



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

Brüssel, den 12. November 2018

[...]

[...]

Betrifft: Klage gegen Ihre Gesellschaft bezüglich der Abschaffung des deutschsprachigen Kundendienstes

Sehr geehrte Damen und Herren,

in ihrer Sitzung in vereinigten Abteilungen vom 9. November 2018 hat die Ständige Kommission für Sprachenkontrolle (SKSK) eine Klage untersucht, die eine deutschsprachige Kundin in Bezug auf oben erwähnte Angelegenheit eingereicht hat.

In Ihrem Schreiben vom 25. Oktober 2018 haben Sie uns Folgendes mitgeteilt:

(Übersetzung)

"Mit vorliegendem Schreiben möchten wir Ihnen mitteilen, dass die Einstellung unseres deutschsprachigen Kundendienstes vorübergehend ist und wir diese Tätigkeiten in deutscher Sprache wiederaufnehmen werden, sobald wir in der Lage sind, einen Dienst zu gewährleisten, der alle Qualitätsgarantien aufweist.

Essent bemüht sich schon immer, einen qualitativ hochwertigen Dienst anzubieten. Infolge der Umsetzung eines komplexen Informatikprojekts sehen wir uns gezwungen, unseren Dienst vorübergehend in zwei Sprachen zu gewährleisten. Dieses Vorgehen ermöglicht es uns, während der für die Ausführung des betreffenden Projekts erforderlichen Dauer die Qualität unserer operativen Unterstützung des Kunden zu wahren. In diesem Zusammenhang haben wir beschlossen, uns auf die Aufrechterhaltung der Stabilität unseres Systems und die optimalen Funktionalitäten unserer Kommunikations- und Fakturierungsvorgänge zu konzentrieren.

Als Körperschaft, die Teil einer deutschen Gruppe ist, ist uns bewusst, dass diese Übergangsphase zahlreiche Unannehmlichkeiten hervorruft, und daher möchten wir uns bei den betreffenden Kunden entschuldigen, hauptsächlich in Bezug auf die unangemessene Kommunikation, die diesbezüglich erfolgt ist. (...)"

*
* *
*

Der Gas- und Elektrizitätsmarkt ist seit dem 1. Januar 2007 liberalisiert. Seitdem hat der Verbraucher die Möglichkeit, seinen Elektrizitätsversorger zu wählen.

Der Elektrizitätsversorgungsvertrag ist ein Vertrag, der in der Wallonischen Region durch den Erlass der Wallonischen Regierung vom 30. März 2006 über die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes im Elektrizitätsmarkt geregelt wird.

So unterliegt der Elektrizitätsversorger aufgrund von Artikel 3 des vorerwähnten Erlasses vom 30. März 2006 vorvertraglichen Informationspflichten:

Der Elektrizitätsversorger ist verpflichtet, binnen zehn Werktagen auf jeden Versorgungsantrag, der von einem Kunden gestellt wird, zu antworten und ihm ein Angebot für einen Versorgungsvertrag zu unterbreiten.

Dieses Vertragsangebot muss verschiedene Informationen umfassen: Vertragsdauer, Preis, Zahlungsmodalitäten, Verfahren bei Nichtzahlung, bei Einbau eines Budgetmesszählers, bei Umzug und Bestimmungen mit Bezug auf geschützte Kunden.

Darüber hinaus wird in den Artikeln 29 bis 41 des Erlasses der Wallonischen Regierung vom 30. März 2006 über die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes im Elektrizitätsmarkt ein besonderes Verfahren vorgeschrieben, das der Versorger bei Nichtzahlung der Rechnungen zum Fälligkeitstermin einhalten muss.

Wenn der Kunde den Rechnungsbetrag nicht innerhalb der vorgeschriebenen Frist gezahlt hat, übermittelt der Versorger ihm ein Erinnerungsschreiben, das mindestens folgende Angaben enthält:

- den neuen Fälligkeitstermin (mindestens zehn Tage) und die Kontaktinformationen des Dienstes, der für die Erstellung eines Zahlungsplans zuständig ist,
- die Möglichkeit, auf das ÖSHZ oder einen zugelassenen Schuldenvermittler zurückzugreifen, und die Kontaktinformationen dieser Einrichtungen,
- die Möglichkeit, die vom ÖSHZ angebotene Sozialbegleitung in Energiefragen in Anspruch zu nehmen,
- die Möglichkeit, beim Netzbetreiber den Einbau eines Budgetmesszählers oder im Falle eines geschützten Kunden den Einbau eines Budgetmesszählers, der an einen Leistungsbegrenzer gekoppelt ist, zu beantragen,
- das anwendbare Verfahren, wenn der Kunde keine Lösung im Hinblick auf die Zahlung der betreffenden Rechnung vorschlägt. Außer bei ausdrücklicher Weigerung des Kunden ist in diesem Verfahren die Übermittlung seines Namens an das ÖSHZ vorgesehen.

Darüber hinaus müssen ebenfalls ausdrücklich die Modalitäten vermerkt werden, die auf die geschützten Kunden anwendbar sind und insbesondere die Bedingungen, unter denen die Netzbetreiber die Kosten für den Einbau eines Budgetmesszählers, der an einen Leistungsbegrenzer gekoppelt ist, übernehmen.

Wenn der Kunde zu dem im Erinnerungsschreiben festgelegten Fälligkeitstermin:

- den Rechnungsbetrag nicht gezahlt hat,
- den Einbau eines Budgetmesszählers nicht beantragt hat,
- keinen Zahlungsplan mit dem zuständigen Dienst des Versorgers vereinbart hat oder den Versorger anhand einer vom ÖSHZ oder von einer zugelassenen Schuldnerberatung ausgestellten Bescheinigung nicht über die geführten Gespräche im Hinblick auf die Aushandlung eines Zahlungsplans informiert hat, übermittelt der Versorger dem Kunden per Einschreibebrief eine Inverzugsetzung, in der angegeben wird, dass der Kunde als in Zahlungsrückstand befindlich gilt, wenn er binnen einer Frist von fünfzehn Tagen ab Versendung des Inverzugsetzungsschreibens keine Lösung vorschlägt, und dass dann in seiner Wohnung ein Budgetmesszähler von Amts wegen eingebaut wird.

In Artikel 10*bis* des Erlasses vom 30. März 2006 und in Artikel 18 § 2/3 des Gesetzes vom 29. April 1999 über die Organisation des Elektrizitätsmarktes werden ebenfalls Modalitäten für die Kündigung seitens des Versorgers, aber auch Modalitäten für die Kündigung seitens des Verbrauchers vorgesehen.

Sowohl auf föderaler Ebene als auch auf Ebene der Wallonischen Region gibt es für Elektrizitätsversorger verbindliche Bestimmungen, die das Statut von Verbrauchern mit moderaten Einkünften betreffen (Artikel 20 § 2 des Gesetzes vom 29. April 1999 über die Organisation des Elektrizitätsmarktes; Ministerieller Erlass vom 30. März 2007 zur Festlegung sozialer Höchstpreise für die Lieferung von Elektrizität an geschützte Haushaltskunden mit moderaten Einkünften oder in prekärer Lage; Königlicher Erlass vom 28. Juni 2009 über die automatische Anwendung von Höchstpreisen für die Elektrizitäts- und Erdgasversorgung bei geschützten Haushaltskunden mit moderaten Einkünften oder in prekärer Lage; Artikel 33 und 33*bis* des Dekretes vom 12. April 2001 bezüglich der Organisation des regionalen Elektrizitätsmarkts und Artikel 26 bis 28 des Erlasses der Wallonischen Regierung vom 30. März 2006 über die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes im Elektrizitätsmarkt).

Um jedem Verbraucher zu ermöglichen, die Kosten seines Elektrizitätsverbrauchs auf das ganze Jahr zu verteilen, erlegt der Gesetzgeber dem Stromversorger darüber hinaus die Verwendung von Anzahlungen oder Zwischenrechnungen auf. Der Betrag dieser Zwischenrechnungen wird aufgrund des geschätzten Jahresverbrauchs des Vorjahres berechnet. Die aufgrund dieser Zwischenrechnungen gezahlten Anzahlungen werden vom Gesamtbetrag der Regularisierungsrechnung abgezogen. (Artikel 18 § 2 des Gesetzes vom 29. April 1999 über die Organisation des Elektrizitätsmarktes; Königlicher Erlass vom 3. April 2003 in Bezug auf Strom- und Gasrechnungen; Erlass der Wallonischen Regierung vom 30. März 2006 über die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes im Elektrizitätsmarkt).

Des Weiteren gibt es Pflichtangaben, die auf der Anzahlungsrechnung, der Regularisierungsrechnung oder der Endabrechnung vermerkt sein müssen (Artikel 7 § 2 des Erlasses vom 30. März 2006, Artikel 18 § 2 des Gesetzes vom 29. April 1999).

Die Elektrizitäts- und Gasversorger haben sich ferner ebenfalls verpflichtet, eine lesbare und verständliche Vertragsbestätigung zu übermitteln, wenn der Verkauf telefonisch erfolgt ist, und dem Verbraucher ein lesbares Original des Vertrags zu übermitteln, wenn der Vertrag außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen worden ist. Die Einzelheiten ihrer Verpflichtungen mit Bezug auf die Mitteilung an den Verbraucher werden in Kapitel V des Abkommens vom 16. Oktober 2013 "Der Verbraucher im liberalisierten Elektrizitäts- und Gasmarkt" bestimmt.

Darüber hinaus wird im Gesetz vom 21. Dezember 2013 zur Einfügung von Buch VI "Marktpraktiken und Verbraucherschutz" in das Wirtschaftsgesetzbuch und zur Einfügung der Buch VI eigenen Begriffsbestimmungen und der Buch VI eigenen Rechtsdurchsetzungsbestimmungen in die Bücher I und XV des Wirtschaftsgesetzbuches eine allgemeine Pflicht zur Information der Verbraucher vorgesehen, gemäß der das Unternehmen dem Verbraucher, wie in Artikel VI.2 bestimmt, eine Reihe von Informationen, die klar und verständlich sein müssen, mitteilt.

Aus all diesen Angaben geht hervor, dass die Energieversorger und - im vorliegenden Fall - Essent Belgium SA eine große Anzahl gesetzlicher Verpflichtungen einhalten müssen, durch die sowohl der Energieversorgungsvertrag mit den Verbrauchern (Tarife, Kündigungsmodalitäten) als auch die Rechnung reglementiert werden.

Diese Energieversorger und insbesondere Essent Belgium SA sind also juristische Personen, die mit einem Auftrag betraut sind, der die Grenzen eines Privatunternehmens übersteigt und der ihnen durch das Gesetz oder die öffentlichen Behörden im Sinne des Gemeinwohls gemäß Artikel 1 § 1 Nr. 2 KGS aufgetragen ist, und demnach müssen sie auch die koordinierten Sprachgesetze (KGS) einhalten.

Der Kundendienst für deutschsprachige Kunden und die an sie gerichteten Rechnungen stellen im Sinne der KGS eine Beziehung einer zentralen Dienststelle zu einer Privatperson dar.

Gemäß Artikel 41 § 1 der KGS bedienen sich zentrale Dienststellen in ihren Beziehungen mit Privatpersonen derjenigen der drei Sprachen, die diese Privatpersonen benutzt haben, entweder Französisch, Niederländisch oder Deutsch.

Der Kundendienst von Essent Belgium SA für deutschsprachige Kunden muss in Deutsch gewährleistet sein und die Rechnungen müssen in derselben Sprache erstellt sein.

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

Eine Kopie des vorliegenden Gutachtens ergeht an den Kläger.

Mit freundlichen Grüßen

Der Präsident

E. VANDENBOSSCHE