



Ständige Kommission für Sprachenkontrolle
rue Montagne du Parc 4 - 1000 BRÜSSEL

Brüssel, den 16. April 2019

[...] [...] **Betrifft:** Klage hinsichtlich der Tatsache, dass die vertragsbezogenen Informationen auf der Website von Engie Electrabel nicht auf Deutsch verfügbar sind

Sehr geehrter Herr geschäftsführender Verwalter,

in ihrer Sitzung in vereinigten Abteilungen vom 12. April 2019 hat die Ständige Kommission für Sprachenkontrolle (SKSK) eine Klage untersucht, die Frau Hardt, Ombudsfrau der Deutschsprachigen Gemeinschaft Belgiens, im Auftrag einer deutschsprachigen Bürgerin, die im Anschluss an ihren Antrag auf Änderung ihres Vertrags eine E-Mail auf Deutsch erhalten hat, gegen Engie Electrabel eingereicht hat. Zur Bestätigung dieses Vertrags hatte die Klägerin auf das Feld "Hier bestätigen Sie den Vertrag" geklickt, woraufhin sich ein Fenster mit den Informationen in Bezug auf den neuen Vertrag öffnete; der Text war jedoch ausschließlich auf Französisch (mit der Möglichkeit, Niederländisch zu wählen).

Wir haben Sie in Schreiben vom 22. November 2018 und 17. Dezember 2018 diesbezüglich befragt.

In einem Schreiben vom 10. Dezember 2018 haben Sie uns folgenden Standpunkt mitgeteilt (Übersetzung):

"Da die Aktiengesellschaft Electrabel eine Privatgesellschaft ist, findet nur Artikel 52 der durch Königlichen Erlass vom 18. Juli 1966 koordinierten Gesetze über den Sprachengebrauch in Verwaltungsangelegenheiten Anwendung.

Dieser Artikel lautet wie folgt: "§ 1 - Für die durch das Gesetz und die Verordnungen vorgeschriebenen Urkunden und Papiere und für Unterlagen, die für ihr Personal bestimmt sind, bedienen sich private Industrie-, Handels- oder Finanzbetriebe der Sprache des Gebietes, in dem ihr Sitz liegt beziehungsweise in dem ihre verschiedenen Betriebssitze liegen. [...]"

Wir sind der Ansicht, dass eine Website nicht als "durch das Gesetz und die Verordnungen vorgeschriebene Urkunden und Papiere" angesehen werden kann. Aus diesem Grund steht es der AG Electrabel als Handelsbetrieb frei, die Sprache zu wählen, die sie für ihre Website benutzt. Ferner weisen wir darauf hin, dass kein Teil unserer Website auf Deutsch ist; die Website besteht nur auf Französisch und Niederländisch (für die Verbraucher).

Was Unterlagen betrifft, die unter den Begriff "durch das Gesetz und die Verordnungen vorgeschriebene Urkunden und Papiere" fallen, bedient sich Electrabel der Sprachen des Gebietes, in dem ihr Betriebssitz liegt (nämlich in der Region Brüssel-Hauptstadt), und zwar der französischen und der niederländischen Sprache, je nach Wahl des Kunden. Ausnahme: Einige Vertragsdokumente sind in Deutsch erstellt worden. Eine Ausnahme, die aufgrund der

immer häufiger auftretenden Regulierungsänderungen im Energiemarkt immer schwieriger beizubehalten ist."

*
* *

Der Gas- und Elektrizitätsmarkt ist seit dem 1. Januar 2007 liberalisiert, was dazu führt, dass der Verbraucher seit dieser Liberalisierung die Möglichkeit hat, seinen Versorger selbst zu wählen.

Elektrizitäts- und Gasversorgungsverträge sind in der Wallonischen Region unter anderem wie folgt geregelt:

- durch das Dekret vom 12. April 2001 bezüglich der Organisation des regionalen Elektrizitätsmarkts, das Dekret vom 19. Dezember 2002 bezüglich der Organisation des Gasmarkts, den Erlass der Wallonischen Regierung vom 30. März 2006 über die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes im Elektrizitätsmarkt und den Erlass der Wallonischen Regierung vom 30. März 2006 über die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes im Gasmarkt,
- durch das Gesetz vom 29. April 1999 über die Organisation des Elektrizitätsmarktes und das Gesetz vom 29. April 1999 über die Organisation des Gasmarktes und den steuerrechtlichen Status der Stromerzeuger,
- durch Buch VI des Wirtschaftsgesetzbuches mit der Überschrift "Marktpraktiken und Verbraucherschutz".

Aus allen oben erwähnten Elementen geht hervor, dass auf den Energieversorgern, unter denen sich auch Engie Electrabel befindet, eine große Anzahl Verpflichtungen lastet.

Seit 2004 hat der mit dem Verbraucherschutz beauftragte Minister Verhandlungen mit den verschiedenen Akteuren des Sektors geführt, die zur Unterzeichnung eines Abkommens mit den Versorgungsunternehmen des liberalisierten Elektrizitäts- und Gasmarktes mit dem Titel "Der Verbraucher im liberalisierten Elektrizitäts- und Gasmarkt" geführt haben.

In diesem Abkommen sind ganz bestimmte Maßnahmen in Bezug auf mehrere Themen vorgesehen, nämlich:

- Marketing- und Verkaufstechniken (Fernverkauf, Telefonverkauf und Verkauf außerhalb der Niederlassung),
- Preistransparenz, Angebote zur Verkaufsförderung, Mitteilung des günstigsten Tarifs,
- vorvertragliche Informationen und Vertrag,
- vorzeitige Kündigung des Vertrags und Vertragsbruchentschädigungen,
- Vertragsende,
- Rechnung (Pflichtangaben),
- Umzug,
- Wechsel des Elektrizitäts- und Gasversorgers,
- Bearbeitung der Klagen.

Die Bestimmungen dieses Abkommens gelten für die Energieversorger, die dieses Abkommen unterzeichnet haben, sowie für ihre eventuellen Verkäufer.

Engie Electrabel ist diesem Abkommen beigetreten und hat es unterzeichnet.

In diesem Abkommen ist vorgesehen, dass die Nichteinhaltung seiner Bestimmungen durch ein Unternehmen eine unlautere Geschäftspraxis im Sinne von Buch VI des Wirtschaftsgesetzbuches hinsichtlich der Marktpraktiken und des Verbraucherschutzes darstellt.

In diesem Fall betrifft die Klage die Änderung eines Vertrags über den Kauf von Energie bei Engie Electrabel.

Was den Energieverteilungsauftrag betrifft, muss der Versorger, in vorliegendem Fall Engie Electrabel, die Bestimmungen der durch Königlichen Erlass vom 18. Juli 1966 koordinierten Gesetze über den Sprachengebrauch in Verwaltungsangelegenheiten (KGS) einhalten, gemäß denen Engie Electrabel als juristische Person betrachtet wird, die mit einem Auftrag betraut ist, der über die Grenzen eines Privatunternehmens hinausreicht und ihr durch das Gesetz oder die öffentlichen Behörden im Rahmen des Gemeinwohls anvertraut worden ist (Artikel 1 § 1 Nr. 2 der KGS).

Da Engie Electrabel auf dem gesamten Staatsgebiet des Königreichs Belgien im Energiesektor aktiv ist und ihr Gesellschaftssitz in Brüssel ist, ist sie eine zentrale Dienststelle im Sinne der KGS.

Da die Klägerin bei ihrem Antrag auf Änderung dieses Vertrags auf das Feld "Hier bestätigen Sie den Vertrag" geklickt hat, ist ein persönlicher und individualisierter Kontakt zwischen Letzterer und Engie Electrabel vorhanden, der im Sinne der KGS eine Beziehung mit einer Privatperson darstellt.

Aufgrund von Artikel 41 § 1 der KGS bedienen sich zentrale Dienststellen in ihren Beziehungen mit Privatpersonen derjenigen der drei Sprachen, die diese Privatpersonen benutzt haben.

Da die Klägerin in einer Gemeinde des deutschen Sprachgebiets wohnhaft ist und sich für die Änderung ihres Vertrags der deutschen Sprache bedient hatte, hätte sich Engie Electrabel für die Informationen in Bezug auf ihren neuen Vertrag der deutschen Sprache bedienen müssen.

Die SKSK ist daher der Ansicht, dass die Klage zulässig und begründet ist.

Eine Kopie des vorliegenden Gutachtens ergeht an die Klägerin.

Hochachtungsvoll

Der Präsident

E. VANDENBOSSCHE