umwelt-, Arbeitnehmer- und Sozialbelange, Achtung der Menschenrechte sowie Korruptionsbekämpfung haben oder haben könnten. Dies betrifft die maßgeblichen Risiken, die mit der eigenen Geschäftstätigkeit von Fielmann verbunden sind (§ 289c Abs. 3 Nr. 3 HGB), sowie die wesentlichen Risiken, die mit unseren Geschäftsbeziehungen, Produkten und Dienstleistungen verbunden sind (§ 289c Abs. 3 Nr. 4 HGB). Das Risikomanagementsystem berücksichtigt die Eintrittswahrscheinlichkeit der Risiken und deren Auswirkungen sowie grundsätzliche Maßnahmen, um den aufgezeigten Risiken zu begegnen.

Die Risikoindikatoren werden über Erfassungsblätter bewertet. Anhand eines Ampelsystems wird für die jeweils benannten Themenfelder die Risikoausprägung dokumentiert. Dabei werden folgende Risikoklassifizierungen unterschieden:

- grün: guter Zustand (erwarteter Schaden hat ein Ausmaß von weniger als 1 Prozent des erwarteten Gewinns vor Steuern)
- grün-gelb: leichte negative Abweichung vom guten Zustand (erwarteter Schaden hat ein Ausmaß von 1–3 Prozent des erwarteten Gewinns vor Steuern)
- gelb: Gefahr des Eintritts des kritischen Zustands (erwarteter Schaden hat ein Ausmaß von 3–5 Prozent des erwarteten Gewinns vor Steuern)
- gelb-rot: kritischer Zustand (erwarteter Schaden hat ein Ausmaß von 5–10 Prozent des erwarteten Gewinns vor Steuern)
- rot: sehr kritischer Zustand (erwarteter Schaden hat ein Ausmaß von mehr als 10 Prozent des erwarteten Gewinns vor Steuern)

Die Risikoerfassung, -bewertung und -beurteilung erfolgen dezentral durch die einzelnen Bereiche der Fielmann Aktiengesellschaft. Der Bereich Controlling koordiniert und verantwortet den Prozess, leitet die Risikoberichte der einzelnen Bereiche an den Gesamtvorstand weiter. Die Wirksamkeit des Informationssystems wird regelmäßig durch die interne Revision überwacht und im Rahmen der Prüfung beurteilt.

GRI 102–11

Wesentliche Risiken gemäß §§ 289c, 315c HGB

Fielmann hat alle in diesem Bericht dargelegten wesentlichen Themen gemäß §§ 289c, 315c HGB auf wesentliche Risiken geprüft. Es wurden keine wesentlichen Risiken aus der Geschäftstätigkeit, den Geschäftsbeziehungen sowie den Produkten und Dienstleistungen festgestellt, die sehr wahrscheinlich schwerwiegende negative Auswirkungen auf die in §§ 289c, 315c HGB genannten Aspekte haben oder haben werden. Die Risiken werden somit auf niedrigem Niveau eingestuft (grün). Für weitere Informationen zu unserem Risikomanagementsystem sowie zu finanziellen Risiken und Chancen verweisen wir auf die Ausführungen im Konzernlagebericht.

Korruptionsbekämpfung

Die gewöhnliche Geschäftstätigkeit von Fielmann umfasst den augenoptischen Einzelhandel sowie die Hörakustik, überwiegend innerhalb der Europäischen Union. Dies berücksichtigend bewertet Fielmann das Risiko (§ 289c Abs. 3 Nr. 3 HGB) innerhalb des Unternehmens und in seinem Umfeld als gering. Auch bei den Geschäftsbeziehungen sowie den Produkten und Dienstleistungen ist sich Fielmann derzeit keiner wesentlichen Risiken bewusst (§ 289c Abs. 3 Nr. 4 HGB). Nichtsdestotrotz behandelt Fielmann das Thema Korruption in seiner Compliance-Richtlinie und in einer gesonderten Leitlinie zur Annahme und Vergabe von Zuwendungen. Weiterhin verpflichtet Fielmann alle Lieferanten der wesentlichen Produkte auf seinen Code of Conduct, der sich ausdrücklich gegen jede Form von Korruption ausspricht. Der Code of Conduct ist zum Zeitpunkt der Veröffentlichung dieses Berichts auf unserer Website öffentlich einsehbar.

Fielmann kontrolliert alle Geschäftsstandorte im Hinblick auf Korruptionsrisiken. Die entsprechenden Revisionsprüfungen erfolgen in unregelmäßigen Abständen. Hinweisen auf Korruption wird gezielt nachgegangen.

Revisionsprüfungen	2019	2018
Anzahl Niederlassungen	776	736
Überprüfte Niederlassungen	94	88
Anteil der überprüften Niederlassungen (in Prozent)	12	12

GRI 103 | GRI 102-16 | GRI 205-1

Finanzielle Unterstützung von Seiten der Regierung

Fielmann ist eine Beteiligung einer Regierung als Aktionär nicht bekannt. Fielmann erhält einzelne, öffentlich geregelte Förderprogramme in der Aus- und Weiterbildung. Darüber hinaus bezieht das Unternehmen keine direkten staatlichen Zuwendungen für den Betrieb seiner Unternehmungen.

GRI 201-4

Nachhaltigkeitsmanagement

Nachhaltiges, ehrliches Handeln ist Teil des Selbstverständnisses von Fielmann. Und es ist wesentlicher Bestandteil unserer Unternehmensphilosophie. Fielmann legt Wert auf den verantwortungsvollen Umgang aller Mitarbeiter untereinander, den Schutz der natürlichen Ressourcen und der Natur sowie auf das Verhalten im Geschäftsleben. Die hierzu formulierten Verhaltensgrundregeln sind allen Mitarbeitern zugänglich.

GRI 102-16

Nachhaltigkeitsorganisation

Für das nachhaltige Handeln der Fielmann Aktiengesellschaft zeichnen gesamthaft der Vorstand und die Geschäftsführungen der Konzerngesellschaften verantwortlich. Dabei obliegen die zahlreichen, in diesem Bericht ausführlich dargelegten Aktivitäten, den jeweiligen Vorständen entlang ihrer Ressortverantwortlichkeiten.

Die Aktivitäten der Fielmann Aktiengesellschaft im Umweltschutz, in der Ökologie, im Denkmalschutz, im Breitensport und in der Förderung von Wissenschaft und Forschung werden seit Jahrzehnten von dem Bereich Kommunikation und Public Relations koordiniert. Im Rahmen des Nachhaltigkeitsmanagements kommt diesem Bereich eine Schlüsselrolle zu. Er dokumentiert die Arbeit aller Vorstandsbereiche und steht im stetigen Austausch mit dem Gesamtvorstand.

Über die Führungskräfte, das Risikomanagementsystem (RMS) und die Konzernrevision verschafft sich der Vorstand Transparenz und ergreift, soweit notwendig, Maßnahmen. Die Gesamtverantwortung für das Nachhaltigkeitsmanagement und dessen Weiterentwicklung verbleibt beim Vorstand.

In Form der vorliegenden nichtfinanziellen Erklärung (Nachhaltigkeitsbericht) berichtet Fielmann jährlich über die Nachhaltigkeit im Unternehmen.

Wesentlichkeitsanalyse und wesentliche Themen

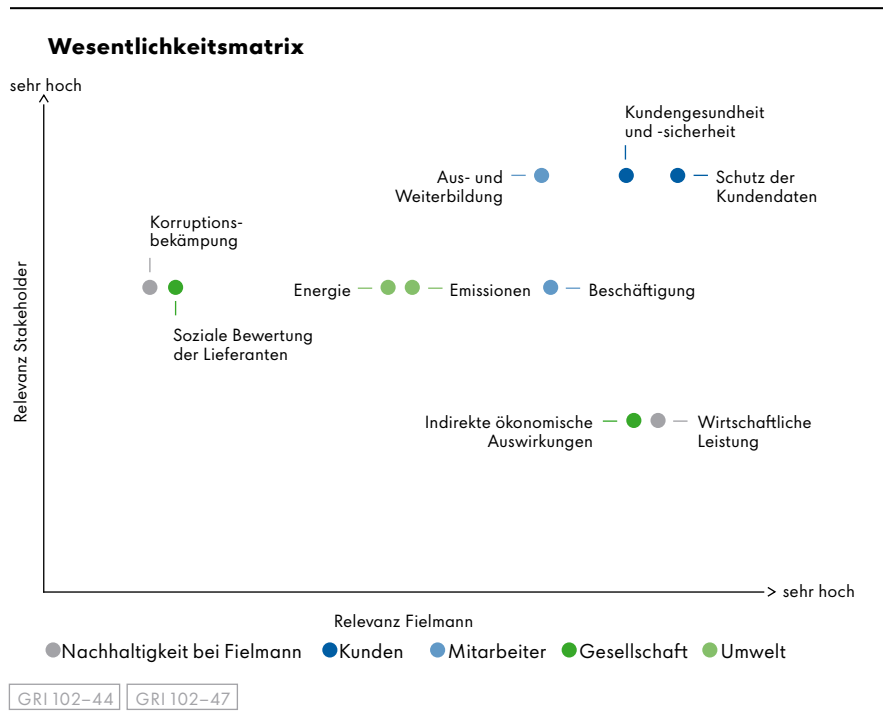
Fielmann hat seine Berichterstattung zur Nachhaltigkeit gemäß den Anforderungen der §§ 289b ff., 315b ff. HGB im Geschäftsjahr 2017 erweitert und legt seitdem seine vielfältigen Aktivitäten entlang der Grundsätze der Global Reporting Initiative (GRI) dar. Im Geschäftsjahr 2017 hat der Vorstand der Fielmann Aktiengesellschaft erstmals eine umfassende Wesentlichkeitsanalyse durchgeführt. Diese wurde durch eine ausführliche Vorbereitung mit internen und externen Stakeholdern begleitet. Die wesentlichen Themen wurden auf Basis des GRI-Standards und unter Berücksichtigung der Wesentlichkeitsdefinition der §§ 289c Abs. 3, 315c HGB in einem systematischen Prozess ermittelt. Anschließend wurden die Themen aufgrund ihrer Wesentlichkeit für die Stakeholder sowie für das Unternehmen ausgewählt und in der zweidimensionalen Wesentlichkeitsmatrix hinsichtlich ihrer Bedeutung bewertet. Die definierten Themen werden regelmäßig durch den Vorstand hinsichtlich ihrer Bedeutung und Bewertung überprüft, validiert und priorisiert. Auch zukünftig arbeiten wir an der kontinuierlichen Weiterentwicklung und Optimierung unserer allgemein geltenden Nachhaltigkeitsziele. So werden wir ab 2020 unser Nachhaltigkeitsmanagement weiter ausbauen, um unseren eigenen Anforderungen und denen unserer Stakeholder angemessen zu begegnen. Für das Geschäftsjahr 2019 hat der Vorstand die Wesentlichkeitsmatrix wie in diesem Bericht dargestellt bestätigt.

Die Bewertung der Themen erfolgte entlang folgender Aspekte:

- Unternehmensumfeld: Chancen und Risiken des politischen, rechtlichen, wirtschaftlichen, ökologischen, technologischen und gesellschaftlichen Umfeldes
- Interne Unternehmensanalyse: Stärken und Schwächen bezüglich der Kompetenzen und Ressourcen, des Geschäftsmodells, des Produktportfolios und der Wertschöpfungskette
- Stakeholder-Erwartungen: Ableitungen und Annahmen hinsichtlich der Erwartungen von Kunden, Lieferanten, Geschäftspartnern, Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, Verbraucher und Umweltorganisationen, Branchenverbänden, Aktionären und Medien

Die als wesentlich ermittelten Themen wurden – über die Vorgaben der GRI-Standards hinaus – auch hinsichtlich ihrer doppelten Wesentlichkeit im Sinne der §§ 289c, 315c HGB überprüft.

GRI 102-46



Stakeholderdialog

Die wesentlichen Stakeholder hat Fielmann ebenfalls in einem systematischen Prozess ermittelt. Sie werden in regelmäßigen Abständen oder aber bei Bedarf konsultiert. Ihre Anregungen und Ideen werden abgefragt und aufgenommen. Zu den wesentlichen Stakeholdergruppen von Fielmann gehören Kunden, Mitarbeiter und Führungskräfte, Aufsichtsrat, Aktionäre und Investoren, Banken, Betriebsrat, Lieferanten, Verbände, Behörden und Medien.

Externe Stakeholder haben die Möglichkeit, Fielmann Fragen und Anregungen zu Nachhaltigkeitsthemen über das Postfach nachhaltigkeit@fielmann.com zukommen zu lassen. Eingehende E-Mails werden vom Bereich Kommunikation und Public Relations gesichtet und in Abstimmung mit den zuständigen Vorstandsbereichen bearbeitet.

Stakeholder	Interaktion	Zeitintervall
Kunden	Zufriedenheitsbefragung	Regelmäßig
Mitarbeiter und Führungskräfte	In einem transparenten und kontinuierlichen Dialogprozess	Im Rahmen regelmäßig stattfindender Strategie- und Arbeitsmeetings
Aufsichtsrat	In einem transparenten und kontinuierlichen Dialogprozess	Jährlich vier Gremiensitzungen, Einzelabstimmungen und Ausschusssitzungen
Aktionäre und Investoren	In einem transparenten und kontinuierlichen Dialogprozess	Regelmäßige Investor-Relations-Termine
Banken	In einem transparenten und kontinuierlichen Dialogprozess	Regelmäßig
Betriebsrat	In einem transparenten und kontinuierlichen Dialogprozess	Regelmäßige Abstimmungen zwischen Betriebsrat und Arbeitsdirektor sowie den Vorständen
Lieferanten	In verschiedenen Formaten	Bei Bedarf
Verbände	In verschiedenen Formaten	Bei Bedarf
Behörden	In verschiedenen Formaten	Bei Bedarf
Medien	In verschiedenen Formaten	Bei Bedarf

GRI 102-40 GRI 102-42 GRI 102-43 GRI 102-53

Ziele, Maßnahmen, Ergebnisse und Leistungsindikatoren

Gemäß § 289c Abs. 3 HGB hat Fielmann zu jedem Aspekt (Thema) ausführlich Ziele, Konzepte, Maßnahmen (§ 289c Abs. 3 Nr. 1 HGB) erarbeitet und Ergebnisse (§ 289c Abs. 3 Nr. 2 HGB) dokumentiert. Ergänzt wird die Darstellung durch wesentliche nicht-finanzielle Leistungsindikatoren (§ 289c Abs. 3 Nr. 5 HGB). Die Themen werden dabei in den folgenden Kapiteln beschrieben:

- Nachhaltigkeit bei Fielmann:
 - Wirtschaftliche Leistung (GRI 201)
 - Korruptionsbekämpfung (GRI 205)
- Verantwortung für unsere Kunden:
 - Kundengesundheit und -sicherheit (GRI 416)
 - Schutz der Kundendaten (GRI 418)
- Verantwortung für unsere Mitarbeiter:
 - Beschäftigung (GRI 401)
 - Aus- und Weiterbildung (GRI 404)
- Verantwortung für die Gesellschaft:
 - Indirekte ökonomische Auswirkungen (GRI 203)
 - Soziale Bewertung der Lieferanten (GRI 414)
- Verantwortung für die Umwelt:
 - Energie (GRI 302)
 - Emissionen (GRI 305)

Die oben aufgeführten Aspekte der wesentlichen Themen decken die erforderlichen fünf Aspekte (Umwelt-, Arbeitnehmer- und Sozialbelange, Achtung der Menschenrechte sowie Bekämpfung von Korruption und Bestechung) der §§ 289c Abs. 2., 315c HGB vollständig ab (siehe „Über diesen Bericht“, S. 2 – 3). Sie werden in den nachfolgenden Kapiteln des vorliegenden Berichts im Einzelnen dargestellt. Fielmann erstattet ausführlich Bericht über die jeweiligen Maßnahmen sowie Ziele des Nachhaltigkeitsmanagements und stellt die Ergebnisse im Berichtsjahr dar.



Verantwortung für unsere Kunden

Der Kunde bist Du

„Der Kunde bist Du“ ist Leitsatz unserer Unternehmensphilosophie. Wir beraten unsere Kunden so, wie wir selbst beraten werden möchten: fair, freundlich, kompetent und vor allem unabhängig vom Preis. Immer wieder hat Fielmann kundenorientierte Leistungen im Markt eingeführt, die es vorher in der Branche nicht gegeben hat. Wir gestalten die augenoptische Branche zum Vorteil für den Kunden – ohne Kompromisse bei der Qualität zu machen. Alle digitalen Fielmann-Services sind optional. Der Kunde kann frei wählen, welche Dienstleistungen er online nutzt.

Wir sehen es als unsere Verantwortung, Informationssicherheit und Datenschutz im Gleichschritt zum innovationsgetriebenen Fortschritt voranzutreiben. Dabei begreifen wir digitale Innovation und kundenorientierten Datenschutz als Symbiose, nicht als Widerspruch. Fielmann hat interne Datenschutzstandards formuliert, um die relevanten gesetzlichen Rahmenbedingungen, insbesondere die EU-Datenschutzgrundverordnung (EU-DSGVO), zu erfüllen. Unser Anspruch ist eine stets transparente, ehrliche und sichere Datenverarbeitung. Wir behandeln alle personenbezogenen Daten vertraulich. Dazu gehören alle Informationen, die sich auf eine identifizierbare Person beziehen lassen. Dem gesetzlichen Schutz unterliegen diese Daten unabhängig davon, ob sie digital oder in Papierform vorliegen. Über klare Verantwortlichkeiten, unser Datenschutzmanagementsystem sowie technische und organisatorische Maßnahmen stellen wir die kundenorientierte und gleichzeitig rechtskonforme Verarbeitung der uns anvertrauten Daten sicher.

Die Qualität unserer Produkte hat seit jeher einen besonders hohen Stellenwert für uns. Unsere Qualitätskontrollen sind deutlich anspruchsvoller als die gesetzlichen Vorgaben es verlangen. Das gilt sowohl für Brillengläser als auch für Fassungen. Wir beteiligen uns an der Entwicklung weltweit gültiger Prüfmethoden, unterstützen die Weiterentwicklung der ISO-Normen.

Kundenorientierter Datenschutz

Die Digitalisierung bringt Fortschritt, aber auch immer komplexere IT-Systeme hervor. Wir stehen für den Schutz der personenbezogenen Daten unserer Kunden mit unserem guten Namen gerade, garantieren, dass alle personenbezogenen Daten stets vertraulich und gewissenhaft behandelt werden.

Alle Kundendaten werden gemäß der DSGVO verarbeitet. Sie dürfen nur für jene Zwecke verwendet werden, für die sie uns ausdrücklich anvertraut wurden und für die eine rechtliche Grundlage vorliegt. Ersuchen nach Auskunft, Löschung oder Aktualisierung kommen wir, unter Wahrung der gesetzlichen Aufbewahrungsfristen, unverzüglich nach.

Umfeld und Anforderungen

Der Gesetzgeber trägt Kundenwünschen nach Datenschutz, Privatsphäre und transparenter Verarbeitung personenbezogener Daten mit der seit dem 25. Mai 2018 geltenden DSGVO und der damit einhergehenden Neufassung des Bundesdatenschutzge-



setzes (BDSG) Rechnung. Wir haben eigene Datenschutzstandards definiert, die die rechtlich formulierten Anforderungen der neuen DSGVO umfassend erfüllen.

GRI 103

Ziele

Fielmann verbindet innovative Serviceangebote mit kundenorientiertem Datenschutz, begreift Kunden als mündige Bürger. Unsere Kunden haben jederzeit ein Recht zu erfahren, wie und zu welchen Zwecken ihre Daten verarbeitet werden. Personenbezogene Daten erheben, verarbeiten und nutzen wir im Rahmen der Geschäftstätigkeit in allen Konzerngesellschaften nur, wenn die erforderliche Rechtsgrundlage vorliegt. Sollten Anfragen oder Beschwerden bezüglich des Datenschutzes vorgetragen werden, reagieren wir umgehend. Vorrangiges Augenmerk gilt dem Schutz personenbezogener Daten unserer Kunden. Aber auch die Daten unserer Mitarbeiter, Geschäftspartner und Aktionäre verarbeiten wir vertraulich und im Einklang mit den Datenschutzbestimmungen.

Unser Ziel ist es, unsere Organisation, Prozesse und Systeme fortwährend so weiterzuentwickeln, dass Daten stets rechtskonform verarbeitet und aufbewahrt werden. Wir arbeiten vollumfänglich mit den Aufsichtsbehörden zusammen, dokumentieren unser Datenschutzsystem in angemessener Weise, um sicherzustellen, dass das System im Einklang mit den gesetzlichen Vorgaben steht. Notwendige Anpassungen und Verbesserungen setzen wir zeitnah um.

Anteil binnen zwanzig Werktagen beantworteter Anfragen Unser Anspruch ist es, Ersuchen nach Auskunft, Löschung oder Aktualisierung, unter Wahrung der gesetzlichen Aufbewahrungsfristen, binnen zwanzig Werktagen nachzukommen. Diesem Anspruch möchten wir nach Möglichkeit immer gerecht werden, lassen aber Raum für betriebsbedingte Ausnahmen (Zielwert: 95 Prozent). Wir orientieren uns damit an dem von der DSGVO vorgegebenen Bearbeitungszeitraum von einem Monat.

Schulungsstand projektverantwortlicher Mitarbeiter Datenschutz ist nicht nur ein technisches Thema. Durch regelmäßige Schulungen stellen wir sicher, dass alle projektverantwortlichen Mitarbeiter über rechtliche Anforderungen und die darüber hinausgehenden Datenschutzstandards von Fielmann informiert sind. Außerdem erhalten alle Mitarbeiter in unseren Niederlassungen und der Hamburger Zentrale Informationen über unser Meldekonzept zum Umgang mit etwaigen Datenschutzverletzungen. Jeder projektverantwortliche Mitarbeiter ist im Umgang mit den technischen und organisatorischen Maßnahmen vertraut und angehalten, diese einzuhalten (Zielwert: 100 Prozent).

GRI 103

Konzepte, Steuerung und Maßnahmen

Datenschutz ist seit jeher von großer Bedeutung für uns. Fielmann-Kunden können sich darauf verlassen, dass ihre Daten nicht nur rechtskonform, sondern auch sicher und kundenorientiert verarbeitet werden. Dieses Versprechen besichern wir mit strengen Datenschutzstandards, einem Datenschutzsystem und weitreichenden technischen und organisatorischen Maßnahmen.

Die Datenschutzstandards von Fielmann Um den gesetzlichen Anforderungen der DSGVO vollumfänglich zu entsprechen, hat Fielmann in seiner Leitlinie zum Datenschutz Standards formuliert. Die Leitlinie stellt datenschutzrechtliche Grundsätze und deren Umsetzung in der Fielmann Aktiengesellschaft sowie ihren in- und ausländischen Tochterunternehmen dar. Sie dokumentiert und legt fest, welche Anforderungen des Datenschutzes bei der Verarbeitung personenbezogener Daten einzuhalten und umzusetzen sind.

Fielmann hat sich folgenden Datenschutzgrundsätzen verschrieben:

- Rechtmäßigkeit und Fairness der Datenverarbeitung
- Zweckbindung der Datenverarbeitung
- Transparenz bei der Datenverarbeitung
- Datenvermeidung und Datensparsamkeit
- Data Protection by Design and Default
- Datenlöschung und Speicherbegrenzung
- Sachliche Richtigkeit und Datenaktualität
- Vertraulichkeit und Datensicherheit
- Wahrung der Betroffenenrechte

Das Datenschutzsystem von Fielmann Wir sichern die Umsetzung der Datenschutzstandards durch ein zentrales Datenschutzsystem. Es verankert die Leitlinie zum Datenschutz in allen Bereichen des Unternehmens. Die Leitlinie regelt die Verantwortlichkeiten innerhalb des Systems wie folgt: Der Vorstand der Fielmann Aktiengesellschaft und die Geschäftsführungen der Konzerngesellschaften sind für die rechtskonforme Verarbeitung der personenbezogenen Daten verantwortlich. Im Rahmen des Datenschutzsystems arbeiten die Datenschutzbeauftragten, die Rechtsabteilung, der Governance-Bereich und eine speziell für Datenschutz mandatierte Anwaltskanzlei zusammen. Ungeachtet dessen verbleibt die Gesamtverantwortung für das Datenschutzsystem und dessen Weiterentwicklung beim Vorstand.

Die Unternehmen der Fielmann-Gruppe haben, soweit dies nach dem jeweiligen nationalen Recht vorgesehen ist, einen betrieblichen Datenschutzbeauftragten bestellt. Der jeweilige Datenschutzbeauftragte übernimmt die in Artikel 39 DSGVO festgelegten Informations-,

Kooperations- und Überwachungspflichten. Er unterrichtet und berät die Vorstände und Geschäftsführer sowie die Mitarbeiter hinsichtlich der einschlägigen datenschutzrechtlichen Vorschriften und überwacht deren Einhaltung. Unsere Datenschutzbeauftragten sind mit ausreichenden personellen und finanziellen Mitteln ausgestattet.

Vor Verabschiedung von Richtlinien, Schulungsunterlagen und Grundsatzentscheidungen werden die betrieblichen Datenschutzbeauftragten hinzugezogen. Sie prüfen und begleiten alle relevanten Vorhaben und wirken fortlaufend auf den gesetzeskonformen Umgang mit personenbezogenen Daten hin.

Die Rechtsabteilung wird vom Vorstand bei datenschutzrechtlichen Entscheidungen konsultiert und in datenschutzrelevante Projekte eng einbezogen. Sie ist berufen, die Datenschutzstandards von Fielmann regelmäßig im Hinblick auf gesetzliche Vorgaben und technologische Veränderungen zu prüfen und weiterzuentwickeln. Dabei arbeiten unsere hausinternen Rechtsexperten mit einer auf Datenschutz spezialisierten, internationalen Anwaltskanzlei zusammen.

Der Bereich „Governance“ wacht neben der IT-Architektur und den Geschäftsprozessen über die Informationssicherheit und den Datenschutz. Diese Abteilung entwickelt die technischen und organisatorischen Maßnahmen zum Datenschutz weiter, begleitet alle datenschutzrelevanten Projekte und leistet konkrete Unterstützung bei der Umsetzung interner Richtlinien und gesetzlich geregelter Vorgaben. Seit 2018 verfügt Fielmann über ein erweitertes Datenschutz-Team, das die Implementierung und Weiterentwicklung der Datenschutzstandards verantwortet. Im Kundenservice bedient ein gesondertes Team fachkompetent Anfragen und Ersuchen rund um „Betroffenenrechte“. Gegenüber dem Vorstand ist die Governance verantwortlich für die Dokumentation, Bewertung und Besicherung von sensiblen Daten. In dieser Funktion hat die Governance das Datenschutzsystem im Berichtsjahr 2019 kontinuierlich weiterentwickelt.

Technische und organisatorische Maßnahmen zur Datensicherung Der Governance-Bereich greift Vorgaben vom Vorstand, den Datenschutzbeauftragten und der Rechtsabteilung auf, übersetzt diese in technische und organisatorische Maßnahmen, die von den verantwortlichen Mitarbeitern bei der Verarbeitung personenbezogener Daten zu ergreifen sind. Im Rahmen der Neufassung des Standard-Vertrags zur Auftragsverarbeitung gemäß Artikel 28 DSGVO wurden die zu vereinbarenden technischen und organisatorischen Maßnahmen in 2019 weiterentwickelt.

Die technischen und organisatorischen Maßnahmen werden unter Berücksichtigung des vorliegenden Risikos, des Stands der Technik, der Implementierungskosten und der Art, des Umfangs, der Umstände und der Zwecke der Verarbeitung gemäß Artikel 25 DSGVO festgelegt. Um ein dem Risiko angemessenes Schutzniveau zu gewährleisten, schließen diese Maßnahmen unter anderem Folgendes ein:

- die Pseudonymisierung und Verschlüsselung personenbezogener Daten
- die Fähigkeit, die Vertraulichkeit, Integrität, Verfügbarkeit und Belastbarkeit der Systeme im Zusammenhang mit der Verarbeitung auf Dauer sicherzustellen
- die Fähigkeit, die Verfügbarkeit der personenbezogenen Daten bei einem physischen oder technischen Zwischenfall rasch wiederherzustellen
- ein Verfahren zur regelmäßigen Überprüfung, Bewertung und Evaluierung der Wirksamkeit von technischen und organisatorischen Maßnahmen, die sicherstellen, dass die Daten sicher verarbeitet werden

Standardprozesse für Anfragen Alle Anfragen mit datenschutzrechtlichem Bezug können jederzeit unter der kostenlosen Rufnummer +49 (0)800 34 35 626 oder per E-Mail an datenschutz@fielmann.com gerichtet werden. Jede von Betroffenen oder Aufsichtsbehörden an uns gerichtete Anfrage mit Datenschutzbezug wird dokumentiert, geprüft und bearbeitet. Wir weisen seit Mai 2018 alle Kunden in eigens dafür konzipierten Informationsbroschüren auf diese Möglichkeit hin.

Sofern Kunden sich für neue digitale Services von Fielmann interessieren, werden sie umfassend darüber informiert, welche Daten zweckgebunden seitens des Unternehmens erhoben werden. Die Kunden erteilen hierfür explizit ihre Zustimmung in schriftlicher Form. Ein Widerspruch ist jederzeit möglich.

Schulung und Weiterbildung Datenschutz ist nicht nur ein technisches Thema. Alle Mitarbeiter müssen die gesetzlichen und darüber hinausgehende interne Vorgaben kennen. Auch Informationen zu den technischen und organisatorisch erforderlichen Maßnahmen sind den Mitarbeitern zugänglich. Nur wenn der Datenschutz in der täglichen Arbeit aller Mitarbeiter verankert ist, gelingt es, das Datenschutzniveau nachhaltig zu steigern. Fielmann schult zudem alle projektverantwortlichen Mitarbeiter regelmäßig und hat außerdem folgende Maßnahmen ergriffen:

- Verpflichtung jedes Mitarbeiters auf den Datenschutz (bei der Einstellung)
- Verteilung der Leitlinie zum Datenschutz
- Regelmäßige Datenschutzzschulungen
- Verteilung eines Flyers an Mitarbeiter mit Basisinformationen zum Datenschutz
- Verteilung eines Flyers an Kunden zum Datenschutz

Der Datenschutz ist bei Fielmann organisatorisch, technisch und personell verankert. Die ordnungsgemäße Verarbeitung personenbezogener Daten wird durch strenge Datenschutzstandards geregelt, die fortwährend geprüft und weiterentwickelt werden. Das Datenschutzsystem wirkt durch klare Verantwortlichkeiten, technische und organisatorische Maßnahmen sowie regelmäßige Schulungen auf eine kontinuierliche Verbesserung des Datenschutzes hin.

GRI 103

Ergebnisse im Berichtsjahr

Im Berichtszeitraum wurden keine relevanten Verstöße in Bezug auf die Verletzung des Schutzes oder auf den Verlust von Kundendaten festgestellt, die voraussichtlich zu einem tatsächlichen Risiko für die Rechte und Freiheiten der betroffenen Personen führen könnten. Auch entsprechend unberechtigte Zugriffe auf Daten sowie weitergehende Verstöße gegen rechtliche Vorschriften oder die interne Leitlinie zum Datenschutz sind uns nicht bekannt. Wir standen im Berichtsjahr mit der zuständigen Datenschutzbehörde Hamburg im konstruktiven Austausch.

Im Berichtszeitraum 2019 haben wir unser Datenschutzsystem und das Informationssicherheitsmanagementsystem (ISMS) erheblich weiterentwickelt. Das ISMS wurde im Kontext der Tätigkeit als Versicherungsvermittler für die Nulltarif-Versicherung durch ein externes Audit überprüft.

Die Datenschutzbeauftragten sind und werden weiterhin ihrer gesetzlich geregelten Aufsichtspflicht nachkommen. Die Rechtsabteilung entwickelt die Leitlinie zum Datenschutz, der Bereich Governance das Datenschutzsystem kontinuierlich weiter.

Anteil binnen fünf Werktagen beantworteter Anfragen Im Geschäftsjahr 2019 wurden insgesamt 6.155 Anfragen mit datenschutzrechtlichem Bezug an uns gerichtet, das entspricht 0,025% der Gesamtkundenanzahl. Bei über 5.400 der Anfragen (0,022%) handelte es sich um Werbewidersprüche, der Rest (0,003%) verteilt sich unter anderem auf Auskunft, Löschung, Anonymisierung und Berichtigung. In 79 Prozent der Fälle konnten wir den Anliegen binnen fünf Werktagen gerecht werden (Erreichungsgrad: 79 Prozent). Für weitere sechs Prozent der Anfragen benötigten wir bis zu zehn Werktagen zur abschließenden Beantwortung. Der neu festgelegte Bearbeitungszeitraum von 20 Tagen orientiert sich an der von der DSGVO vorgegebenen Bearbeitungsdauer von einem Monat, die wir benötigen, um der Komplexität einzelner Sachverhalte gerecht zu werden. Außerdem werden wir fortwährend die Prozesse weiter optimieren, um den selbst gesteckten Zielwert von 95 Prozent künftig zu erreichen.

Schulungsstand projektverantwortlicher Mitarbeiter Über verschiedene Informationsmaßnahmen und Schulungen konnten 2019 alle projektverantwortlichen Mitarbeiter sowohl über die rechtlichen Anforderungen als auch die Datenschutzstandards von Fielmann informiert werden (Erreichungsgrad: 100 Prozent). Die Schulung der projektverantwortlichen Mitarbeiter im Umgang mit den technischen und organisatorischen Maßnahmen bleibt ein fortwährender Prozess.

GRI 418-1

Qualitätsmanagement

Fielmann ist Preisführer und Qualitätsführer. Unser Qualitätsmanagement überwacht nicht nur die gesetzliche Konformität, sondern sichert auch unsere gewährten Garantien für die Qualität unserer Produkte. Wir bieten drei Jahre Garantie auf alle Brillen. Unsere Kunden kaufen zudem ohne Risiko: Wir erkennen jede Reklamation an. Falls ein Kunde mit seiner Brille nicht zufrieden ist, tauschen wir sie um oder nehmen sie zurück und erstatten den Kaufpreis.

Umfeld und Anforderungen

Fast alle von Fielmann vertriebenen Produkte – Brillengläser, Brillenfassungen, Fertiglense Brillen, Kontaktlinsen, Kontaktlinsen-Pflegemittel und Hörgeräte – sind Medizinprodukte. Sie unterliegen der europäischen Richtlinie 93/42 EWG. Die Umsetzung der Richtlinie erfolgt in Deutschland durch das Medizinproduktegesetz (MPG). Das CE-Kennzeichen attestiert die Verkehrsfähigkeit eines Medizinproduktes innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes.

Am 25. Mai 2017 ist die neue amtliche Fassung der Europäischen Medizinprodukte-Verordnung (Medical Device Regulation – kurz MDR) bekannt gemacht worden. Mit dem 26. Mai 2020 ist sie verpflichtend anzuwenden. Sie ersetzt die Europäische Richtlinie 93/42 EWG und erfordert die Anpassung an die nationale Gesetzgebung. In Deutschland befindet sich das Medizinprodukte-EU-Anpassungsgesetz (MPEUAnpG), welches das deutsche Medizinprodukte-Gesetz (MPG) an die dann gültigen EU-Vorgaben anpasst, noch im Gesetzgebungsverfahren. Die MDR stellt viele Unternehmen vor Herausforderungen, da viele der Vorschriften noch nicht hinreichend konkret formuliert sind und somit voraussichtlich erhebliche Anpassungen notwendig sein könnten. Im Bereich der Software für Medizinprodukte ändern sich die Klassifizierungsregeln für Medizinprodukte, sodass mit Wirksamwerden der MDR zukünftig Medizinprodukte mit Software durch eine sogenannte „Benannte Stelle“ zertifiziert werden müssen.

Neben Brillen mit Korrektionswirkung vertreibt Fielmann außerdem Sonnenbrillen ohne Korrektionswirkung. Diese gehören zu den persönlichen Schutzausrüstungen gemäß der Verordnung (EU) 2016/425 über persönliche Schutzausrüstungen. Danach soll der Gesundheitsschutz und die Arbeitssicherheit nun durch klares und einheitliches EU-Recht gewährleistet sein, ohne dass es dessen Umsetzung in das Recht der einzelnen EU-Mitgliedstaaten bedarf.

Gesetzliche Vorschriften regeln ferner, dass ausschließlich ausgebildete Augenoptiker befugt sind, die Anpassung und Abgabe von Korrektionsbrillen einschließlich der Augenglasbestimmung vorzunehmen. Abrechnungen mit gesetzlichen Krankenkassen geht eine so genannte Präqualifizierung voraus. Es wird geprüft, ob die Voraussetzungen für eine ausreichende, zweckmäßige und funktionsgerechte Herstellung, Abgabe und Anpassung der Hilfsmittel erfüllt werden. Hierzu zählen die fachliche Qualifikation, allgemeine und organisatorische Anforderungen sowie räumliche und sachliche Anforderungen. Sind alle Voraussetzungen erfüllt, erhält die Betriebsstätte ein entsprechendes Zertifikat, ist zur Abrechnung mit der Krankenkasse berechtigt. Diese Vorschriften und Maßnahmen sind im Sinne der Kundengesundheit unerlässlich. Fehlerhaft angepasste Brillengläser rufen prismatische Nebenwirkungen hervor, die wiederum zu Unwohlsein, Kopfschmerzen und Übelkeit führen können. Fielmann erhält und verbessert die Qualität der angebotenen Produkte kontinuierlich entlang der gesamten Wertschöpfungskette.

Fielmann gestaltet die augenoptische Branche in Europa zum Vorteil für die Kunden – ohne Kompromisse bei der Qualität zu machen. Der Online-Brillenkauf in Fielmann-Qualität wird innovative Technologien wie die verlässliche 3D-Anprobe, die millimetergenaue 3D-Anpassung sowie den Online-Sehtest kombinieren. Die Fielmann Ventures entwickelt diese Schlüsseltechnologien selbstständig und in Zusammenarbeit mit Technologieunternehmen, innovativen Start-Ups sowie mit der agilen Projektorganisation der Fielmann AG. Dabei dulden wir keinen Qualitätsverlust im Vergleich zur stationären Beratung.

GRI 103

Ziele

Wir verstehen unser Qualitätsmanagement als wesentlichen Wettbewerbsvorteil. Es reicht uns nicht, den gesetzlichen Anforderungen an die Produktqualität zu genügen. Wir verschreiben uns strengeren Qualitätsstandards, die fortwährend weiterentwickelt und in unserem eigenen Qualitätslabor in Rathenow geprüft werden.

Anteil geprüfter Lieferanten Wir setzen uns als Inverkehrbringer das Ziel, ausschließlich Brillenfassungen, Brillengläser, Sonnenbrillen, Kontaktlinsen und Hörsysteme von Lieferanten zu vertreiben, die uns im Rahmen von CE-Konformitätserklärungen einschließlich vollständiger Prüfdokumentation die Güte ihrer Produkte zusichern. Durch zusätzliche Testverfahren im eigenen Testlabor sichert Fielmann diese Zusagen (Zielwert: 100 Prozent).

Anteil geprüfter Brillenmodelle der Fielmann-Kollektion Zudem verschreiben wir uns dem Ziel, dass ausnahmslos alle Brillenmodelle der Fielmann-eigenen Kollektion die Qualitätstests in Rathenow erfolgreich durchlaufen (Zielwert: 100 Prozent).

GRI 103

Konzepte, Steuerung und Maßnahmen

Wir haben bereits vor Einführung der 3-Jahres-Garantie im Jahr 1977 vielfältige Maßnahmen ergriffen, um die Qualität der angebotenen Produkte zu sichern. So wurde beispielsweise vor Jahrzehnten ein Fielmann-eigenes Labor aufgebaut. Hier wird die Qualität der Produkte eingehend geprüft, bevor sie in die Kollektion aufgenommen werden. Ein eigens etabliertes Qualitätsmanagement verantwortet zudem alle qualitätssichernden Maßnahmen im Unternehmen. Die Stabsstelle ist tief in der gesamten Wertschöpfungskette von Fielmann verankert, berichtet seit 2006 direkt an den Vorstandsvorsitzenden. Neben der organisatorischen und prozessualen Integration des Qualitätsmanagements ergreifen wir folgende Maßnahmen, um die Qualität unserer Produkte sicherzustellen:

- Prozesskontrolle durch eigene Fertigung
- Zentrale Qualitätskontrolle in Rathenow
- Automatisierte Kontrollsysteme
- Kontinuierliche Weiterentwicklung der Prüfkriterien

Prozesskontrolle und Know-how durch eigene Fertigung In der eigenen Produktion im brandenburgischen Rathenow an der Havel sichert uns die Warenflusskontrolle alle Prozessschritte, von der Prüfung der Rohmaterialien bis hin zum Montieren der fertigen Brille. Ein auf Grundlagen der DIN ISO 9001 eingerichtetes Qualitätsmanagementsystem sorgt für eine standardisierte Organisation mit hochautomatisierten Herstellungs- und Prüfverfahren bei gleichbleibend hoher Qualität.

Bevor ein Brillenglas die Fertigung verlässt, wird es knapp zehnmal geprüft. Jedes einzelne Glas wird auf Material- und Oberflächenfehler sowie optische und geometrische Parameter geprüft. Für den unwahrscheinlichen Fall von Betriebsstörungen oder längeren Produktionsausfällen haben wir ein umfassendes Risikomanagement mit entsprechenden Vorsorgemaßnahmen aufgesetzt und sind gegen nicht auszuschließende Schadensfälle versichert.

Zentrale Qualitätskontrolle in Rathenow Wir liefern jährlich mehr als 8,28 Millionen Brillenfassungen aus. Alle Brillenmodelle der Fielmann-Kollektion haben in unserem Qualitätslabor in Rathenow die Gebrauchsprüfung nach EN ISO 12870

erfolgreich durchlaufen, sind lichteicht, korrosionssicher und geben deutlich weniger Nickel ab, als vom Gesetzgeber vorgeschrieben wird. Dies gilt ausnahmslos für alle Preislagen.

In aufwändigen Tests simulieren wir eine dreijährige Tragezeit. Die Brillenfassungen müssen höchsten Belastungsanforderungen genügen – ebenso alle Scharniere. Eingesprüht mit einer speziellen Lösung prüfen wir die Reaktionen auf Schweiß, Make-up und Witterung, kontrollieren die Farbechtheit und Stabilität des Lackes. Erst nach bestandenem Test erhält ein Fassungsmodell drei Jahre Garantie und wird in die Fielmann-Kollektion aufgenommen.

Sonnenbrillen durchlaufen das gleiche Verfahren, müssen jedoch zusätzlich strengen Anforderungen an den UV-Schutz der Gläser entsprechen. So bieten wir viele Sonnenbrillen mit so genanntem „UV-400“-Schutz, der über die von der EU geforderten Normen hinausgeht und auf der Sonnenbrille in Form eines Aufklebers oder Aufdruckes ausgewiesen wird.

Wir beteiligen uns an der Weiterentwicklung international anerkannter ISO-Normen für Brillenfassungen und Brillengläser, entwickeln zusätzlich weitreichendere interne Richtlinien und Vorgaben. Bei vielen Prüfmethode, zum Beispiel bei der Nickellässigkeit von Metall-Fassungen, legt Fielmann noch strengere Kriterien an als von der Norm gefordert. Wir prüfen unsere Testverfahren regelmäßig und entwickeln sie weiter.

Auch Markenartikel werden nur dann von uns vertrieben, wenn die Produkte unseren strengen Qualitätsstandards genügen. Wir arbeiten ausschließlich mit Markenherstellern, die uns im Rahmen von CE-Konformitätserklärungen über entsprechende Zertifizierungen und Qualitätsnachweise die Güte ihrer Produkte zusichern. Wir prüfen außerdem regelmäßig ausgewählte Chargen aller Lieferungen, um eine konstant hohe Produktqualität zu gewährleisten.

Automatisierte Kontrollsysteme Bei Reklamationen kontrollieren erfahrene Augenoptiker die retournierte Ware und dokumentieren Erkenntnisse zu Haltbarkeit, Materialfehlern oder ähnlichen Mängeln. Werden einzelne Produkte häufig reklamiert, ergreift das Qualitätsmanagement kurzfristig korrigierende Maßnahmen. Kundenanfragen und Testergebnisse, die unter eine Meldepflicht gegenüber dem Gesetzgeber fallen können, werden vom Qualitätsmanagement dokumentiert, bewertet und – soweit erforderlich – gemeldet. Unsere IT-gestützte Wareneingangskontrolle reduziert mögliche Risiken und stellt unsere Qualitätsansprüche dauerhaft sicher. Stichprobenumfänge, Prüfergebnisse und nachzubessernde Produktmerkmale werden in einem System dokumentiert und zeitnah an die Produktion kommuniziert. Lieferanten informieren wir im gesamten Bezugszeitraum über die Ergebnisse der laufenden Wareneingangskontrollen und über mögliche Veränderungen der Produktqualität. Bei auftretenden Qualitätsschwankungen sind wir in der Lage, innerhalb kurzer Zeit zu reagieren.

Durch die Verordnung (EU) 2017/745 über Medizinprodukte ändern sich die Anforderungen an Hersteller und Händler von Medizinprodukten. Fielmann hat daher bereits im Jahr 2018 eine Kooperation mit einem deutschen Weltmarktführer der Medizinproduktebranche begründet. In einem Expertenteam werden gemeinsame Interpretationen und die Ableitung von Leitlinien, Maßnahmen und Dokumentationspflichten mit einer in dem Feld spezialisierten Anwaltskanzlei erarbeitet, dokumentiert und transparent kommuniziert. Wir arbeiten daran, in einem konstruktiven Dialog mit den zuständigen Behörden einen Standard entwickeln zu können, der uns, aber auch anderen Unternehmen, Rechtssicherheit gibt.

Parallel wurde – analog zum Vorgehen im Hinblick auf die Datenschutzgrundverordnung – Anfang 2019 ein Projektteam mit Mitarbeitern aus dem Rechtsbereich, der Governance und dem Qualitätsmanagement, aber auch aus der Fielmann Ventures und weiteren Fachbereichen begründet, das eine Leitlinie, Vorgaben, Maßnahmen und ein Projektportfolio bearbeitet, um eine weitreichende und vor allem dauerhafte Compliance mit der MDR zu gewährleisten.

Dies vorausgeschickt sind wir zuversichtlich, die sich aus der MDR ergebenden Anforderungen zum 26. Mai 2020 vollständig abbilden zu können. Für notwendige Änderungen, die sich aus etwaig abweichenden Auslegungen der Rechtslage ergeben können, wurden ausreichend Budget und Projektressourcen bereitgestellt, die Verfügbarkeit externer Partner (Rechtsanwaltskanzleien, Prüflabore und Zertifizierungspartner) vertraglich besichert.

GRI 103

Ergebnisse im Berichtsjahr

Fielmann hat mit der eigenen Fertigung, der zentralen Qualitätskontrolle in Rathenow und den automatisierten Kontrollsystemen umfassende Maßnahmen ergriffen, um den gesetzlichen Vorgaben zu entsprechen. Mehr noch: Unsere eigenen Qualitätsanforderungen sind deutlich strenger als vom Gesetzgeber gefordert.

Im Geschäftsjahr 2019 lag kein kritisches oder meldepflichtiges Vorkommnis vor, über welches die zuständigen Behörden gemäß Medizinproduktegesetz hätten informiert werden sollen.

Anteil geprüfter Lieferanten Wir haben im Berichtsjahr 2019 ausschließlich von gelisteten Lieferanten Brillenfassungen, Brillengläser, Sonnenbrillen, Kontaktlinsen und Hörsysteme vertrieben (Erreichungsgrad: 100 Prozent).

Anteil geprüfter Brillenmodelle der Fielmann-Kollektion Im Jahr 2019 haben alle in der Fielmann-Kollektion angebotenen Brillenmodelle die strengen Qualitätstests in Rathenow erfolgreich durchlaufen (Erreichungsgrad: 100 Prozent). Dies entspricht einer Gesamtprüfmenge von 9.482 Labortests.

GRI 414-1

GRI 416-1



Verantwortung für unsere Mitarbeiter

Grundlage unseres Erfolgs

Unsere Mitarbeiter sind der Grundpfeiler unseres Erfolgs. Gemäß unserer Unternehmensphilosophie „Der Kunde bist Du“ beraten sie unsere Kunden so, wie sie selbst beraten werden möchten: fair, freundlich, kompetent und vor allem unabhängig vom Preis. Wir bekennen uns zu Eliten und bieten jungen Menschen klare Ziele und überzeugende Werte. Daher investieren wir jedes Jahr zweistellige Millionenbeträge in die Aus- und Weiterbildung. Wir begleiten unsere Mitarbeiter in allen beruflichen Phasen und unterstützen ihre individuelle Karriereplanung.

Länder und Regionen Die Sicherheit, hohe Qualität und Fachkompetenz, die wir unseren Kunden als Marktführer in Deutschland bieten, übertragen wir ins angrenzende europäische Ausland. In unseren Wachstumsmärkten Italien und Polen treiben wir die Expansion zügig voran. Im September 2019 übernahmen wir 70% der Anteile der slowenischen Optikerkette Optika Clarus, erschlossen damit unseren 14. europäischen Markt. Zum 31. Dezember 2019 beschäftigte Fielmann 20.397 Mitarbeiter (Vorjahr: 19.379).

Mitarbeiter zum Stichtag	2019	2018
Mitarbeiter (ohne Auszubildende)	16.129	15.526
Mitarbeiter Deutschland	13.102	12.736
Mitarbeiter Schweiz	1.239	1.222
Mitarbeiter Österreich	638	641
Mitarbeiter Übrige	1.150	927
Auszubildende	4.268	3.853
Mitarbeiter gesamt	20.397	19.379

In unseren Kernmärkten Deutschland, Schweiz, Österreich und Luxemburg arbeiteten zum Stichtag 19.282 Personen (94,5 Prozent). Weitere 1.115 Mitarbeiter sind im angrenzenden europäischen Ausland für Fielmann tätig.

Übersicht Beschäftigungsverhältnisse ¹	2019	2018
Mitarbeiter gesamt	19.282	18.441
Männlich	28,3%	27,8%
Weiblich	71,7%	72,2%
Mitarbeiter mit Vollzeitverträgen	13.457	12.824
Männlich	36,4%	35,8%
Weiblich	63,6%	64,2%
Mitarbeiter mit Teilzeitverträgen	5.825	5.617
Männlich	9,6%	9,4%
Weiblich	90,4%	90,6%

GRI 102-8

¹⁾ Für 2019 sind keine Meldungen anderer geschlechtlicher Identitäten im Unternehmen bekannt.

Vergütung Unsere wichtigste Mess- und Steuergröße ist die Kundenzufriedenheit. Ein wesentlicher Teil der Tantieme unserer Niederlassungsleiter sowie des Vorstandes ist von ihr abhängig. Wir bieten unseren Mitarbeitern die Möglichkeit, sich am Unternehmen zu beteiligen. Mehr als 85 Prozent halten Fielmann-Aktien, beziehen neben ihren Gehältern zusätzliche Dividenden. Beim Mindestentgelt liegen wir stets oberhalb der Empfehlung des Zentralverbands der Augenoptiker (ZVA).

Mit Beginn des Jahres 2020 führen wir eine Erfolgsbeteiligung für die Niederlassungsteams ein. Die neue Erfolgsbeteiligung wurde im Berichtsjahr 2019 vom Personalbereich und dem Vertrieb in einem gemeinsamen Projekt erarbeitet. Auch dieser Teambonus basiert zu einem wesentlichen Teil auf der Entwicklung der Kundenzufriedenheit. Damit honorieren wir die Einsatzbereitschaft, die Kompetenz und das Verantwortungsgefühl der Mitarbeiter, ohne die der Erfolg unseres Unternehmens nicht möglich wäre.

GRI 102-41

Vielfalt in der Belegschaft Wir legen großen Wert auf Diversität, erachten Vielfalt in der Belegschaft als Erfolgsfaktor. Die Anforderungen des Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetzes (AGG) sind für uns selbstverständlich. Bei uns wird kein Mitarbeiter oder Kunde aufgrund der Herkunft, der Hautfarbe, des Geschlechts, der Religion oder Weltanschauung, einer Behinderung, des Alters oder der sexuellen Orientierung diskriminiert.

Wir fördern Vielfalt und Gleichberechtigung. Die Zielgröße für die Besetzung des Vorstandes wird zum 31. Dezember 2024 auf mindestens eine Frau festgelegt. Schon jetzt liegt unsere Frauenquote in den ersten drei Ebenen unterhalb des Vorstandes bei über 30 Prozent. Mehr als 30 Prozent unserer Mitarbeiter sind in Teilzeit beschäftigt. Wir berücksichtigen damit den vielfachen Wunsch nach individueller Arbeitszeitgestaltung. Im Berichtsjahr 2019 haben wir ein Unterstützungsangebot in drei Regionalgebieten getestet, das wir seit dem 1. Januar 2020 all unseren Mitarbeitern zugänglich machen: In Zusammenarbeit mit einem spezialisierten Dienstleister bieten wir Unterstützung bei schwierigen persönlichen Situationen. Der anonyme und kostenfreie Service umfasst individuelle Beratung bei Elternzeit und Vermittlung von Kinderbetreuung, Unterstützung bei Fragen zu Krankheit und Pflegebedürftigkeit sowie bei persönlichen Herausforderungen oder Krisen.

Ausbildung bei Fielmann Die Karrieremöglichkeiten bei Fielmann sind vielfältig. Ob in einer der mehr als 700 Niederlassungen europaweit, in der Fielmann Akademie Schloss Plön, in den Designstudios, der Produktion oder der Zentrale – eine Ausbildung bei Fielmann öffnet viele Türen.

Unsere Auszubildenden sind die Besten der Branche. Das belegen bundesweite Auszeichnungen. Im Schnitt der letzten zehn Jahre stellte Fielmann beim Leistungswettbewerb des deutschen Handwerks 80 Prozent der Landessieger und 97 Prozent der Bundessieger. Pro Jahr bewerben sich mehr als 15.000 junge Menschen um eine Lehre bei Fielmann. Mehr als 1.700 erhalten einen Ausbildungsplatz.

Umfeld und Anforderungen

Aufgrund unseres schnellen Wachstums suchen wir verstärkt qualifizierten Nachwuchs. Die Rahmenbedingungen sind herausfordernd: In den Branchen der Augenoptik sowie der Hörakustik herrscht nahezu Vollbeschäftigung. Durch den demografischen Wandel sinkt die Zahl der Schulabgänger, immer weniger junge Menschen entscheiden sich für eine handwerkliche Ausbildung.

Um die besten Bewerber zu begeistern, haben wir Ende 2017 die Azubi-Kampagne www.optiker-werden.de lanciert, konnten so im abgelaufenen Geschäftsjahr 2019 37% mehr Auszubildende gewinnen als im Jahr vor Einführung der Kampagne. Analog dazu haben wir Anfang 2019 auch für die Hörakustik die Kampagne www.akustiker-werden.de aufgesetzt, verzeichneten auch hier eine deutlich steigende Anzahl an Bewerbungen und Einstellungen.

Das Berufsbild des Augenoptikers ist vielfältig. Wenn er die Sehstärke bestimmt, übernimmt er eine Aufgabe, die man in Deutschland überwiegend noch dem Augenarzt zuschreibt. Wählt er mit dem Kunden Fassung und Glas aus, ist er Berater für Brillenmode und gutes Sehen. In der Werkstatt arbeitet er als Handwerker. Gemäß den gesetzlichen Vorschriften dürfen nur ausgebildete Augenoptiker die Refraktion durchführen und Korrektionsbrillen anpassen und abgeben.

Auch der Beruf des Hörakustikers ist vielseitig. Mit seiner Arbeit steigert er die Lebensqualität seiner Kunden. Als Experte und einfühlsamer Berater für gutes Hören findet er eine individuelle Lösung für den Kunden. Als Digitalhandwerker programmiert er modernste Hörsysteme, passt sie dem individuellen Hörbedarf an und stellt in Handarbeit passgenaue Ohrstücke her.

Der Markt der Hörakustik ist ein Wachstumsmarkt. In Deutschland wurden 2019 1,3 Millionen Geräte in 6.700 Geschäften angepasst. Unsere Gesellschaft wird älter und anspruchsvoller. Dies gilt für das gute Sehen als auch das gute Hören. In den Kerneinzugsgebieten benötigen allein unsere Stammkunden mehr als 100.000 Hörsysteme pro Jahr. Daher bauen wir dieses Geschäftsfeld kontinuierlich aus. Zum Ende des Geschäftsjahres betrieben wir 207 Hörakustikstudios – langfristig planen wir mit 350.

Wir unterstützen die Fortbildung zum Augenoptikermeister und Hörakustikmeister mit vielfältigen Weiterbildungsangeboten und finanzieller Förderung. Dies beinhaltet unter anderem einen Zuschuss zum Erwerb von Lernmitteln und eine Teilübernahme von Gebühren, bis hin zur Vollförderung und dem „Meister zum Nulltarif“.

GRI 103

Ziele

Fielmann ist nicht nur Preisführer, sondern auch führend in Qualität, Service, Know-how und Ausbildung. Besonders die Ausbildung unserer Mitarbeiter wird fortwährend verbessert und weiterentwickelt. Wir qualifizieren und zertifizieren unsere Mitarbeiter stetig, sichern so die Fachkompetenz, die wir unseren Kunden in der Niederlassung garantieren.

Alle unsere Niederlassungen im In- und Ausland werden von Augenoptikermeistern beziehungsweise Optometristen geführt. Ihnen stehen freundliche und kompetente Mitarbeiter, überwiegend Augenoptikergesellen, zur Seite. Sofern die Niederlassungen über angebundene Hörakustikstudios verfügen, werden auch diese von ausgebildeten Hörakustikmeistern geleitet.

Wir besetzen Führungspositionen nach Möglichkeit aus den eigenen Reihen. Dies gilt für unsere Niederlassungen, aber auch für unsere Zentrale in Hamburg sowie für unser Produktions- und Logistikzentrum in Rathenow. An unsere Führungskräfte haben wir hohe Ansprüche. Diese spiegeln sich in unseren Führungsleitlinien wider. Unsere Führungskräfte werden im Rahmen eigens aufgesetzter Führungsschulungen und -trainings begleitet. Dabei liegt der Fokus auf einer zukunftsgerichteten Führungshaltung und einem reflektierten Umgang mit herausfordernden Situationen. Damit soll auch präventiv die Gesundheit der Führungskräfte unterstützt werden.

Unsere Niederlassungen erwirtschaften den fünf- bis zehnfachen Umsatz eines Durchschnittsoptikers, in der Spitze den zwanzig- bis fünfzigfachen Umsatz. Unsere Supercenter in den Metropolen stehen für einen Jahresumsatz von 4 bis 20 Millionen Euro. Für Niederlassungen dieser Größenordnungen müssen wir unsere Führungskräfte selbst qualifizieren.

In der Fielmann Akademie Schloss Plön bilden wir den Führungsnachwuchs für Europa aus, jährlich sind es mehr als 7.000 Schulungsteilnehmer. Die Fielmann Akademie Schloss Plön steht im Rahmen der Meisterausbildung und der Kolloquien auch externen Augenoptikern zur Verfügung.

Jährlich neu geschaffene Arbeitsplätze Fielmann expandiert, setzt sich als Ziel, jedes Jahr zusätzliche Arbeitsplätze zu schaffen.¹

¹Für das wesentliche Thema „Beschäftigung“ berichtet Fielmann eine eigene, steuerungsrelevante Kennzahl und orientiert sich daher an dieser Stelle nicht am GRI-Standard.

Aus- und Weiterbildung Wir bilden bedarfsgerecht aus und weiter, bieten unseren Mitarbeitern durchschnittlich mindestens eine Arbeitswoche pro Jahr für Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen. Dieses Angebot wollen wir auch in den kommenden Jahren in einer ähnlichen Größenordnung weiterführen. Die Kolloquien in der Fielmann Akademie Schloss Plön werden weiterhin Themen und Raum für den Austausch zwischen Wissenschaft und Praxis bieten.

GRI 103

Konzepte, Steuerung und Maßnahmen

Nur wenn jeder Mitarbeiter in seinem Bereich der Beste ist, können wir unsere Position des Marktführers weiter ausbauen. Zufriedene Kunden sind die Voraussetzung für unseren Erfolg und die Basis für die Arbeitsplatzsicherheit, die wir unseren Mitarbeitern bieten. Deshalb investieren wir Jahr für Jahr zweistellige Millionenbeträge in die Aus- und Weiterbildung. Im Berichtsjahr 2019 waren es mehr als 20 Millionen Euro.

Investition in die Zukunft Unsere Auszubildenden erlernen das augenoptische Handwerk in drei Jahren von der Pike auf. Die Berufsschule vermittelt die theoretischen Kenntnisse, der Augenoptikermeister in der Niederlassung die handwerklichen Fähigkeiten. Hinzu kommen Schulungen in der Fielmann Akademie Schloss Plön und in unseren zentralen Lehrwerkstätten. Wer bei Fielmann lernt, ist auf allen Ebenen der Augenoptik zu Hause: im Handwerk und in der Industrie. Wir sind der einzige Ausbilder der Branche, der seine Auszubildenden nicht nur in das Augenoptikerhandwerk einführt, sondern auch die eigenen Designstudios, die Fassungsproduktion und die eigene Oberflächenschleiferei in den internen Lehrplan einbeziehen kann. Unsere Kunden profitieren von dem Fachwissen unserer Mitarbeiter über Brillendesign, der ästhetischen Idee einer Brille, der Herstellung von Fassungen und Gläsern sowie der individuellen Fertigung der gewünschten Brille.

Mit der Hörakustik erfüllen wir Kundenwünsche über das Sehen hinaus. Und wir expandieren, werden weitere Hörakustikstudios eröffnen. In Deutschland und der Schweiz bilden wir daher auch Hörakustiker aus und weiter. Jedes Jahr beginnen mehr als 150 Hörakustiklehrlinge ihre Karriere als Hörakustiker bei uns. Wir begleiten die Auszubildenden aktiv in der Karriereplanung, bieten auch in diesem Berufszweig die Möglichkeit, die Meisterschule zu besuchen. Unseren Führungsnachwuchs qualifizieren wir zudem mit Trainee-Programmen.

Auch im Produktions- und Logistikzentrum Rathenow bieten wir Ausbildungsberufe: Speditionskaufleute, Fachkräfte in der Lagerlogistik, Informatikkaufleute, Industrie-

und Verfahrensmechaniker für Brillenoptik. In der Hamburger Zentrale ermöglichen wir in verschiedenen Ausbildungsgängen und dualen Studiengängen attraktive Perspektiven.

Neben den Anforderungen der Kunden verändern sich auch technische Möglichkeiten und modische Trends laufend weiter. Aus diesem Grund werden unsere Mitarbeiter stetig geschult und können sich vielseitig fort- und weiterbilden. Unsere Entwicklungsmaßnahmen stehen allen gleichermaßen offen. Durch regelmäßige Potenzial-Seminare schaffen wir konkrete Angebote für die weitere berufliche und persönliche Entwicklung.

Wir sehen große Potenziale in der Regionalisierung und Digitalisierung der Lehrangebote. Präsenz-Veranstaltungen werden auch in den kommenden Jahren wichtig bleiben. Digitale Lernangebote werden den Lernprozess vor und nach Präsenzveranstaltungen unterstützen, außerdem orts- und zeitunabhängiges Lernen ermöglichen. So erreichen wir zum einen mehr Mitarbeiter in kürzerer Zeit und fördern die Vereinbarkeit von Beruf und Freizeit. Zum anderen ermöglichen wir es unseren Mitarbeitern, die Weiterbildung besser in ihren Arbeitsalltag zu integrieren.

Nachdem Fielmann 2018 ein weiteres Aus- und Weiterbildungszentrum in Offenbach fertiggestellt hat, wurde 2019 eine weitere Lehrwerkstatt in Erfurt eröffnet. Wir haben insgesamt 1,8 Millionen Euro in den Bau investiert. Mit der neuen Einrichtung können zusätzlich mehr als 500 Lehrgänge jährlich angeboten und insgesamt mehr als 5.000 Personen geschult werden.

Wir bieten in unserem Lehrprogramm eine Vielzahl an maßgeschneiderten Trainings. Fachliche Fähigkeiten, Kommunikations- und Führungskompetenzen werden gezielt weiterentwickelt. Kehren Mitarbeiter nach einiger Zeit zurück zu Fielmann (zum Beispiel aus der Elternzeit), fördern wir den schrittweisen Wiedereinstieg in den Arbeitsalltag.

Karriere bei Fielmann An unsere Führungskräfte stellen wir hohe Ansprüche, entwickeln sie in der Regel aus den eigenen Reihen. Auf Schloss Plön bieten wir unter anderem Meisterkurse in Vollzeit oder berufsbegleitend an. Modernste Technik und innovative Lehrmethoden unterstützen den hohen Standard der Aus- und Weiterbildung. Die Fielmann Akademie Schloss Plön wurde als Bildungsstätte der Augenoptik gegründet. Auf Schloss Plön vermitteln mehr als 100 Lehrkräfte, Ausbilder und Trainer sowie Dutzende weiterer Kollegen in der Aus- und Weiterbildung unsere Firmenphilosophie und Fachwissen in den Bereichen Handwerk, Beratung, Sehstärkenbestimmung und Biomedizin.

Mit dem Traineeprogramm bereitet Fielmann künftige Führungskräfte auf die anspruchsvolle Aufgabe der Niederlassungsleitung vor. Gezielte Ausbildungseinheiten unterstützen die weitere Entwicklung.

GRI 103

Ergebnisse im Berichtsjahr

Wir treiben die Expansion voran, suchen verstärkt qualifizierten Nachwuchs. Mit 5 Prozent aller augenoptischen Fachgeschäfte bilden wir mehr als 40 Prozent des augenoptischen Nachwuchses in Deutschland aus. Nach erfolgreichem Abschluss der Ausbildung übernehmen wir rund 80 Prozent der Junggesellen, in den letzten 5 Jahren mehr als 4.000. Zum 31. Dezember 2019 lernten insgesamt 4.268 Auszubildende (Vorjahr 3.853) beim Marktführer.

Im Berichtszeitraum konnten wir unsere Personalmaßnahmen erfolgreich umsetzen und damit unsere selbst gesteckten Ziele erfüllen.

Jährlich neu geschaffene Arbeitsplätze Wir haben im letzten Jahr 898 zusätzliche Arbeitsplätze (Vorjahr: 857) geschaffen.

Aus- und Weiterbildungstage Im Berichtsjahr 2019 haben wir erneut mehr als 20 Millionen Euro in die Aus- und Weiterbildung investiert. Durchschnittlich besuchten unsere Mitarbeiter in Deutschland 2019 für 6,4 Tage eine Fort- oder Weiterbildung (Vorjahr: 6,0 Tage).

	2019			2018		
	Anzahl Angestellte	Arbeitstage für Aus- und Weiterbildung	Durchschnittliche Studientage	Anzahl Angestellte	Arbeitstage für Aus- und Weiterbildung	Durchschnittliche Studientage
Gesamtbelegschaft	16.987	108.757	6,4	16.200	97.517	6,0
Männlich	4.808	35.228	7,3	4.490	30.096	6,7
Weiblich	12.179	73.529	6,0	11.710	67.421	5,8

GRI 404-1



Verantwortung für die Gesellschaft

Verantwortung für das Gemeinwohl

Als Familienunternehmen übernehmen wir Verantwortung für unsere Kunden, unsere Mitarbeiter und die Gesellschaft. Wir denken langfristig, Investitionen in die Gemeinschaft sind für uns Investitionen in die Zukunft. Der vertrauensvolle und verantwortungsbewusste Umgang miteinander, der Schutz der natürlichen Ressourcen sowie unser Verhalten im Geschäftsleben prägen unser Unternehmen.

Als Marktführer setzen wir uns für Land und Menschen ein. Wir engagieren uns gesellschaftlich, denn wir sind überzeugt, dass ein Unternehmen nur in einem intakten und sozial ausgewogenen Umfeld dauerhaft erfolgreich sein kann. Und wir möchten etwas von dem zurückgeben, was wir durch die Gemeinschaft empfangen. Diese Haltung ist die Basis unseres nachhaltigen und gesellschaftlichen Engagements.

Wir respektieren Recht und Gesetz, unabhängig davon, ob es sich um überstaatliches oder lokales Recht handelt. Gleiches verlangen wir von unseren Mitarbeitern sowie von unseren Geschäftspartnern. Fehlverhalten eines Einzelnen kann großen wirtschaftlichen Schaden anrichten. Noch schwerer wiegt jedoch der Vertrauensverlust, der mit Gesetzesverstößen einhergehen kann. Von unseren Geschäftspartnern erwarten wir, dass sie die ökologischen und sozialen Standards anerkennen, an denen wir uns selbst messen. Im Rahmen unseres Code of Conduct verpflichten wir unsere Lieferanten zur Einhaltung dieser Standards. Der Code of Conduct ist zum Zeitpunkt der Veröffentlichung dieses Berichts auf unserer Website öffentlich einsehbar.

GRI 102-16

Umfeld und Anforderungen

Wir übernehmen dort Verantwortung, wo unser Unternehmen wirtschaftlich tätig ist und wo Hilfe benötigt wird. Wir engagieren uns besonders für Natur- und Umweltschutz, für Bildung und Forschung sowie für Denkmalpflege und Kultur. Wir fördern Investitionen in Infrastruktur und Dienstleistungen. Ein Schwerpunkt liegt dabei auf langfristigen Partnerschaften mit gemeinnützigen, regionalen Organisationen.

GRI 103

Ziele

Wir pflanzen jedes Jahr für jeden Mitarbeiter einen Baum, begleiten über langfristig angelegte Monitoring-Programme Projekte im Natur- und im Umweltschutz, in Medizin und Forschung, engagieren uns im Ökolandbau und in der Denkmalpflege, unterstützen Kindergärten und Schulen, fördern den Breitensport.

Baumpflanzungen Der Baum ist Symbol des Lebens, Naturschutz eine Investition in die Zukunft. Wir setzen uns als Ziel, weiterhin jedes Jahr für jeden Mitarbeiter einen Baum zu pflanzen. Bis heute sind es bereits mehr als 1,6 Millionen Bäume und Sträucher. Damit leisten wir einen wichtigen Klimabeitrag in der Region.

Investitionen in die Nachwuchsarbeit von Vereinen Wir stiften Trikots und Spielgeräte, stellen Preise und Pokale, unterstützen Turniere und Wettkämpfe. Mehr als 10.000 Kinder- und Jugendmannschaften spielen und siegen heute in Fielmann-Trikots. Dieses Engagement wollen wir auch in den kommenden Jahren auf gleichem Niveau fortführen.

Förderung der Museen und Archive Wir unterstützen Stadt- und Heimatmuseen, Kreis- und Stadtarchive, Geschichts- und Fördervereine, wenden dafür pro Jahr einen deutlichen sechsstelligen Betrag auf. Auch in Zukunft wollen wir uns in ähnlicher Größenordnung engagieren.

GRI 103

Konzepte, Steuerung und Maßnahmen

Die gesellschaftlichen Aktivitäten der Fielmann Aktiengesellschaft koordiniert seit Jahrzehnten der Bereich Kommunikation und Public Relations. Dieser Bereich berichtet direkt an den Vorstandsvorsitzenden Marc Fielmann, dokumentiert und publiziert das Engagement. Der Vorstandsvorsitzende entscheidet unter Beachtung der Bestimmungen des Aktiengesetzes, der Satzung und der Geschäftsordnung für den Vorstand über die Höhe, Art und Weise der Engagements.

Umwelt- und Naturschutz Fielmann ist seit vielen Jahrzehnten im Natur- und Umweltschutz aktiv. Wir schaffen gemeinsam mit Kindergärten und Schulen grüne Klassenzimmer, Schulhöfe und Spielplätze, legen mit Städten und Gemeinden Biotope und Streuobstwiesen an, unterstützen Aufforstungsprojekte und Renaturierungsvorhaben. Immer wieder unterstützen wir auch größere Aktivitäten, die der Gemeinschaft zugutekommen. Gemeinsam mit der Landesregierung Schleswig-Holstein und den Landesforsten haben wir 2019 die Initiative „Einheitsbuddeln“ begründet. So konnten wir nicht nur einen zehn Hektar großen Forst mit insgesamt 30.000 Bäumen im Kreis Rendsburg anlegen, sondern auch eine Vielzahl an Unternehmen und privaten Unterstützern dafür begeistern, insgesamt mehr als 100.000 Bäume zu pflanzen. Auf mehr als 2.000 Hektar – davon 900 Hektar Acker – wirtschaftet Günther Fielmann mit drei Biobetrieben in Schleswig-Holstein: Hof Lütjensee in Stormarn, Hof Ritzerau im Herzogtum Lauenburg, Gut Schierensee bei Kiel im Landkreis Rendsburg-Eckernförde. Als Bioland-Mitglied sind die Betriebe Mitglieder des größten deutschen Ökoverbandes. Auf Hof Ritzerau realisiert das Ökologiezentrum der Christian-Albrechts-Universität zu Kiel ein langfristig angelegtes Monitoringpro-

gramm, bei dem die Umstellung konventionell bearbeiteter Flächen auf ökologische Bewirtschaftung wissenschaftlich begleitet wird, um dann über einen Zeitraum von zunächst 15 Jahren den biologischen Landbau zu beobachten. Im Konfliktfeld von Ökologie und Ökonomie werden die Auswirkungen der konventionellen Landwirtschaft und in Folge des biologischen Landbaus auf Boden, Wasser, Pflanzen und Tiere untersucht.

Auf Hof Lütjensee züchtet Fielmann im Bestand gefährdete, alte Haustierrassen, so beispielsweise als Genreserve das Rotbunte Holsteiner Rind alten Typs, das Angler Sattelschwein, das Rotbunte Husumer Sattelschwein und das Kärntner Brillenschaf.

Fielmann greift den Mannschaftsgedanken und die Idee der Nachwuchsförderung in seinem Engagement für den Breitensport auf, fördert die Nachwuchsarbeit von Vereinen, stiftet Trikots und Spielgeräte, stellt Preise und Pokale, unterstützt Turniere und Wettkämpfe. Insbesondere die Jugendarbeit der regionalen Sportvereine erachten wir als einen wichtigen sozialen Beitrag für unsere Gesellschaft.

Im Januar 2002 erwarb die Fielmann Akademie vom Land Schleswig-Holstein Schloss Plön. Dieses Baudenkmal erhält Fielmann für die Gesellschaft. Die Fielmann Akademie Schloss Plön bietet regelmäßig den Rahmen für Begegnungen aus Politik und Wirtschaft, Kunst und Kultur. Seit der Wiedereröffnung im Jahre 2006 haben mehr als 150.000 Besucher die Möglichkeit genutzt, das Schloss mit seinen historischen Räumen zu besichtigen.

Wir unterstützen zudem seit Jahren Stadt- und Heimatmuseen, Kreis- und Stadtarchive, Geschichts- und Fördervereine regionaler Sammlungen sowie Kulturinstitutionen unterschiedlichster Art und vielfältigster Ausrichtungen. Wir stiften dabei ausgewählte Exponate, unterstützen und ermöglichen Restaurierungen, beraten kleine, ehrenamtlich geführte Heimatmuseen in Zusammenarbeit mit dem Museumsverband.

GRI 103

Ergebnisse im Berichtsjahr

Im Bereich der Infrastrukturinvestitionen und geförderten Dienstleistungen haben wir unsere selbst gesteckten Ziele auch 2019 erfüllt.

Baumpflanzungen In Deutschland, der Schweiz, Österreich und Italien haben wir im Jahr 2019 insgesamt 41.414 Bäume (Vorjahr: 30.095) und 11.077 Sträucher (Vorjahr: 12.418) gepflanzt.

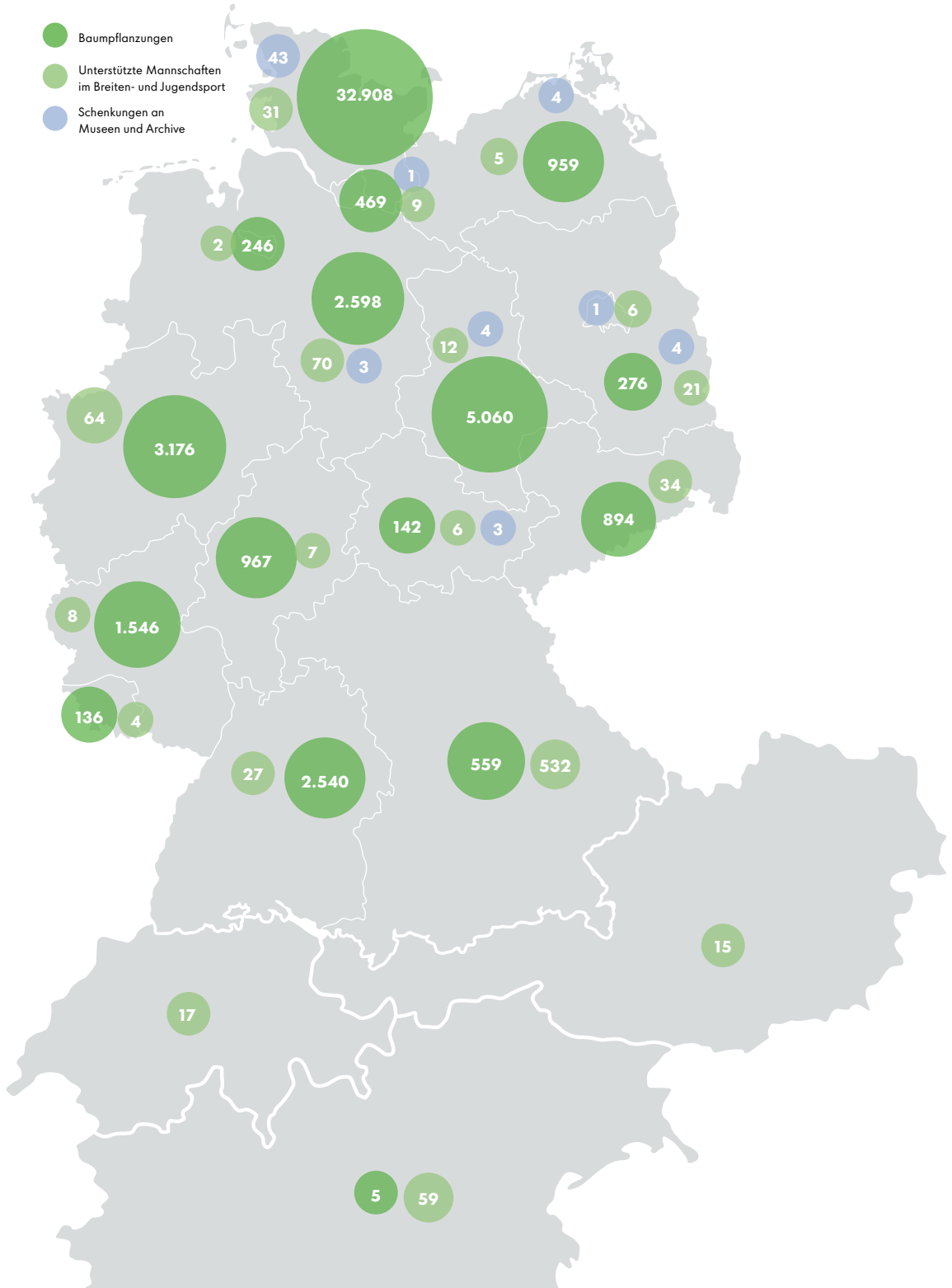
Investitionen in die Nachwuchsarbeit von Vereinen 2019 haben wir 453 Mannschaften (Vorjahr: 439) im Bereich des Breiten- und Jugendsports gefördert.

Förderung der Museen und Archive Auch 2019 engagierten wir uns mit 62 Schenkungen (Vorjahr: mehr als 50) in der Kulturförderung.

GRI 203-1

Gesellschaftliches Engagement in 2019

GRI 203-1



Soziale Standards in der Wertschöpfungskette

Es ist unser Anspruch, Qualität, Einhaltung von Recht und Gesetz sowie ökologische und soziale Standards entlang der gesamten Wertschöpfungskette von Lieferanten und Partnern dauerhaft sicherzustellen. Wir erachten nachhaltige Grundsätze im Umgang mit Mitarbeitern sowie der Gemeinschaft und Umwelt als unternehmerische Pflicht. Für uns ist organisches Wachstum das Ziel, nicht Maximalprofit. Gleiches verlangen wir auch von unseren Geschäftspartnern.

Wir haben für unsere Lieferanten einen Code of Conduct als verbindliche Richtlinie erarbeitet. Der Code of Conduct beruht dabei auf den anerkannten Prinzipien des UN Global Compact und enthält einen Katalog von Grundwerten, der von der gesamten Lieferkette der Fielmann Aktiengesellschaft anzuerkennen und umzusetzen ist. Diese Grundwerte gelten für jede Konzerngesellschaft der Fielmann Aktiengesellschaft gleichermaßen.

Berücksichtigt sind konkret das Verbot von Korruption und Bestechung, der Umgang mit Einladungen und Geschenken, die Einhaltung von Gesundheitsschutz und Arbeitssicherheit, Umweltschutz und Energieeffizienz sowie die gesetzliche Verpflichtung zur Geldwäscheprävention.

Ein besonderer Fokus liegt für uns auf der Achtung der Menschenrechte. So sind die Chancengleichheit und Gleichbehandlung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu fördern, ohne Ansehen der Rasse oder der ethnischen Herkunft, des Geschlechts, der Religion oder Weltanschauung, einer Behinderung, des Alters oder der sexuellen Identität. Die persönliche Würde, Privatsphäre und Persönlichkeitsrechte jedes Einzelnen sind zu respektieren. Zwangsarbeit ist ebenso wenig zu dulden wie die inakzeptable Behandlung von Arbeitskräften, psychische Härte, sexuelle und persönliche Belästigung oder Diskriminierung.

GRI 103 | GRI 102-16

Umfeld und Anforderungen

Fielmann hat die augenoptische Branche geprägt, deckt die gesamte Wertschöpfungskette ab. Im brandenburgischen Rathenow, der Wiege der deutschen Brillenproduktion, steht unser Produktions- und Logistikzentrum. Hier haben wir unsere Kompetenz in Eigenfertigung und Logistik gebündelt. Unter einem Dach fertigen wir auftragsbezogen Mineral- und Kunststoffgläser, fügen sie in der Randschleiferei mit der bestellten Fassung zur Brille zusammen, liefern sie im Nachtsprung in unsere Niederlassungen. 2019 lieferten wir 4,8 Millionen Gläser (Vorjahr: 4,8 Millionen) aller Veredelungsstufen und mehr als 8,28 Millionen Brillenfassungen (Vorjahr: 8,15 Millionen) aus.

Wir fertigen in Rathenow mit modernster Technologie, achten auf umwelt- und gesundheitsverträgliche Produktionsschritte sowie einwandfreie Arbeitsbedingungen. Ein nach DIN ISO 9001 eingerichtetes Qualitätsmanagementsystem sorgt für eine standardisierte Organisation mit hochautomatisierten Herstellungs- und Prüfverfahren. Sie gewährleisten eine gleichbleibend hohe Qualität.

Auch Markenartikel werden nur dann von uns vertrieben, wenn die Hersteller die Einhaltung der strengen Qualitätsstandards von Fielmann zusichern. Die hohen Maßstäbe, die wir in unserer eigenen Produktion umsetzen, gelten auch für die Zulieferer, Partner und Hersteller, mit denen wir zusammenarbeiten.

GRI 102-9 | GRI 103

Ziele

Der Code of Conduct enthält einen Katalog von Grundwerten, die nachhaltiges und ethisches Verhalten in der gesamten Lieferkette von Fielmann sichern. Jeglicher Verstoß gegen die Grundsätze und Anforderungen des Code of Conduct wird von uns als wesentliche Beeinträchtigung des Vertragsverhältnisses betrachtet.

Bei Verdacht der Nichteinhaltung der beschriebenen Grundsätze und Anforderungen des Code of Conduct behält die Fielmann Aktiengesellschaft sich vor, Auskunft über den entsprechenden Sachverhalt zu verlangen. Bei einem Verstoß steht der Fielmann Aktiengesellschaft das Recht zu, einzelne oder sämtliche Vertragsbeziehungen mit Lieferanten, die den Code of Conduct nachweislich nicht erfüllen oder dagegen verstoßen, außerordentlich fristlos zu kündigen.

Überprüfung der Lieferanten Wir setzen uns das Ziel, Brillenfassungen, Brillengläser, Sonnenbrillen, Kontaktlinsen und Hörsysteme ausschließlich von Lieferanten zu vertreiben, die im Rahmen des Code of Conduct die Fielmann-Maßstäbe hinsichtlich Sozialverträglichkeit, Arbeitsbedingungen sowie Umweltschutz einhalten. Durch zusätzliche Besuche der Lieferanten und Produktionsstätten verschaffen wir uns zudem einen eigenen Eindruck von den Rahmenbedingungen (Zielwert: 100 Prozent).

GRI 103 | GRI 102-16

Konzepte, Steuerung und Maßnahmen

Überall dort, wo wir wesentliche Produkte von Dritten beziehen, übertragen wir die Maßstäbe unserer Verantwortung gegenüber Gesellschaft, Umwelt sowie Mitarbeitern auch auf unsere Lieferanten. Es ist uns wichtig, dass unsere Partner dieselben ökologischen und sozialen Standards erfüllen, an denen wir uns messen lassen. Wir wollen unseren Kunden nur solche Produkte anbieten, die qualitativ einwandfrei sind sowie unter Einhaltung sozialer und ökologischer Standards hergestellt werden. Wir arbeiten deshalb grundsätzlich nur mit renommierten, verlässlichen Partnern zusammen, setzen auf langjährige und vertrauensvolle Geschäftsbeziehungen. Die ethischen Grundsätze potenzieller Geschäftspartner sowie die Einhaltung dieser sind für uns ein zentrales Entscheidungskriterium bei der Auswahl neuer Lieferanten. Lieferanten von Fielmann verpflichten sich mit Aufnahme der Geschäftsbeziehung, unseren Code of Conduct nicht nur in ihren Betrieben einzuhalten, sondern auch bei ihren Unterauftragnehmern sicherzustellen. Der jeweilig unterzeichnete Code of Conduct ermöglicht es Fielmann, jederzeit die Einhaltung der Standards bei unseren Handels- und Geschäftspartnern zu prüfen.

GRI 103

GRI 102-16

Ergebnisse im Berichtsjahr

Die Zusammenarbeit mit langjährigen und verlässlichen Partnern in vertrauensvollen Geschäftsbeziehungen hat sich auch im Berichtszeitraum erneut bewährt.

Überprüfung der Lieferanten Alle bestehenden Lieferanten für Brillenfassungen, Brillengläser, Sonnenbrillen, Kontaktlinsen und Hörsysteme haben sich im Berichtszeitraum auf den Code of Conduct verpflichtet (Erreichungsgrad: 100 Prozent). Es wurden keine wesentlichen Änderungen bei den Lieferantenbeziehungen vorgenommen. Entsprechend wurden keine neuen Lieferanten hinsichtlich sozialer Standards überprüft. Sofern es im laufenden Geschäftsjahr neue Lieferanten für Brillenfassungen, Brillengläser, Sonnenbrillen, Kontaktlinsen und Hörsysteme geben wird, werden wir diese ebenfalls unserem Code of Conduct verpflichten.

GRI 414-1



Verantwortung für die Umwelt

Energie sparen und Emissionen senken

Als international tätiges Unternehmen haben wir eine Verantwortung für das Klima. Unser Anspruch ist es, ressourcenschonend zu agieren. Wir achten auf den Energieverbrauch und auf die Reduzierung klimaschädlicher Emissionen, ganz gleich, ob es um die Bewirtschaftung der Niederlassungen, unseres Produktions- und Logistikzentrums Rathenow, der Fielmann Akademie Schloss Plön oder der Verwaltungsstandorte geht.

Das Thema Energieeffizienz und Umweltschutz ist bei Fielmann strategisch fest verankert und organisatorisch klar zugeordnet. Der Vorstand hat qualitative Ziele zu Energieeffizienz und Emissionsreduzierung festgelegt, die quantitativen Ziele werden im jährlichen Planungsprozess aktualisiert.

Umfeld und Anforderungen

Eine hochwertige Beleuchtung und ausreichende Klimatisierung sind für unsere Kunden und Mitarbeiter in unseren Niederlassungen wichtig. Gleichzeitig wirken sich diese beiden Faktoren jedoch auch erheblich auf unseren Energieverbrauch und CO₂-Emissionen aus. Für die Bewirtschaftung der Fielmann Akademie Schloss Plön, des Produktions- und Logistikzentrums in Rathenow und der Verwaltungsstandorte wenden wir signifikant Energie auf. Darüber hinaus trägt der Unternehmensfuhrpark zu den CO₂-Emissionen bei.

Für einen Teil der angemieteten Verkaufsflächen, beispielsweise in Einkaufszentren, erfolgt die Versorgung über den Vermieter. In diesen Fällen können wir den Energieträgermix kaum beeinflussen. Die Zahl der Zentren und Gebäude, in denen eine Zertifizierung die Einhaltung besonderer Umweltstandards regelt, steigt jedoch kontinuierlich. In allen anderen Gebäuden liegen in der Regel vor allem für die Beheizung der Flächen nur unvollständige Informationen vor. Daher beziehen sich die nachfolgenden Angaben im Wesentlichen auf die Standorte von Fielmann mit eigenen Strom- und Gasverträgen. Im Geschäftsjahr 2019 waren dies bei Strom 592 (Vorjahr: 583) und bei Gas 151 (Vorjahr: 149). Für diese Standorte sind Kenngrößen ermittelbar, Maßnahmen realisierbar. Für die übrigen Standorte arbeiten wir weiter an einem strukturierten Datenbestand, um die Vermieter auf Optimierungspotentiale aufmerksam machen zu können.

GRI 103

Ziele

Es ist unser Anspruch, den Energieverbrauch und die Emissionen pro Quadratmeter auf unserer Niederlassungs-, Verwaltungs- und Produktionsfläche nachhaltig zu verringern. Dabei setzen wir vor allem auf erprobte und verlässliche Angebote sowie technische Innovationen. Die Ziele sind unter Berücksichtigung vorhandener Ressourcen realistisch zu gestalten. Nachdem der Vorstand 2017 qualitative Ziele zur Senkung des Energieverbrauchs und der klimaschädlichen Emissionen festgelegt hatte, haben wir 2018 konkrete quantitative Ziele evaluiert und verabschiedet. In den Folgejahren werden diese Ziele im jährlichen Planungsprozess aktualisiert.



Energieverbrauch pro Quadratmeter Unser Ziel ist es, den Energieverbrauch pro Quadratmeter stetig zu verringern. Für 2019 haben wir für den Energieverbrauch in den Niederlassungen eine Reduktion von 3 Prozent als Ziel gesetzt, wollen in 2020 eine Reduktion bis zu 5 Prozent realisieren.

Reduktion der CO₂-Emissionen pro Quadratmeter Wir setzen uns das Ziel, den – durch die Geschäftstätigkeit bedingten – Ausstoß klimaschädlicher CO₂-Emissionen zu reduzieren. 2019 war unser konkretes Ziel, die durch Stromnutzung induzierten CO₂-Emissionen pro m² Ladenfläche um mindestens 5 Prozent zu verringern. Dieses Ziel verfolgen wir auch in den kommenden Jahren.

GRI 103

Konzepte, Steuerung und Maßnahmen

Nach 2015 haben wir auch 2019 gemäß dem Energiedienstleistungsgesetz (EDL-G) ein Energieaudit durch einen unabhängigen, externen und zertifizierten Dienstleister durchführen lassen. Die erarbeiteten Maßnahmen zur Verbesserung der Energieeffizienz und zur Verbesserung der Datenerfassung wurden priorisiert, kategorisiert und in einem Maßnahmenkatalog zusammengefasst. Darauf aufbauend haben wir weiterführende Verbesserungsmaßnahmen identifiziert, konzipieren jetzt die Umsetzung. Das bereichsübergreifende Energieteam wird auch im laufenden Geschäftsjahr den Maßnahmenkatalog weiterentwickeln und erforderliche Prozessänderungen definieren. Das Team berichtet einmal pro Quartal an den Vorstand. Sofern Maßnahmen geeignet erscheinen, werden diese vom Vorstand freigegeben und umgesetzt. Dem Vorstand obliegt die Verantwortung für die Strategie zur Energieeffizienz und Emissionsbegrenzung.

Wir haben ein umfassendes Erhebungs- und Berichtswesen für Energieeffizienz und Emissionen implementiert. Im Rahmen eines systematisierten Vorgehens werden alle im Zugriff befindlichen Verbrauchsdaten vollständig erfasst. Neben technischen Anlagenstammdaten und Anschlussleistungen werden auch Messbelege sowie zeitbezogene Auswertungen vom Verbrauch einzelner Standorte herangezogen.

Der Verbrauch von Energie mit eigenen Strom- und Gasverträgen wird durch den zentralen Energieeinkauf für die Länder Deutschland und Österreich bereits auf Zähler Ebene in einem umfangreichen Berichtswesen erfasst und dokumentiert. Künftig soll der Energieeinkauf schrittweise weiter zentralisiert werden. Ziel ist es, die Daten auch in unseren anderen Landesgesellschaften zu dokumentieren und auf der so ermittelten Basis Zielgrößen für eine fortlaufende Optimierung festzulegen.

Maßnahmen für einen effizienteren Energieverbrauch Wir haben zahlreiche Maßnahmen initiiert, um die Energieeffizienz der Niederlassungen zu verbessern. Eine Schlüsselrolle kommt dabei dem Zentralbereich Bauwesen zu, der die Instandhaltung, bautechnische Reparaturen und die Beseitigung von Baumängeln in den Niederlassungen verantwortet. Die administrative Abwicklung und die Ausführung der Arbeiten folgen einheitlichen Standards.

Um den Energieverbrauch nachhaltig zu senken, setzen wir bereits seit Jahren verstärkt auf energiesparende LED-Leuchtmittel. Durch die Umrüstung von konventionellen Leuchtmitteln auf LED lässt sich der Stromverbrauch pro Quadratmeter deutlich reduzieren. Allein diese Maßnahme senkt den Gesamtstromverbrauch pro Quadratmeter in den Niederlassungen oftmals um mehr als 40 Prozent.

In Zukunft wird jede Fielmann-Niederlassung, die turnusmäßig umgebaut oder modernisiert wird, mit energieeffizienter Beleuchtung ausgestattet. Dies betrifft mehr als 40 Standorte im Jahr. Bei technischen Problemen, die sich auch auf den Energieverbrauch der Niederlassung auswirken, werden die Meldungen systematisch erfasst und bis zur Lösung zentral bearbeitet.

Neben der Beleuchtung sind Klimaanlage wesentlicher Treiber des Energieverbrauchs. Wir verfolgen weiterhin das Ziel, das Portfolio der eingesetzten Kältemittel zu einem neuen und damit emissionsärmeren Kältemittelmix hin zu entwickeln. Auch hier gilt zunächst, die Datenbasis für eine detaillierte und nach Prioritäten gestaffelte Umsetzung zu schaffen.

Verbesserung der CO₂-Bilanz Die angeführten Maßnahmen zur Verbesserung der Energieeffizienz tragen mittelbar deutlich zur Emissionsreduzierung von Fielmann bei. Wir ergreifen eine Vielzahl von Maßnahmen, um gezielt den Ausstoß klimaschädlicher Treibhausgase zu verringern. So setzen wir beispielsweise auf Schloss Plön ein Blockheizwerk mit Kraft-Wärme-Kopplung ein. Dieses ressourceneffiziente Kraftwerk produziert etwa 40 Prozent des täglichen Strombedarfs im Schloss.

Der öffentliche Personennahverkehr (ÖPNV) ermöglicht gemäß einer Studie des Heidelberger IFEU-Instituts eine Reduzierung des CO₂-Ausstoßes um 73 Prozent gegenüber der Nutzung eines privaten PKWs. Fielmann fördert die Nutzung des öffentlichen Personennahverkehrs durch Mitarbeiter mit so genannten Jobtickets, leistet damit einen Beitrag zur Reduktion der CO₂-Emissionen, des Feinstaubes und des Straßenverkehrs in belasteten Regionen. Im Geschäftsjahr 2019 nutzten 2.735 Mitarbeiter (Vorjahr: 1.738) dieses Angebot. Im Rahmen des Geschäftskundenprogramms bahn.business legten Fielmann-Mitarbeiter im vergangenen Jahr insgesamt 9.641.414 Personenkilometer im DB Fernverkehr CO₂-neutral zurück (Vorjahr: 9.255.233). Seit 2018 bieten wir unseren Mitarbeitern vergünstigte Konditionen für ein Firmenrad-Leasing. Im Geschäftsjahr 2019 nutzten 790 Mitarbeiter dieses Angebot (Vorjahr: 307). Parallel wird der Unternehmensfuhrpark von mehr als 300 Fahrzeugen hin zu energieeffizienteren Modellen weiterentwickelt.

Die bereits mehr als 1,6 Millionen von Fielmann gepflanzten Bäume und Sträucher verbessern schon heute die CO₂-Bilanz der Fielmann Aktiengesellschaft langfristig und nachhaltig. Wir werden auch in Zukunft für jeden Mitarbeiter jedes Jahr einen Baum pflanzen. Im Rahmen der Aktion „Einheitsbuddeln“ pflanzte Fielmann in Zusammenarbeit mit der Landesregierung Schleswig-Holstein und den Landesforsten im Dezember 2019 einen zehn Hektar großen Forst. Die insgesamt 30.000 Bäume sind ein nachhaltiger Beitrag zum Klimaschutz, gepflanzt für nachfolgende Generationen.

GRI 103

Ergebnisse im Berichtsjahr

Durch die Strategie zu Energieeffizienz und Emissionsreduzierung, die organisatorische Verankerung in Form des Energieteams und den Maßnahmenkatalog hat der Vorstand geeignete Vorkehrungen getroffen, um die Energie- und CO₂-Bilanz von Fielmann nachhaltig zu verbessern. So setzen wir in Österreich im Stromeinkauf bereits vollständig auf erneuerbare Energien, verursachen dort also keine strominduzierten CO₂-Emissionen.

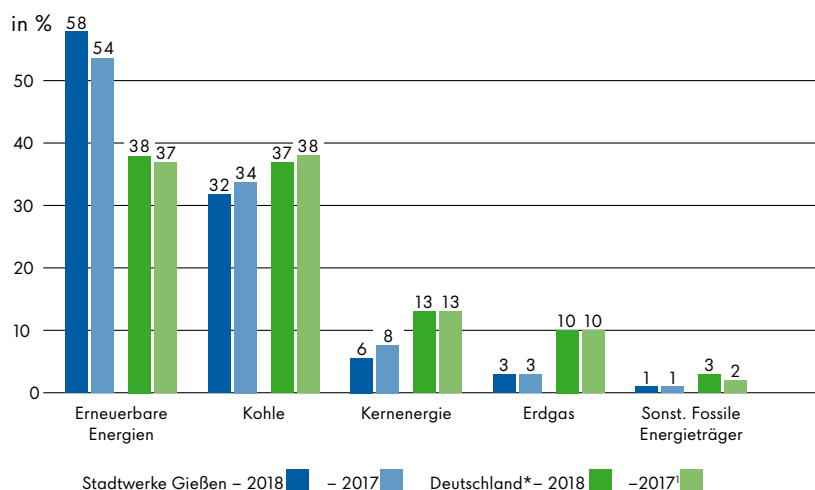
Energieverbrauch pro Quadratmeter 2019 konnte Fielmann allein in Deutschland mehr als 39 Niederlassungen energieeffizient umrüsten und so eine Reduktion des Energieverbrauches von über 6 Prozent pro Quadratmeter Ladenfläche realisieren. Bei Neueröffnungen im angrenzenden europäischen Ausland werden selbstverständlich ebenfalls energiesparende LED-Leuchtmittel verbaut, so auch bei den neun Neueröffnungen in Italien.

Reduktion der CO₂-Emissionen pro Quadratmeter Aufgrund eines verbesserten Strom-Mixes und der Reduzierung unseres Stromverbrauchs in den Niederlassungen konnten wir unsere durch Stromnutzung verursachten CO₂-Emissionen pro m² Ladenfläche in 2019 um mehr als 11 Prozent senken.

Bezogener Strom-Mix in 2019 Wir beziehen unseren Strom überwiegend von den Stadtwerken Gießen. Die Stadtwerke nutzen in ihrem Portfolio einen überdurchschnittlich hohen Anteil an erneuerbaren Energien. Der von dem zentralen Energielieferanten angegebene Strom-Mix ist daher kennzeichnend für den gesamten Stromeinkauf des Unternehmens. Zum Vergleich wird der bundesdurchschnittliche Strom-Mix in den Jahren 2018 und 2017 herangezogen.

Der Energieverbrauch der Fielmann Aktiengesellschaft in Deutschland, aufgeschlüsselt nach erneuerbaren und nicht-erneuerbaren Energiequellen¹:

Anteil Strombezug im Vergleich zu Deutschland



* Arbeitsgemeinschaft Energiebilanzen e.V.

¹ Die Tabelle umfasst die Werte der Gesellschaften in Deutschland, für die Strom und Gas direkt durch Fielmann bezogen werden. Der Energieverbrauch der anderen Standorte und Länder wird im Rahmen des Energiemanagements schrittweise in die Datenbasis aufgenommen.

Verbrauch von Strom und Gas (kwh/qm)

			2019				2018			
Art	Ort		kwh /qm	GJ /qm	Verbrauch [kwh]	Verbrauch [GJ]	kwh /qm	GJ /qm	Verbrauch [kwh]	Verbrauch [GJ]
Strom	NDL_e	gesamt	194	0,70	30.211.028	108.760,00	210	0,76	32.393.545	116.616,67
Strom	NDL_e	davon erneuerbar	108	0,39	16.800.353	60.481,00	113	0,41	17.495.754	62.984,66
Strom	NDL_ne	davon nicht erneuerbar	86	0,31	13.410.675	48.278,00	97	0,35	14.897.791	53.632,01
Strom	VWL +Plön	gesamt	71	0,25	2.840.286	10.225,00	85	0,31	834.367	11.894,09
Strom	VWL +Plön_e	davon erneuerbar	39	0,14	1.579.483	5.686,00	46	0,17	450.642	6.424,00
Strom	VWL +Plön_ne	davon nicht erneuerbar	31	0,11	1.260.803	4.539,00	39	0,14	383.725	5.470,09
Strom	Produktion und Logistik	gesamt	266	0,96	7.564.767	27.233,00	268	0,96	7.611.456	27.401,24
Strom	PULZ_e	davon erneuerbar	148	0,53	4.206.767	15.144,00	145	0,45	4.110.947	12.878,58
Strom	PULZ_ne	davon nicht erneuerbar	118	0,43	3.358.000	12.089,00	123	0,51	3.500.509	14.522,66
Strom	Gesamt DE	gesamt	181	0,65	40.616.081	146.218,00	195	0,70	43.062.349	155.911,97
Strom	Gesamt DE_e	davon erneuerbar	101	0,36	22.586.603	81.312,00	106	0,38	23.257.975	84.208,06
Strom	Gesamt DE_ne	davon nicht erneuerbar	80	0,29	18.029.478	64.906,00	90	0,32	19.804.374	71.703,92

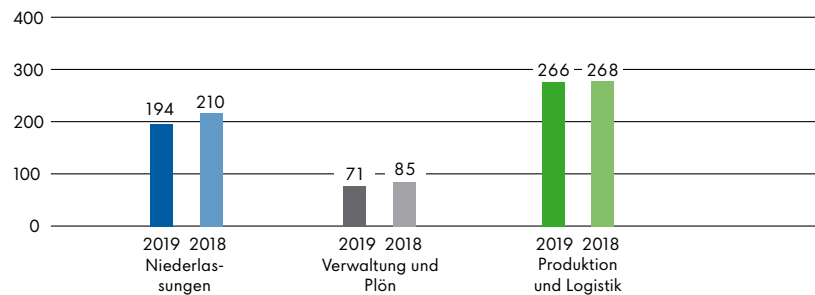
			2019				2018			
Art	Ort		kwh /qm	GJ /qm	Verbrauch [kwh]	Verbrauch [GJ]	kwh /qm	GJ /qm	Verbrauch [kwh]	Verbrauch [GJ]
Gas	NDL	gesamt	113	0,41	4.375.015	15.750	121	0,43	4.573.228	16.464
Gas	VWL+Plön	gesamt	262	0,94	2.274.097	8.187,00	250	0,90	2.172.724	7.812,21
Gas	Produktion und Logistik	gesamt	109	0,39	3.093.409	11.136,00	104	0,37	2.952.155	10.627,75
Gas	Gesamt DE	gesamt	129	0,46	9.742.521	35.073,00	129	0,47	9.695.443	34.903,58

GRI 302-1

Der geringe Anstieg des Gasverbrauchs für die Objekte Verwaltung und Plön begründet sich durch den Einsatz eines Blockheizkraftwerkes auf Schloss Plön. Seit Dezember 2017 setzt Fielmann auf die Schlüsseltechnologie Kraft-Wärme-Kopplung (KWK) in Form von Blockheizkraftwerken (BHKW). Diese arbeiten besonders ressourcenschonend und CO₂-arm, da sie gleichzeitig Wärme und Strom produzieren. Durch die Kopplung von Wärme- und Stromproduktion wird das als Brennstoff eingesetzte Erdgas deutlich sparsamer und effizienter eingesetzt als bei getrennter Erzeugung. Zudem werden die erzeugte Wärme und der Strom unmittelbar vor Ort genutzt, lange und verlustreiche Transporte entfallen. Durch den Einsatz von BHKWs werden insofern Primärenergieeinsparungen realisiert, die mittelbar eine Verringerung von CO₂- und Schadstoffemissionen gegenüber anderen modernen Kraftwerkstypen nach sich ziehen.

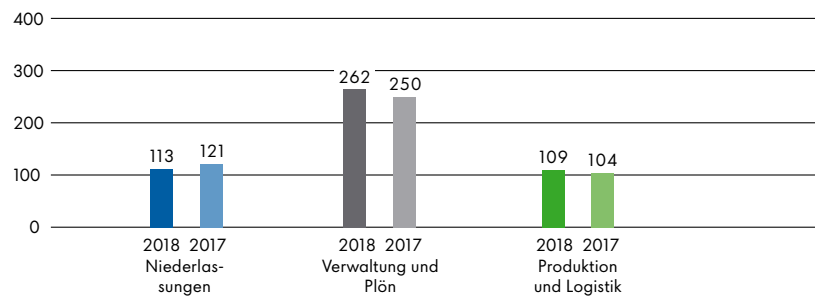
Verbrauch von Strom

(kwh/qm)



Verbrauch von Gas

(kwh/qm)



Die Definition von Treibhausgas-Emissionen folgt in der Praxis unterschiedlichen Verfahren. Wir folgen bei unserer Definition dem sogenannten „GHG Protocol“ (Greenhouse Gas Protocol Standard). Das GHG-Protokoll wurde vom WRI (World Resources Institute) und vom WBCSD (World Business Council for Sustainable Development) entwickelt. Das GHG-Protokoll enthält eine Klassifizierung von Emissionen. Es werden Scope-1-, Scope-2- und Scope-3-Emissionen unterschieden. Scope-1 umfasst die durch das Unternehmen selbst erzeugten Emissionen. Wir haben uns deshalb entschieden, die CO₂-Emissionen nach diesem etablierten Scope-1-Verfahren zu erfassen.

Im Folgenden werden die Ergebnisse der Scope-1-CO₂-Emissionen dargestellt. Um neben Kohlendioxid (CO₂) auch andere klimaschädigende Treibhausgase zu berücksichtigen, erfolgt die Darstellung in der Einheit Kohlendioxid-Äquivalent (CO₂e)¹.

Scope-1-CO₂-Emissionen

Emissionsquelle	2019		2018	
	Tonnen CO ₂ e	in %	Tonnen CO ₂ e	in %
Stationäre Verbrennung	1.792,23	49,2	1.783,57	49,4
Unternehmensfuhrpark	1.852,87	50,8	1.829,80	50,6
Gesamt	3.645,10	100,0	3.613,37	100,0

GRI 305-1

¹Neben CO₂ wirken beispielsweise auch Methan oder Lachgas als Treibhausgase. Um die unterschiedlichen Treibhausgase vergleichen zu können, wird jedes Treibhausgas hinsichtlich seiner Wirkung auf Kohlendioxid umgerechnet. Ein Kilogramm Methan entspricht zum Beispiel 21 Kilogramm CO₂e.

Eingesetzter Kältemittelmix Der Kältemittelmix ergibt sich aus den Werten von mittlerweile insgesamt 509 Anlagen, die 2017–2019 aufgenommen wurden. Aufgrund der Stammdatenaufnahme bei älteren Anlagen und des bei den Herstellern nach wie vor primär eingesetzten Kältemittels R410A blieben die Werte in 2019 zum Vorjahr nahezu unverändert. Die Gesamtmenge des eingesetzten Kältemittels ist für die Emissionsbetrachtung ein theoretischer Wert, da das enthaltene CO₂ nur im Schadensfall entweicht. Zur Verminderung zukünftiger Risiken wird der gewichtete durchschnittliche CO₂e (Tonnen)-Wert / kg herangezogen.

Kältemittel	2019			2018		
	CO ₂ e (t) je kg	Anteil	Gewichteter CO ₂ e (t) je kg	CO ₂ e (t) je kg	Anteil	Gewichteter CO ₂ e (t) je kg
R22	1,81	1,1%	0,02	1,81	3,2%	0,06
R32	0,68	1,2%	0,01	0,68	0,4%	0,00
R404A	3,92	0,1%	0,00	3,92	0,1%	0,00
R407A	2,11	1,1%	0,02	2,11	1,1%	0,02
R407C	1,77	28,8%	0,51	1,77	31,4%	0,56
R410A	2,09	66,7%	1,39	2,09	62,9%	1,31
R417A	2,35	0,4%	0,01	2,35	0,4%	0,01
R422D	1,14	0,5%	0,01	1,81	0,5%	0,01

GRI 305-1

Als Konsolidierungsansatz für die Treibhausgas-Emissionen aus Scope-1 nutzen wir den Ansatz der operativen Kontrolle. Die stationäre Verbrennung umfasst alle Standorte mit eigenem Gasbezug, Vermieterabrechnungen sind nicht berücksichtigt. Die Fuhrparkdaten wurden auf der Grundlage der vorliegenden Tankkartenabrechnungen ermittelt.

Eingesetzter Unternehmensfuhrparkmix	2019	2018
Kfz (Anzahl)	324	321
CO ₂ (g/km)	135	129
NO _x (mg/km)	57	60
Leistung (PS)	157	156
Verbrauch (l/km)	5,5	5,2

Unser Fokus liegt auf einer möglichst nachhaltigen Reduzierung des Energieverbrauchs und der Emissionen. Dieses auch unter Berücksichtigung der bei Umbauten und Umrüstungen entstehenden technischen und wirtschaftlichen Möglichkeiten. Ab sofort statten wir alle zukünftigen Niederlassungen mit intelligenten Stromzählern aus. So können wir weiteres Potential in Richtung Energieeinsparungen und Emissionsreduktion heben. Im Berichtsjahr 2019 haben wir zwar mehr als 37 Bestandsniederlassungen erfolgreich umgerüstet, unser ursprüngliches Ziel aber nicht erreicht. Technische Probleme beim Einbau verzögern den Zeitplan. Wir arbeiten mit Handwerkern, Herstellern, Netzbetreibern und Lieferanten an Lösungen, um hier im nächsten Jahr unsere Ziele zu erreichen.

GRI-Inhaltsindex

Allgemeine Angaben

Organisationsprofil		
102-1	Name der Organisation	Fielmann Aktiengesellschaft
102-2	Aktivitäten, Marken, Produkte und Dienstleistungen	S. 9 ff.
102-3	Ort des Hauptsitzes	Hamburg
102-4	Betriebsstätten	S. 7
102-5	Eigentum und Rechtsform	S. 11 f.
102-6	Bediente Märkte	S. 7 ff.
102-7	Größenordnung der Organisation	S. 7 ff.
102-8	Informationen über Angestellte und andere Mitarbeiter	S. 33
102-9	Lieferkette	S. 46 f.
102-10	Signifikante Änderungen in der Organisation und ihrer Lieferkette	S. 7
102-11	Vorsorgeprinzip oder Vorsichtsmaßnahmen	S. 13 f.
102-12	Externe Initiativen	S. 10
102-13	Mitgliedschaft in Verbänden	S. 10
Strategie		
102-14	Aussagen der Führungskräfte	S. 4 f.
Ethik und Integrität		
102-16	Werte, Richtlinien, Standards und Verhaltensnormen	S. 13 ff., 41, 45 ff.
Führung		
102-18	Führungsstruktur	S. 11 f.
Einbeziehung von Stakeholdern		
102-40	Liste der Stakeholder-Gruppen	S. 18
102-41	Tarifverhandlungen	S. 34
102-42	Bestimmen und Auswählen von Stakeholdern	S. 18
102-43	Ansatz für die Stakeholdereinbeziehung	S. 18 f.
102-44	Schlüsselthemen und Anliegen	S. 17
Einbeziehung von Stakeholdern		
102-45	Entitäten, die in den Konzernabschlüssen erwähnt werden	S. 2
102-46	Bestimmung von Berichtsinhalt und Themenabgrenzung	S. 16 f.
102-47	Liste der wesentlichen Themen	S. 3, 17
102-48	Neuformulierung der Informationen	Keine
102-49	Änderungen bei der Berichterstattung	Keine
102-50	Berichtszeitraum	S. 2
102-51	Datum des aktuellsten Berichts	April 2020
102-52	Berichtszyklus	Dieser Bericht wird in einem jährlichen Zyklus veröffentlicht.
102-53	Kontaktangaben bei Fragen zum Bericht	S. 18 f.
102-54	Aussagen zur Berichterstattung in Übereinstimmung mit den GRI-Standards	Dieser Bericht wurde entlang der GRI-Standards: Option Kern erstellt.
102-55	GRI-Inhaltsindex	S. 56 f.
102-56	Externe Prüfung	S. 2

Wesentliche Themen

GRI 200: Wirtschaft

Wirtschaftliche Leistung

103-1/2/3	Managementansatz	S. 12 ff.
201-4	Finanzielle Unterstützung von Seiten der Regierung	S. 15

Indirekte ökonomische Auswirkungen

103-1/2/3	Managementansatz	S. 39 ff.
203-1	Infrastrukturinvestitionen und geförderte Dienstleistungen	S. 43 f.

Korruptionsbekämpfung

103-1/2/3	Managementansatz	S. 12ff.
205-1	Geschäftsstandorte, die in Hinblick auf Korruptionsrisiken geprüft wurden	S. 15

GRI 300: Umwelt

Energie

103-1/2/3	Managementansatz	S. 49 ff.
302-1	Energieverbrauch innerhalb der Organisation	S. 53

Emissionen

103-1/2/3	Managementansatz	S. 49 ff.
305-1	Direkte THG-Emissionen (Scope-1)	S. 54 f.

GRI 400: Soziales

Beschäftigung

103-1/2/3	Managementansatz	S. 34 ff.
401-1	Neu eingestellte Angestellte und Angestelltenfluktuation	Für das wesentliche Thema „Beschäftigung“ berichtet Fielmann eine eigene, steuerungsrelevante Kennzahl und orientiert sich daher an dieser Stelle nicht am GRI-Standard.

Aus- und Weiterbildung

103-1/2/3	Managementansatz	S. 34 ff.
404-1	Durchschnittliche Stundenzahl für Aus- und Weiterbildung pro Jahr und Angestellten	S. 39

Soziale Bewertung der Lieferanten

103-1/2/3	Managementansatz	S. 21 f., 45 ff.
414-1	Neue Lieferanten, die anhand von sozialen Kriterien überprüft wurden	S. 31, 47

Kundengesundheit und -sicherheit

103-1/2/3	Managementansatz	S. 21 f.
416-1	Beurteilung der Auswirkungen verschiedener Produkt- und Dienstleistungskategorien auf die Gesundheit und Sicherheit	S. 31

Schutz der Kundendaten

103-1/2/3	Managementansatz	S. 21 ff.
418-1	Begründete Beschwerden in Bezug auf die Verletzung des Schutzes oder den Verlust von Kundendaten	S. 26



Fielmann pflanzt für jeden Mitarbeiter jedes Jahr einen Baum, engagiert sich im Umweltschutz und Naturschutz. Bis heute sind dies mehr als 1,6 Millionen Bäume und Sträucher.
