



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

Brüssel, den 16. April 2019

[...] [...] **Betrifft:** Klage gegen die AG Eneco Belgium, die nicht in der Lage ist, einem deutschsprachigen Bürger Rechnungen auf Deutsch zu schicken

An die Frauen und Herren 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 eines deutschsprachigen Bürgers, wohnhaft in Neu-Moresnet (Kelmis), gegen die AG Eneco Belgium hinsichtlich der Tatsache eingereicht hat, dass diese Gesellschaft nicht in der Lage ist, Rechnungen auf Deutsch zu verschicken.

Wir haben Sie in Schreiben vom 11. Februar 2019 und 12. März 2019 diesbezüglich befragt.

In einem Schreiben vom 19. März 2019, das am 28. März 2019 eingegangen ist, haben Sie uns folgenden Standpunkt mitgeteilt (Übersetzung):

"Mit Ausnahme von Artikel 52 der durch Königlichen Erlass vom 18. Juli 1966 koordinierten Gesetze über den Sprachengebrauch in Verwaltungsangelegenheiten, aufgrund dessen es der AG Eneco nicht gestattet ist, ihre Rechnungen auf Deutsch auszustellen, steht es der AG Eneco frei, sich der von ihr gewünschten Sprachen zu bedienen oder deren Gebrauch entsprechend den geschäftlichen Interessen vorzuschlagen.

Im Allgemeinen kommunizieren wir mit unserer Kundschaft auf Französisch oder Niederländisch. Dies schließt jedoch nicht aus, dass ein deutschsprachiger Kunde auf sein Ersuchen hin einen Mitarbeiter des Kundendienstes kontaktieren kann, der diese Sprache beherrscht. Ist dieser Mitarbeiter nicht verfügbar, wird ein Termin mit dem Kunden vereinbart, um ihn später zurückzurufen. Wenn der Kunde es wünscht, lassen wir ihm auch eine schriftliche Antwort auf Deutsch zukommen.

Wir ergreifen also alle Maßnahmen, um unseren deutschsprachigen Kunden individuell so gut wie möglich in ihrer Sprache zu helfen."

*
* *

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 die AG Eneco Belgium 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.

Die AG Eneco Belgium 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 Übermittlung von Rechnungen in Bezug auf den Kauf von Energie bei der AG Eneco Belgium.

Was den Energieverteilungsauftrag betrifft, muss der Versorger, in vorliegendem Fall die AG Eneco Belgium, die Bestimmungen der durch Königlichen Erlass vom 18. Juli 1966 koordinierten Gesetze über den Sprachengebrauch in Verwaltungsangelegenheiten (KGS) einhalten, gemäß denen die AG Eneco Belgium 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 die AG Eneco Belgium im Energiesektor der Wallonie und Flanderns aktiv ist, ist sie eine regionale Dienststelle im Sinne der KGS.

Eine Rechnung ist im Sinne der KGS eine Beziehung mit einer Privatperson, da ein persönlicher und individualisierter Kontakt zwischen der Verwaltungsbehörde und der Privatperson vorhanden ist.

Gemäß den Bestimmungen von Artikel 36 § 1 Absatz 3 der KGS untersteht die regionale Dienststelle in ihren Beziehungen mit Privatpersonen Artikel 34 § 1 der KGS, in dem bestimmt ist, dass die vorerwähnte regionale Dienststelle sich in ihren Beziehungen mit einer Privatperson der Sprache bedient, die diesbezüglich für die lokalen Dienststellen der Gemeinde, in der der Betreffende wohnt, vorgeschrieben ist.

Es besteht eine Vermutung *iuris tantum* (widerlegbar), dass die Privatperson die Sprache des Sprachgebiets spricht, in dem sie wohnt.

Da der Kläger in einer Gemeinde des deutschen Sprachgebiets wohnhaft ist, hätte sich die AG Eneco Belgium für die Erstellung und Übermittlung der Rechnungen 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 den Kläger.

Hochachtungsvoll

Der Präsident

E. VANDENBOSSCHE