

Übersetzung

Verfahrensordnung des Ombudsdienstes

Abschnitt 1.- Allgemeine Bestimmungen

Artikel 1.- Für die Anwendung dieser Verfahrensordnung wird verstanden unter:

1° „Ombudsdienst für Energie“, nachfolgend Ombudsdienst genannt: ein autonomer föderaler Dienst, der zuständig ist für die Verteilung von Fragen und Beschwerden über das Funktionieren des Strom- und Gasmarkts und für die Bearbeitung aller Streitigkeiten zwischen dem Endkunden und dem Energie- und Erdgasunternehmen und Angelegenheiten, die in die Zuständigkeit der Föderalbehörde fallen gemäß 6,§1, VI, vierter und fünfter Absatz sowie VII, zweiter Absatz des Sondergesetzes vom 8. August 1980 zur Reform der Institutionen;

2° der „Endkunde“: jede natürliche oder juristische Person, die Strom oder Gas für den persönlichen Gebrauch kauft;

3° „Verbraucher“: jeder Endkäufer, der Elektrizität oder Erdgas zu anderen Zwecken als für eine gewerbliche, unternehmerische, handwerkliche oder berufliche Tätigkeit kauft;

4° „Beschwerde“: die Streitigkeit zwischen einem Strom- und/oder Erdgasunternehmen und einem Endkunden, mit der dieser sich an den Ombudsdienst für Energie wendet;

5° „das Energieunternehmen“: das Strom- und/oder Erdgasunternehmen.

Abschnitt 2.- Aufgaben des Ombudsdienstes für Energie

Artikel 2.- Der Ombudsdienst für Energie hat folgende Aufgaben:

1. alle Beschwerden der Endkunden beurteilen und untersuchen in Verbindung mit den Tätigkeiten eines Energieunternehmens und dem Funktionieren des Strommarkts sowie die Verteilung der Fragen an die Institutionen, die in der Lage sind diese zu beantworten.
2. zwischen dem Endkunden und dem Energieunternehmen verhandeln, um eine gütliche Einigung zu vereinfachen
3. Empfehlungen an das Energieunternehmen formulieren, im Falle dass keine gütliche Einigung erzielt werden kann.
4. aus eigener Initiative oder auf Anfrage des Ministers politische Empfehlungen im Rahmen der Aufgaben des Ombudienstes veröffentlichen.
5. einen Tätigkeitsbericht erstellen und diesen vor dem 1. Mai an den Minister/Staatssekretär für Energie übermitteln.

Der Ombudsdienst schickt ebenfalls einen Jahresbericht über die Ausübung seiner Aufgaben an die Abgeordnetenkommission. In diesem Zusammenhang kann der Dienst Vorschläge machen, um das Verfahren für die Bearbeitung der Streitigkeiten zu verbessern.

Abschnitt 3.- Regulatorischer Rahmen

Unterabschnitt 1. Die Einreichung einer Beschwerde beim Ombudsdienst

Artikel 3 § 1.- Jeder private oder berufliche Endkunde kann eine Klage für sich selbst oder im Namen einer anderen Person einreichen, die ihm die Vollmacht hierfür gegeben hat.

§ 2.- Eine Organisation oder eine Vereinigung kann sich ebenfalls mit einer Beschwerde als Endverbraucher oder als Vertreter eines oder mehrerer privater oder beruflicher Endkunden an den Ombudsdienst wenden.

Im Falle einer Intervention für einen oder mehrere Endkunden, wird der Ombudsdienst die Beschwerde bearbeiten und jeweils pro individuellem Endkunden eine Stellungnahme abgeben. Es wird eine Vollmacht pro Endkunde verlangt, außer es handelt sich um Interventionen einer (juristischen) Person, die die Befugnis hat, ihre Kunden zu verteidigen (wie ein Anwalt oder eine Anwaltskanzlei, ein ÖSHZ...)

§ 3. – eine Beschwerde kann auf folgende Weisen eingereicht werden:

- Über das Beschwerdeformular auf der Website des Ombudsdienstes
- Durch einfachen Brief zu Händen des Ombudsdienstes, rue Royale 47 in 1000 Brüssel;
- Per Fax an die Nummer 02/211.10.69;
- Vor Ort in den Räumlichkeiten des Ombudsdienstes während der offiziellen Öffnungszeiten an Werktagen (von 9 bis 12 Uhr und von 13:30 bis 16 Uhr).
- Über die Belmed-Plattform, eine Plattform für die außergerichtliche Online-Schlichtung von Verbraucherstreitigkeiten (www.belmed.fgov.be).

Die Kläger können sich ebenfalls an den Ombudsdienst wenden (auch vor Ort oder über die Telefonnummer 02/211.10.60), um sich über das Beschwerdeverfahren zu informieren.

§ 4.- Die Anfragen oder Beschwerden können in Niederländisch, Französisch, Deutsch oder Englisch eingereicht werden. Das Verfahren kann in Niederländisch, Französisch oder Deutsch geführt werden.

Unterabschnitt 2.- Zulässigkeit der Beschwerden

Artikel 4 § 1.- Die Beschwerden sind nur vollständig und zulässig, wenn der Endkunde bereits erste Schritte beim Energieunternehmen unternommen hat. Der Endabnehmer kann diese vorherigen Schritte mit allen Mitteln des allgemeinen Rechts beweisen. Falls notwendig, wird der Verbraucher aufgefordert dies mittels eines dauerhaften Datenträgers zu tun.

Der Ombudsdienst ist als eine Berufungsinstanz zu verstehen, an die die Endkunden sich wenden können, wenn keine zufriedenstellende Lösung bei einem ersten Kontakt mit dem Unternehmen gefunden werden konnte.

§ 2.- Der Beschwerde müssen die Angaben zur Identität und Anschrift des Endkunden beigelegt werden.

§ 3.- Ausschließlich schriftliche Beschwerden mit einer Beschreibung des Streitfalls werden akzeptiert. Es können Beweise oder Unterlagen beigelegt werden, die der Endabnehmer als sachdienlich erachtet. Die Unterlagen oder Zusatzinformationen können ebenfalls mittels eines anderen dauerhaften Trägers übermittelt werden, auch noch nachdem die Beschwerde bereits als zulässig erklärt worden ist.

§ 4.- Sobald die Klage für zulässig erachtet wurde, wird das Einziehungsverfahren durch das Energieunternehmen ausgesetzt für den Strom- oder Erdgasanteil der strittigen Rechnung, bis der Ombudsdienst eine Empfehlung ausgesprochen hat oder bis eine gütliche Einigung gefunden wurde.

§ 5.- Für die zulässigen Verbraucherbeschwerden werden die Verjährungsfristen des allgemeinen Rechts ausgesetzt bis der Ombudsdienst eine Empfehlung ausgesprochen hat, bis die Akte durch den Ombudsdienst abgeschlossen ist, auch wenn keine Regelung oder gütliche Einigung gefunden werden konnte.

§ 6.- Die betroffenen Parteien werden schriftlich oder mittels eines anderen dauerhaften Datenträgers über diese Aussetzungsverfahren unterrichtet.

Unterabschnitt 3.- Die kostenlose Bearbeitung der Beschwerden

Artikel 5.- Die Bearbeitung einer Anfrage für eine außergerichtliche Beilegung einer Streitigkeit durch den Ombudsdienst ist für den Endkunden kostenlos.

Unterabschnitt 4.- Die Unabhängigkeit des Ombudsdienstes

Artikel 6, § 1.- Der Ombudsdienst arbeitet vollkommen unabhängig, da der Endkunde das Recht auf eine unparteiische und objektive Untersuchung seiner Beschwerde hat.

§ 2.- Diese Unabhängigkeit beinhaltet 3 Aspekte:

- Der Ombudsmann ist unabhängig von den Behörden, die ihn ernennen, sowie von den europäischen, föderalen, regionalen und lokalen Behörden, den öffentlichen Diensten und den Regulierungsstellen, die für das Funktionieren des Strom- und Erdgasmarkts zuständig sind;
- Er ist unabhängig von den Energieunternehmen, deren Beschwerden er bearbeitet und untersucht;
- Er ist unabhängig von den Bürgern, den Verbrauchern, den Interessenverbänden und den Endkunden, deren Beschwerden er bearbeitet.

Der Ombudsmann erhält demnach von niemandem Instruktionen und organisiert seine Arbeit selbst.

Der Ombudsmann interveniert also immer als eine unabhängige Drittpartei zwischen dem Endkunden und dem betroffenen Energieunternehmen.

Unterabschnitt 5.- Die Unparteilichkeit des Ombudsdienstes

Artikel 7.- Die Mitglieder des Ombudsdienstes können nicht an einer Beratung teilnehmen bezüglich eines Streitfalls, an dem sie ein direktes oder indirektes Interesse haben oder gehabt haben. Sie informieren sich unverzüglich gegenseitig über jeden Umstand, der einen Einfluss auf ihre Unparteilichkeit hat oder haben könnte oder der einen Interessenskonflikt mit einer der Parteien in einer außergerichtlichen Streitbeilegung einer Streitigkeit, mit der sie beauftragt sind, nach sich ziehen kann.

Ebenso informieren die Mitglieder des Personals, die an den außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahren mit den Verbrauchern beteiligt sind, das Kollegium der Ombudsmänner unmittelbar über jeden Umstand, der einen Einfluss auf ihre Unabhängigkeit oder ihre Unparteilichkeit hat oder haben könnte oder zu einem Interessenskonflikt mit einer

der Parteien aus dem außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahren mit Verbrauchern führen könnte, an denen sie beteiligt sind.

Gegebenenfalls wird eine andere Person bezeichnet (Mitglied des Ombudsdienstes oder Personalmitglied), um die Streitigkeit zu bearbeiten. Falls auch dies nicht möglich wäre, wird die Streitigkeit einer anderen qualifizierten Einrichtung oder einem anderen Ombudsdienst unterbreitet. Falls dies ebenfalls unmöglich ist, werden die betroffenen Parteien darüber informiert, dass sie noch die Möglichkeit haben, Einwand zu erheben gegen die Fortsetzung des Verfahrens durch ein (Personal)Mitglied des Ombudsdienstes.

Unterabschnitt 6.- Berufsgeheimnis

Artikel 8 § 1.- Der Ombudsdienst für Energie ist an das Berufsgeheimnis gebunden. Die Informationen und Unterlagen des Endkunden werden transparent und vertraulich behandelt, damit eine gute außergerichtliche Regelung gefunden werden kann und in den Tätigkeitsberichten werden keine Angaben zur Identität oder Anschrift des Endkunden gemacht.

§ 2.- Für die Bearbeitung einer zulässigen Beschwerde werden die Angaben zur Identität und Anschrift des Endkunden jedoch benötigt.

§ 3.- Im Prinzip werden anonyme Beschwerden oder Beschwerden gegen andere Endkunden nicht untersucht. Sie können jedoch sehr wohl an den für die Problematik zuständigen öffentlichen Dienst oder die zuständige Regulierungsstelle weitergeleitet werden.

§ 4.- Der Ombudsdienst kann im Rahmen einer bei ihm eingereichten Klage vor Ort Kenntnis nehmen von Büchern, Briefwechseln, Berichten und allgemein von allen Unterlagen und Schriftstücken des/der betroffenen Unternehmen/s, die direkt in Bezug zum Inhalt der Beschwerde stehen. Der Ombudsdienst kann von den Verwaltern, Vertretern und Angestellten des Unternehmens alle für seine Untersuchung erforderlichen Erklärungen und Informationen einfordern und die notwendigen Überprüfungen vornehmen.

Die so gesammelten Informationen werden vom Ombudsdienst vertraulich behandelt, wenn deren Preisgabe an Dritte dem Unternehmen schaden könnte, das Verfahren beeinträchtigen könnte im Fall der Verletzung seiner Geheimhaltungspflicht gegenüber Dritten, falls die Information mitgeteilt würde. In einem solchen Fall können die Informationen darüber hinaus nur von der Gegenpartei zurückgehalten werden, wenn diese Geheimhaltungspflicht verletzt wird.

§ 5.- Während der Untersuchung einer Beschwerde besteht nach Zustimmung des Ombudsmannes ein Recht auf Einsicht in die Akte durch den Beschwerdeführer oder durch das betroffene Strom- oder Erdgasunternehmen.

Unterabschnitt 7.- Bezeichnung eines Experten

Artikel 9.- Wenn die Komplexität der Streitigkeit es erfordert, kann der Ombudsdienst Experten hinzuziehen.

Unterabschnitt 8.- Rechtlicher und regulatorischer Rahmen für die Beilegung von Streitigkeiten

Artikel 10.- Im Rahmen seines Auftrags stützt sich der Ombudsdienst auf alle auf den jeweiligen Fall anwendbaren rechtlichen und regulatorischen europäischen, föderalen und

regionalen Bestimmungen. Der Ombudsdienst kann sich unter anderem - jedoch nicht ausschließlich - auf europäische Direktiven oder Verordnungen, die belgische Gesetzgebung (Zivilgesetzbuch, Wirtschaftsgesetzbuch, Gesetzgebung und Verordnungen in Bezug auf die Organisation des Strom- und Erdgasmarkts...) und die Verhaltenskodizes, wie das Verbraucherabkommen „Der Verbraucher im liberalisierten Strom- und Erdgasmarkt“ stützen.

Abschnitt 4.- Bearbeitung einer Beschwerde

Unterabschnitt 1.- Bearbeitung einer zulässigen Beschwerde

Artikel 11.- Der Ombudsdienst bearbeitet die ihm unterbreiteten Beschwerden gemäß transparenten, einfachen und günstigen Verfahren, die eine zügige und gerechte Regelung oder Einigung des Streitfalls ermöglichen.

Artikel 12.- Der Ombudsdienst informiert den Endkunden per Post oder mittels eines anderen dauerhaften Datenträgers über die Zulässigkeit und die Bearbeitung seiner Beschwerde binnen 3 Wochen nach deren Eingang sowie über die Möglichkeit, sich in jedem Stadium des Verfahrens aus der außergerichtlichen Streitbeilegung zurückzuziehen.

Artikel 13.- Im Prinzip muss jede Beschwerde innerhalb einer Frist von 90 Kalendertagen ab dem Datum, an dem sie als vollständig und zuständig bezeichnet wurde, abgeschlossen werden. Diese Bearbeitungsfrist kann ein einziges Mal für die gleiche Dauer verlängert werden und die Parteien müssen hierüber vor Ablauf dieser Frist informiert werden. Eine solche Verlängerung muss durch die Komplexität der Streitigkeit begründet sein.

Artikel 14 § 1.- Die Bearbeitungsdauer einer Beschwerde hängt von der Komplexität der Akte ab. Bei einer komplexen Beschwerde oder wenn mehrerer Akteure oder mehrere Betreiber betroffen sind, muss der Endverbraucher eine etwaige Verlängerung der Bearbeitungsdauer berücksichtigen.

§ 2.- Die Parteien verfügen über eine vernünftige Frist von maximal 30 Kalendertagen, um zu ihrer Sicht Stellung zu beziehen. Sie verfügen über die gleiche Frist, um Kenntnis zu nehmen von allen Unterlagen, Argumenten, und Fakten, die die andere Partei anführt oder für Fragen des Ombudsdienstes.

§ 3.- Bevor die Parteien der vorgeschlagenen Regelung oder dem Vergleich zustimmen, werden sie schriftlich oder mittels eines anderen dauerhaften Trägers informiert über:

- die Wahlmöglichkeit, die vorgeschlagene Regelung oder den Vergleich nicht anzunehmen oder einzuhalten;
- die juristischen Folgen für die Parteien, wenn sie die vorgeschlagene Regelung oder den Vergleich akzeptieren;
- die Tatsache, dass die vorgeschlagene Regelung oder der Vergleich sich von einer gerichtlichen Entscheidung unterscheidet;
- die Tatsache, dass die Teilnahme am Vermittlungsverfahren nicht die Möglichkeit ausschließt, ein Gerichtsverfahren einzuleiten.

§ 4.- Wenn der Ombudsdienst eine gütliche Einigung erreichen konnte, schließt er die Akte ab und schickt allen Parteien eine Bestätigung mittels eines dauerhaften Datenträgers.

Wenn keine gütliche Einigung gefunden werden konnte, teilt der Ombudsdienst den Parteien dies mittels eines dauerhaften Datenträgers mit und er kann gleichzeitig eine Empfehlung an das betroffene Energie- oder Erdgasunternehmen aussprechen mit Kopie an den Antragsteller. Wenn das betreffende Energieunternehmen diese Empfehlung nicht befolgt, hat es eine Frist von dreißig Kalendertagen, um dem Ombudsdienst und dem Endkunden seinen begründeten Standpunkt zur Kenntnis zu bringen.

§ 5.- Der Ombudsdienst kann sich weigern eine Beschwerde (weiter) zu bearbeiten, wenn diese verletzend oder beleidigend ist oder wenn der Endkunde eine verletzende oder beleidigende Haltung einnimmt während der Bearbeitung der Beschwerde oder wenn die Bearbeitung der Streitigkeit das wirksame Funktionieren des Ombudsdienstes ernsthaft gefährdet.

§ 6.- Nach einer Vermittlung durch den Ombudsdienst ist ein Gerichtsverfahren seitens des Endkunden oder des Energieunternehmens immer noch möglich. Gegebenenfalls kann eine durch den Ombudsdienst ausgesprochene Empfehlung sinnvoll im Rahmen eines Gerichtsverfahrens verwendet werden.

Unterabschnitt 2.- Bearbeitung einer nicht zulässigen Beschwerde

Artikel 14 § 1.- Der Ombudsdienst kann sich weigern, eine Beschwerde als zulässig zu behandeln, wenn:

- der Endkunde nicht oder nicht ausreichend beweist, dass er bereits vorherige Schritte beim Energieunternehmen unternommen hat;
- der Endkunde den Ombudsdienst über eine erstmalige Beschwerde gegenüber dem Energieunternehmen informiert;
- die Beschwerde vom Endkunden zurückgezogen wird und somit gegenstandslos wird;
- die Beschwerde vor über einem Jahr beim Energieunternehmen eingereicht wurde;
- ein Gerichts- oder ein Schiedsverfahren bezüglich der Beschwerde eingeleitet wurde.

§ 2.- Jede Beschwerde, die vom Ombudsdienst als unzulässig erklärt wurde, wird dennoch zur Bearbeitung an das Energieunternehmen weitergeleitet.

Der Ombudsdienst informiert den Kläger über die Unzulässigkeit der Beschwerde und der Ombudsdienst wird über die vom Energieunternehmen an den Kläger gelieferte Antwort auf dem Laufenden gehalten.