

Gutachten 17.010

Über „Die Geschäftsordnung des Ombudsdienstes für Energie“

erstellt nach Artikel 27, §2, Absatz drei und § 6, Absatz zwei des Gesetzes vom 29. April 1999 über die Organisation des Elektrizitätsmarkts

13. Juni 2017

GESCHÄFTSORDNUNG DES OMBUDSDIENSTES FÜR ENERGIE

Die Geschäftsordnung des Ombudsdienstes für Energie wird wie folgt definiert:

KAPITEL 1.- ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

Abschnitt 1.- Definitionen und Anwendungsbereiche

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

1° „Ombudsdienst für Energie“: 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 des Sondergesetzes vom 8. August 1980 zur Reform der Institutionen;

2° „Elektrizitätsgesetz“: das Gesetz vom 29. April 1999 über die Organisation des Elektrizitätsmarkts.

3° „Gasgesetz“: das Gesetz vom 12. April 1965 über den Transport gasförmiger und anderer Stoffe über Rohrleitungen.

4° „Erlass“: der Erlass vom 18. Januar 2008 über den Ombudsdienst für Energie.

5° „Werktag“: jeder Kalendertag außer Samstage, Sonntage und gesetzliche Feiertage.

6° „Endkunde“: jede natürliche oder juristische Person, die Strom oder Gas für den persönlichen Gebrauch kauft;

7° „Verbraucher“: jeder Endkäufer, der Elektrizität oder Erdgas zu anderen Zwecken als für eine gewerbliche, unternehmerische, handwerkliche oder berufliche Tätigkeit kauft;

8° „Beschwerde“: die Streitigkeit zwischen einem Strom- und/oder Erdgasunternehmen und einem Endkunden, mit der dieser sich an den Ombudsdienst für Energie wendet;

9° „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 Abgeordnetenversammlung. In diesem Zusammenhang kann der Dienst Vorschläge machen, um das Verfahren für die Bearbeitung der Streitigkeiten zu verbessern.

KAPITEL 2.- VERFAHRENSORDNUNG

Abschnitt 1.- 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, welche ihm die Vollmacht hierfür erteilt 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.- Einreichung einer vollständigen und zulässigen Beschwerde

Artikel 4 § 1.- Die Beschwerden sind nur vollständig und zulässig, wenn der Endkunde bereits erste Schritte beim Energieunternehmen unternommen hat.

Der Ombudsdienst muss als Berufungsinstanz verstanden werden, an die sich die Endkunden wenden können, wenn bei einer ersten Kontaktaufnahme mit dem Unternehmen keine zufriedenstellende Lösung gefunden werden konnte und wenn er den Beweis für diesen Kontakt in seiner Anfrage erbracht 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.

§ 2.- Um vollständig und zulässig zu sein, müssen die Angaben zur Identität und Anschrift des Endkunden der Beschwerde beigefügt werden.

§ 3.- Ausschließlich schriftliche Beschwerden mit einer Beschreibung des Streitfalls werden akzeptiert. Es können Beweise oder Unterlagen beigefügt 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 vollständig und 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, bis die Akte durch den Ombudsdienst abgeschlossen ist oder bis eine Regelung oder eine gütliche Einigung gefunden werden konnte. Ausschließlich schriftliche Beschwerden werden akzeptiert und müssen eine Beschreibung der Art der Streitigkeit sowie die Belege und Unterlagen enthalten, die der Beschwerdeführer als notwendig erachtet.

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

Unterabschnitt 3.- Die kostenlose Bearbeitung der Beschwerden und Informationsanfragen

Artikel 5.- Die Bearbeitung einer Anfrage für die 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:

1. 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;
2. Er ist unabhängig von den Energieunternehmen, deren Beschwerden er bearbeitet und untersucht;
3. 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 generell schaden könnte im Falle der Verletzung seiner Geheimhaltungspflicht gegenüber Dritten am Verfahren, 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.

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 spezifischen 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.- Der Ombudsmann stellt sicher, dass die Parteien ausreichend Zeit haben, um von allen von der Gegenpartei angeführten Unterlagen, Argumenten und Fakten Kenntnis zu nehmen.

Zu diesem Zweck tauschen die Parteien keine Unterlagen, Argumente oder Fakten mehr direkt aus, sondern teilen Sie dem Ombudsdienst mit, der die Übermittlung an die andere Partei gewährleistet.

Diese Verpflichtung des Austauschs darf nicht zur Folge haben, dass der Ombudsdienst seine gesetzlichen Verpflichtungen verletzt, sei es in Bezug auf die Wahrung des Berufsgeheimnisses oder den Schutz personenbezogener Daten von Dritten.

Artikel 14 § 1. -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.

§ 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 15 § 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.

KAPITEL III.- BEZIEHUNG ZUR FÖDERALBEHÖRDE

Artikel 16 § 1.- Im Rahmen der Ausübung seiner Zuständigkeiten erhält der Ombudsdienst keinerlei Anweisungen von anderen Behörden.

§ 2.- Folgende Beziehungen zum föderalen Ministerium für Energie sind im „Elektrizitätsgesetz“ beschrieben:

- Der Ombudsdienst kann aus eigener Initiative oder auf Anfrage des Ministers Gutachten im Rahmen der Aufgaben des Ombudsdienstes abgeben;
- Der Ombudsdienst schickt jedes Jahr einen Budgetvorschlag an den Minister, welcher dem Ministerrat vor dem 30. Juni vor dem jeweiligen Haushaltsjahr zur Genehmigung vorgelegt werden muss;
- Weitere Regeln hinsichtlich der Berechnung der Gebühren für die Mediation können nach Konzertation im Ministerrat vom König per Erlass festgelegt werden;
- Der Ombudsdienst liefert seinen Tätigkeitsbericht jedes Jahr jeweils vor dem 1. Mai beim Minister ab.

§ 3.- Das Elektrizitätsgesetz sieht darüber hinaus vor:

- Dass der Tätigkeitsbericht ebenfalls den gesetzgebenden Kammern vorzulegen ist;
- dass der Ombudsdienst dem Rechnungshof jedes Jahr seinen Jahresabschluss übermittelt.

§ 4.- Aus dem Vorstehenden ergeben sich eine regelmäßige Kooperation und wiederholte jährliche Terminverpflichtungen:

- Die Erstellung eines Tätigkeitsberichts, der dem Minister für Energie bis spätestens zum 30. April und anschließend dem Parlament übermittelt werden muss;
- Übermittlung der Jahresabschlüsse an den Rechnungshof bis zum 31. Mai;
- Festlegung eines Haushaltsvorschlags, der vom Ministerrat bis zum 30. Juni genehmigt werden muss;
- Erstellen und versenden der Forderungen der Vermittlungsgebühren der Energieunternehmen spätestens bis zum 30. August mit Aufforderung zur Zahlung bis spätestens 30. September auf das Konto des Ombudsdienstes.

KAPITEL IV.- BEZIEHUNG ZU DEN FÖDERALEN UND REGIONALEN DIENSTEN UND REGULIERUNGSSTELLEN

Artikel 17.- Die Beziehungen zwischen dem Ombudsdienst für Energie und den föderalen und regionalen Diensten und Regulierungsstellen sind durch das Protokoll „Interaktion zwischen dem Ombudsdienst und den für Energie zuständigen föderalen und regionalen Diensten“, das dieser Ordnung beigefügt ist, geregelt.

Artikel 18.- Im Fall einer abgeschlossenen Beschwerde, für die keine Lösung gefunden werden konnte und falls diese Beschwerde die regionalen Zuständigkeiten betrifft, informiert der Ombudsdienst einen der folgenden regionalen Dienste je nach der geographischen Herkunft der Beschwerde:

- Den Streitbeilegungsdienst des VREG gemäß Artikel 3.1.4/3 des Energiedekrets vom 8. Juli 2011 (Belgisches Staatsblatt vom 16. August 2011), sofern die Streitigkeit einen Netzbetreiber im Rahmen der Ausübung seiner Verpflichtungen betrifft und unter der Bedingung, dass die Beschwerde im Vorfeld entweder beim VREG oder beim Ombudsdienst eingereicht worden ist.

- Die Streitsachenkammer von Brugel gemäß Artikel 30novies der Verfügung vom 20. Juli 2011 zur Änderung der Verfügung vom 19. Juli 2001 über die Organisation des Elektrizitätsmarkts in der Region Brüssel-Hauptstadt (Belgisches Staatsblatt vom 10. August 2011), sofern die Beschwerde die Anwendung der regionalen Verfügungen und Regulierungen im Rahmen einer Streitigkeit mit einem Versorger oder dem Netzbetreiber betrifft.
- Die Streitsachenkammer der CWaPE (sobald diese eingesetzt ist), sofern die Beschwerde einen Netzbetreiber im Rahmen der Ausübung seiner Verpflichtungen betrifft und unter der Bedingung, dass im Vorfeld eine Vermittlung stattgefunden hat, sei es über den Regionalen Ombudsdienst für Energie oder über den Ombudsdienst für Energie.

KAPITEL V.- INTERNE ORGANISATION DES OMBUDSDIENSTES

Abschnitt 1.- Die laufende Verwaltung und die Verteilung der Aufgaben

Artikel 19.- Der Ombudsdienst setzt sich aus zwei Mitgliedern zusammen, die nach Beratung mit dem Ministerrat für eine verlängerbare Dauer von 5 Jahren vom König per Erlass ernannt werden. Die Mitglieder gehören unterschiedlichen Sprachrollen an.

Unterabschnitt 1.- Kollegialität und Handlungsvollmacht im Rahmen der Aufträge des Ombudsdienstes

Artikel 20.- Außer im Falle einer dauerhaften Abwesenheit einer der beiden Ombudsmänner bezieht sich die Kollegialität auf:

- die Empfehlungen an die Energieunternehmen;
- die Gutachten an den Minister und das Parlament;
- den Jahresbericht;
- die Beziehungen mit den anderen öffentlichen Instanzen;
- die Beziehungen mit den Energieunternehmen;
- die Beziehungen mit den europäischen, föderalen und regionalen Instanzen im Bereich Energie;
- die Beziehungen mit den regionalen, föderalen, europäischen und internationalen Instanzen im Bereich Mediation.

Artikel 21.- Durch eine gemeinsame Organisation des Ombudsdienstes im Rahmen seiner Aufgaben beziehen sich die Durchführungsbefugnisse auf:

- Die Bearbeitung der niederländischsprachigen Beschwerden durch den niederländischsprachigen Ombudsmann, die Bearbeitung der französischsprachigen und deutschsprachigen Beschwerden durch den französischsprachigen Ombudsmann (Beschwerden in einer anderen Sprache als Niederländisch, Französisch oder Deutsch werden vom niederländischsprachigen Ombudsmann bearbeitet, wenn die Beschwerde des Bewohners durch einen Einwohner der Flämischen Region eingereicht wird und durch den französischsprachigen Ombudsmann, wenn sie durch Bewohner der anderen Regionen eingereicht werden).
- Die Vorbereitung der Empfehlungen in Niederländisch durch den niederländischsprachigen Ombudsmann und die in Französisch und Deutsch durch den französischsprachigen Ombudsmann.
- Die Kontakte zu den regionalen Instanzen über den niederländischsprachigen Ombudsmann für die Flämische Region und durch den französischsprachigen

Ombudsmann für die Wallonische Region. Die Ombudsmänner verpflichten sich, sich vor- und nachher gegenseitig über ihre Kontakte zu informieren.

- Die Kontakte mit den Instanzen der Region Brüssel-Hauptstadt durch den Ombudsmann, an den sich die Brüsseler Instanz in der durch sie gewählten Sprache wendet (der niederländischsprachige Ombudsmann für die niederländische Sprache, der französischsprachige Ombudsmann für die französische Sprache und andere Sprachen als Niederländisch).

Artikel 22.- Die anderen nicht vorgesehenen Bereiche werden gemeinsam von den Ombudsmännern verteilt und in den Sitzungsprotokollen der Ombudsmänner vermerkt.

Unterabschnitt 2.- Kollegialität und Handlungsvollmacht hinsichtlich der Geschäftsführung der Einrichtung

Artikel 23.- Die Kollegialität hinsichtlich der Geschäftsführung der Einrichtung betrifft:

- die Genehmigung des Haushaltsentwurfs;
- die Genehmigung der Bilanzen;
- die Personalpolitik und unter anderem das Organigramm, die Bewertungsmethoden, Einstellungen, Beförderungen, Gehälter und Entlassungen von Personal;
- die Ausbildung des Personals;
- die Arbeitsordnung;
- finanzielle Verpflichtungen von 5.500 €(ohne MwSt.) und darüber;
- Mietverträge für die Räumlichkeiten der Einrichtung und die Mietnebenkosten;
- die externe Kommunikation;
- die Bezeichnung des Sekretärs für die Sitzungen der Ombudsmänner und dessen Stellvertreter;
- die Rechtsverteidigung;
- die Bezeichnung eines externen Rechnungsprüfers;
- die Bankgeschäfte und die Zahlungsanweisungen werden von jeweils zwei von drei Personen unterzeichnet („Vier-Augen-Prinzip“), entweder die beiden Ombudsmänner oder ein Mitglied des Personals, das vom Kollegium der Ombudsmänner bestimmt wird, und ein Ombudsmann;
- die Bezeichnung der Personen, die von den Buchhaltungs- und Haushaltsverrichtungen betroffen sind.

Artikel 24.- Unter Berücksichtigung einer gemeinsamen Geschäftsführung des Dienstes bezieht sich die Handlungsvollmacht auf:

- die Vorbereitung des Haushalts;
- die Buchführung und die Budgetverwaltung; finanzielle Verpflichtungen von weniger als 5.500 €ohne MwSt. und die Auszahlungen;
- die laufende Personalführung und die Vorbereitung und Vorschläge von Aktionen sowie interne Kommunikationen in diesem Bereich;
- die Mitarbeiterbewertung durch den Ombudsmann in der Sprache der betroffenen Person;
- die Vorbereitung der externen Kommunikation;
- die Verwaltung von EDV, Telekommunikation, Reprographie und der sonstigen Techniken.

Artikel 25 §1.- Die Zuteilung der oben definierten Handlungsvollmachten wird in Versammlungen der Ombudsmänner ausgearbeitet und beschlossen und in den Sitzungsprotokollen festgehalten.

§ 2.- die kollegialen Entscheidungen werden ebenfalls in den Sitzungsprotokollen der Ombudsmänner festgehalten.

§ 3.- Im Falle längerer Abwesenheit oder im Falle der dringenden Notwendigkeit übernimmt jeder Ombudsmann jeweils die an den anderen Ombudsmann übertragenen Aufgaben.

Abschnitt 2.- Die Sitzungen des Kollegiums der Ombudsmänner für Energie

Unterabschnitt 1. – Die Sitzungen des Kollegiums

Artikel 26.- Die Sitzungen der Ombudsmänner sind nicht öffentlich.

Artikel 27.- Die Ombudsmänner können das eine oder andere Personalmitglied oder eine Person von außerhalb des Dienstes bitten, an einer Sitzung oder einem Teil davon teilzunehmen.

Unterabschnitt 2.- Die Tagesordnung der Sitzungen des Kollegiums

Artikel 28 § 1.- Jedes Mitglied des Kollegiums kann eine Sitzung einberufen mit Vorschlag der Tagesordnung.

§ 2.- Der andere Ombudsmann kann diese Tagesordnung ergänzen.

§ 3.- Die Tagesordnungspunkte betreffen die Artikel 19 bis 24 der vorliegenden Ordnung, die sich auf die Kollegialität beziehen.

Artikel 29 § 1.- Die Sitzung findet binnen 15 Arbeitstagen nach der ursprünglichen Anfrage statt.

§ 2.- Die Akten der Tagesordnungspunkte werden mit der ursprünglichen Anfrage und den Akten der vom zweiten Ombudsmann hinzugefügten Punkte innerhalb der darauffolgenden fünf Tage hinterlegt.

§ 3.- In dringenden Fällen können die Entscheidungen mittels schriftlichen elektronischen Verfahrens getroffen werden. Sie werden bei der folgenden Sitzung ratifiziert und anschließend im Protokoll festgehalten.

Unterabschnitt 3.- Die Sitzungsprotokolle und das Sekretariat der Sitzungen des Kollegiums

Artikel 30.- Der Sekretär oder bei dessen Abwesenheit sein Stellvertreter verfasst den Entwurf des Protokolls.

Artikel 31.- Die Entscheidungen werden einvernehmlich getroffen und in den Protokollen festgehalten.

Artikel 32.- Die Ombudsmänner können beschließen, dass der an der Sitzung teilnehmende Sekretär die Sitzung in gewissen Fällen und für die von ihnen festgelegte Dauer verlässt.

Abschnitt 3.- Die Buchführung und der Haushalt des Ombudsdienstes

Artikel 33 § 1.- Der Ombudsdienst für Energie führt eine Vermögensbuchführung, welche den Regeln der doppelten Buchführung folgt, sowie eine Haushaltsbuchführung, die eine Überwachung der Verwendung des Jahreshaushalts ermöglicht.

Die doppelte Buchführung ermöglicht eine Kontrolle der Forderungen und Verbindlichkeiten gegenüber Dritten sowie die Erstellung der Jahresbilanz und der Ergebnisrechnung.

§2.- Die Organisation der Buchführung und des Budgets beruht auf einer Aufteilung der für deren Organisation erforderlichen Funktionen. Diese Aufteilung hat zum Ziel, die Vollständigkeit und Korrektheit der Anrechnungen in der Buchführung und im Haushalt sowie der Zahlungen und der Übereinstimmung mit den Bestellscheinen oder Verträgen zu gewährleisten.

Artikel 34.- Die Vorbereitung der Bestellungen und die Vergabe öffentlicher Aufträge, die Annahme der gelieferten Waren und Dienstleistungen und die Übereinstimmung mit dem Bestellschein oder dem Vertrag, die Erstellung der Forderungen an die Energieunternehmen erfolgt durch ein Personalmitglied.

Artikel 35.- Die Überprüfung der Verfügbarkeit der Haushaltsmittel, die Eintragung der Bestellscheine und deren Anrechnung in der Buchführung und dem Haushalt, die Eingabe der Ausgabenrechnungen sowie die Eingabe der Forderungen an die Energieunternehmen sowie die Überprüfung der Übereinstimmung mit den Bestellscheinen und anderen Verträgen werden von einem zweiten Personalmitglied ausgeführt.

Artikel 36.- Die Überprüfung der Buchführung und des Haushalts sowie die Erstellung der Jahresrechnung werden von einem externen Rechnungsprüfer durchgeführt.

Artikel 37.- Die Autorisierung von Bestellungen erfolgt gemäß Art. 6 §2 von den beiden Ombudsmännern oder von einem allein, je nachdem ob die Bestellung höher als 5.500 € ohne MwSt. ist oder nicht.

Artikel 38 § 1.- Nach Eingang der Rechnungen wird die Autorisierung zur Auszahlung von einem Ombudsmann gewährleistet.

§ 2.- Die Zahlungen werden von drei Personen ausgeführt, welche jeweils zu zweit die Zahlungsanweisungen unterzeichnen (Vier-Augen-Prinzip). Diese Personen dürfen nicht dazu bestimmt werden, sich um die Buchführung zu kümmern.

§ 3.- Die Bezeichnung der von den Buchhaltungs- und Haushaltstransaktionen betroffenen Personen erfolgt in den Sitzungen der Ombudsmänner und wird in den Sitzungsprotokollen festgehalten.

Abschnitt 4.- Die Finanzierung des Ombudsdienstes

Artikel 39 § 1.) Der Betrag der Funktionskosten des Ombudsdienstes für Energie wird jährlich durch Königlichen Erlass festgelegt nach Konzertierung im Ministerrat auf Grundlage eines Budgetvorschlags, der von den Mitgliedern des Ombudsdienstes für Energie ausgearbeitet wird.

§ 2.- Der Haushaltsvorschlag wird dem Ministerrat vom zuständigen Minister oder Staatssekretär zur Genehmigung vorgelegt.

