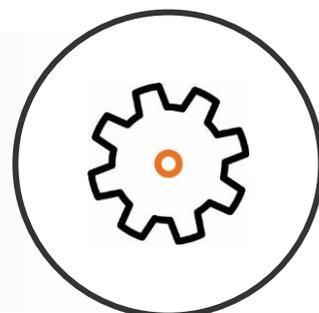




Das Qualitätszertifikat  
für Holzpellets

## **ENplus<sup>®</sup>-Verfahrensdokument**

*Beschwerde- und  
Einspruchsverfahren*



ENplus<sup>®</sup> PD 2002:2022, erste Ausgabe

Weltweit gültig, ausgenommen Deutschland

EPC/Bioenergy Europe  
Place du Champ de Mars 2  
1050 Brüssel, Belgien  
Tel.: + 32 2 318 40 35,  
E-Mail: enplus@bioenergyeurope.org

**Herausgeber der Österreichischen Version:**

proPellets Austria  
Franz-Josefs-Kai 13/12-13, 1010 Wien  
E-Mail: enplus@propellets.at  
Internet: www.propellets.at

**Name des Dokuments:** Beschwerde- und Einspruchverfahren

**Titel des Dokuments:** ENplus® PD 2002:2022, erste Ausgabe

**Freigabe durch:** Generalversammlung des Europäischen Pelletrats (EPC)

**Freigabedatum:** 27.09.2022

**Veröffentlichungsdatum:** 01.10.2022

**Datum des Inkrafttretens:** 01.01.2023

**Urheberrechtshinweis**

© Bioenergy Europe / Deutsches Pelletinstitut GmbH (DEPI), 2022

Dieses Dokument ist durch Bioenergy Europe und das DEPI urheberrechtlich geschützt. Es ist auf der offiziellen ENplus-Website sowie auf Nachfrage frei erhältlich. Der urheberrechtlich geschützte Inhalt dieses Dokuments darf ohne die Erlaubnis von Bioenergy Europe oder des DEPI weder in irgendeiner Form verändert oder ergänzt noch für kommerzielle Zwecke vervielfältigt oder kopiert werden.

Für Länder außerhalb von Deutschland ist die englische Ausgabe dieses Dokuments die einzig offizielle Version. Übersetzungen dieses Dokuments können durch das EPC/Bioenergy Europe oder einen nationalen ENplus-Lizenzgeber/eine nationale ENplus-Förderorganisation zur Verfügung gestellt werden. Im Zweifelsfall ist die englische Fassung gültig. Für die Verwendung in Deutschland ist die deutsche Version dieses Dokuments die einzig gültige.

## Vorwort

Der 2010 gegründete European Pellet Council (EPC), ein Netzwerk der Bioenergy Europe AISBL, ist ein Dachverband, der die Interessen der europäischen Holzpelletbranche vertritt. Seine Mitglieder sind nationale Pellet- oder Pellet-nahe Verbände aus zahlreichen Ländern innerhalb und außerhalb Europas. Der EPC bietet dem Pelletssektor eine Plattform, um Themen zu erörtern, die beim Übergang von einem Nischenprodukt zu einem wichtigen Energierohstoff zu beachten sind. Zu diesen Themen zählen die Standardisierung und Zertifizierung der Pelletqualität, Sicherheit, Versorgungssicherheit, Aus- und Weiterbildung sowie Messgeräte für die Pelletqualität.

Die Deutsche Pelletinstitut GmbH (**DEPI**) wurde 2008 als Tochtergesellschaft des Deutschen Energieholz- und Pellet-Verbandes e. V. gegründet. V. (Deutscher Holzbrennstoff- und Pellet-Verband) (DEPV) und bietet eine Kommunikationsplattform und ein Kompetenzzentrum für Themen rund um das Heizen mit Holzpellets. Im Jahr 2010 hat die **DEPI** in Zusammenarbeit mit dem Deutschen Biomasseforschungszentrum Leipzig (DBFZ) und proPellets Austria das ENplus® Programm ins Leben gerufen. Im Jahr 2011 gingen die Markenrechte für alle Länder außer Deutschland auf den EPC über.

Heute ist der EPC das Leitungsgremium für das ENplus® Qualitätssystem für alle Länder außer Deutschland, das von der **DEPI** geregelt wird.

Dieses Dokument tritt am 1. Januar 2023 in Kraft.

## Inhaltsverzeichnis

<b>Vorwort</b> .....	<b>3</b>
<b>Einleitung</b> .....	
<b>1. Geltungsbereich</b> .....	<b>6</b>
<b>2. Verweise auf Standards</b> .....	<b>7</b>
<b>3. Begriffe und Definitionen</b> .....	<b>8</b>
<b>4. Allgemeine Anforderungen</b> .....	<b>15</b>
<b>5. Zulässigkeit von Beschwerden und Einsprüchen</b> .....	<b>16</b>
<b>6. Beschwerde- und Einspruchslösungsverfahren</b> .....	<b>18</b>
<b>7. Aufzeichnungen</b> .....	<b>19</b>
<b>Annex A. Aufzeichnungen über das Beschwerde-/Einspruchbeilegungsverfahren</b> .....	<b>20</b>

## Einleitung

Das Hauptziel des ENplus® Systems besteht darin, ein ambitioniertes Zertifizierungsprogramm durchzuführen, das sich für konsistente, qualitativ hochwertige Holzpellets einsetzt. Das **ENplus® Logo** ermöglicht es Kunden und Verbrauchern, die Qualität von Pellets auf transparente und überprüfbare Weise zu kommunizieren.

Holzpellets sind ein erneuerbarer Brennstoff, der hauptsächlich aus Sägewerksabfällen hergestellt wird. Holzpellets werden als Brennstoff für Heizungsanlagen in Privathaushalten sowie für industrielle Brenner verwendet. Es handelt sich um einen raffinierten Brennstoff, der bei der Handhabung beschädigt werden kann. Aus diesem Grund ist Qualitätsmanagement eine Notwendigkeit und sollte die gesamte Lieferkette abdecken, von der Auswahl der Rohstoffe bis hin zur Lieferung an den Endverbraucher.

Das ENplus® System umfasst die technischen Eigenschaften der Pellets, das Qualitätsmanagement in Bezug auf die Eigenschaften der Pellets und die Kundenzufriedenheit innerhalb der gesamten Lieferkette, von der Pelletproduktion bis zur Endnutzung.

Das ENplus® System ist in erster Linie auf den Heizungssektor für Privathaushalte und Gewerbebetriebe ausgerichtet, aber die ENplus® Zertifizierung steht auch allen anderen Akteuren der Pelletindustrie offen.

Eine offene, transparente und **einvernehmliche** Beteiligung materiell betroffener **Teilhaber** sowohl auf internationaler als auch auf nationaler Ebene ist ein wesentliches Element bei der Entwicklung des ENplus® Systems.

Dieses Dokument basiert auf dem ISO/IEC-Leitfaden 59 und respektiert die vertragliche Vereinbarung zwischen Bioenergy Europe/EPC und **DEPI**, dem Gründer des ENplus® Systems.

Der Begriff „soll“ wird in diesem Dokument verwendet, um diejenigen Bestimmungen anzugeben, die obligatorisch sind. Der Begriff „sollte“ wird verwendet, um diejenigen Bestimmungen anzugeben, die, obwohl sie nicht zwingend sind, voraussichtlich angenommen und umgesetzt werden. Der Begriff „darf“ wird in diesem Dokument verwendet, um die in diesem Dokument ausgedrückte (n) Berechtigung(en) anzugeben. Der Begriff „kann“ bezieht sich sowohl auf die Fähigkeit eines Benutzers als auch auf eine dem Benutzer offenstehende Möglichkeit, wie in diesem Dokument angegeben.

Die fettgedruckten Begriffe werden im Kapitel 3 definiert. Begriffe und Definitionen.

# 1. Geltungsbereich

Dieses Dokument beschreibt die **Beschwerde-** und **Einspruchverfahren** für das **ENplus® internationale Management** und die **ENplus® nationalen Lizenzgeber** in Bezug auf die ENplus® Zertifizierung in allen Ländern außer Deutschland, einschließlich der folgenden Entscheidungen und Aktivitäten:

- a) Entwicklung der **ENplus® Dokumentation**;
- b) Auslegung der ENplus® Anforderungen;
- c) Lizenzierung der **ENplus® Marken**;
- d) Klärung und Untersuchung von **ENplus® Markenbetrug**;
- e) Zulassung von **ENplus® Zertifizierungsstellen** und **ENplus® Prüflabore**;
- f) Tätigkeiten von ENplus® zertifizierten Unternehmen außerhalb Deutschlands und Konformität ihrer Produkte mit den ENplus® Anforderungen;
- g) Entscheidungen und Tätigkeiten von **ENplus® Zertifizierungsstellen** und **ENplus® Prüflaboren** und **deren** Konformität mit den ENplus® Anforderungen.

ANMERKUNG: Jede **Beschwerde** oder jeder **Einspruch** im Zusammenhang mit der ENplus® Zertifizierung in Deutschland ist an die **DEPI** zu melden, die als ENplus® Vorstand für Deutschland fungiert.

## 2. Verweise auf Standards

Die folgenden referenzierten Dokumente sind wesentlich für die Anwendung dieses Dokuments. Für datierte Verweise gilt nur die jeweilige Ausgabe. Für undatierte Verweise gilt die letzte Ausgabe des referenzierten Dokuments (einschließlich aller Änderungen).

*ISO/IEC 17065, Konformitätsbewertung — Anforderungen an Stellen, die Produkte, Verfahren und Dienstleistungen zertifizieren*

*ENplus® ST 1001, ENplus® Holzpellets – Anforderungen an Unternehmen*

*ENplus® ST 1002, Anforderungen an Zertifizierungsstellen und Prüflabore, die eine ENplus® Zertifizierung durchführen*

*ENplus® ST 1003, Verwendung der ENplus® Marken – Anforderungen*

### 3. Begriffe und Definitionen

Die Reihenfolge der in diesem Kapitel aufgeführten Begriffe und Definitionen weicht von jener in der englischen Version des Dokumentes ab, um die Suche für den Nutzer zu erleichtern. Zur besseren Nachvollziehbarkeit ist in Klammer der jeweils englische Begriff mit Originalnummerierung angeführt.

#### 3.1 Abweichung *(engl. non-conformity, Begriff 3.29)*

Bezieht sich auf die Nichteinhaltung einer ENplus® Anforderung.

#### 3.2 Beschwerde *(engl. complaint, Begriff 3.9)*

Eine schriftliche Unzufriedenheitsbekundung (anders als ein **Einspruch**) einer Person oder Organisation, die sich auf die Tätigkeiten des zuständigen **ENplus® Programmmanagements**, der **ENplus® Zertifizierungsstelle**, der **ENplus® Prüfstelle** und/oder eines ENplus® zertifizierten **Unternehmens** bezieht.

#### 3.3 Big Bag *(engl. big bag, Begriff 3.5)*

Ein aus flexiblem Gewebe gefertigter Schüttgutbehälter (flexible intermediate bulk container FIBC) mit einem typischen Volumen von 1500 Litern, welcher der Lagerung und dem Transport von **losen Pellets** dient. Eine Lieferung von Pellets in **Big Bags** wird als Lieferung von **losen Pellets** eingestuft.

ANMERKUNG 1: Ein **Big Bag** kann versiegelt oder unversiegelt sein.

ANMERKUNG 2: Eine Lieferung von Pellets in **Big Bags** wird als **Grosslieferung** eingestuft.

#### 3.4 DEPI *(engl. DEPI, Begriff 3.12)*

Das **DEPI** (Deutsches Pelletinstitut GmbH) ist das für Deutschland zuständige ENplus® Management und als **ENplus® Zertifizierungsstelle** verantwortlich für alle Zertifizierungstätigkeiten in Deutschland. Außerdem ist das **DEPI** als **ENplus® Inspektionsstelle** in Deutschland tätig.

#### 3.5 Dienstleister *(engl. service provider, Begriff 3.35)*

Ein **Unternehmen**, das die folgenden Dienstleistungen anbietet, ohne Eigentümer der Pellets zu sein:

- a) Absackung von Pellets;
- b) **Kleinlieferungen** von Pellets

Lagerung **loser Pellets** in einem Lager, von dem aus Pellets an Endverbraucher geliefert werden.

ANMERKUNG: Ein **Produzent** oder **Händler** kann auch als **Dienstleister** für ein anderes **Unternehmen** tätig werden, wenn er eine der oben definierten Tätigkeiten für ein anderes **Unternehmen** ausführt, ohne Eigentümer der Pellets zu sein.

#### 3.6 Dokumentierte Informationen *(engl. documented information, Begriff 3.13)*

Vom **Unternehmen** gesteuerte und laufend gepflegte Informationen sowie das Medium, auf dem diese Informationen enthalten sind.

ANMERKUNG 1: **Dokumentierte Informationen** können in einem beliebigen Format oder auf einem beliebigen Medium geführt werden und aus einer beliebigen Quelle stammen.

ANMERKUNG 2: **Dokumentierte Informationen** können sich auf Folgendes beziehen:

- a) das Managementsystem (einschließlich damit verbundener Prozesse);
- b) Informationen, die das **Unternehmen** für seinen Betrieb erstellt (Dokumentation allgemeiner Betriebsinformationen);
- c) Belege für erreichte Ergebnisse (Aufzeichnungen).

### 3.7 **Einspruch** (engl. *appeal*, Begriff 3.1)

Ein schriftlicher Antrag durch eine Person oder Organisation, einen vom **ENplus® Programmmanagement** getroffene, den Antragsteller betreffende Entscheidung zu überprüfen, wenn der Antragsteller der Ansicht ist, dass dieser Entscheidung einen Verstoß gegen die Anforderungen oder Verfahren von ENplus® darstellt.

ANMERKUNG: Beispiele solcher Entscheide können sein:

- a) die Ablehnung eines Antrags auf die Nutzung des **ENplus® Markenzeichen**;
- b) die Ablehnung eines Antrags auf Aufnahme ins Verzeichnis der ENplus® Zertifizierungs- und Prüfstellen.

### 3.8 **ENplus® Handbuch** (engl. *ENplus® documentation*, Begriff 3.16)

Der Begriff «**ENplus® Handbuch**» ist gleichbedeutend mit «ENplus® Dokumentation» und umfasst alle Dokumente zu Anforderungen, Anleitungen und Verfahren des ENplus® Programms.

ANMERKUNG: Die Struktur des **ENplus® Handbuchs** (**Standards**, Leitfäden und Verfahrensdokumente) wird in PD 2001 beschrieben.

### 3.9 **ENplus® ID** (engl. *ENplus® ID*, Begriff 3.17)

Ein einmalig vergebener alphanumerischer Code, der vom zuständigen **ENplus® Programmmanagement** an jedes ENplus® zertifizierte **Unternehmen** vergeben wird.

ANMERKUNG: Die Nutzung der **ENplus® ID** wird in ENplus® ST 1003 geregelt.

### 3.10 **ENplus® Logo** (engl. *ENplus® logo*, Begriff 3.19)

Ein unverwechselbares Grafikelement, das als eingetragenes Markenzeichen zusammen mit der **ENplus® ID** ein Teil des **ENplus® Zertifizierungszeichens**, des **ENplus® Qualitätszeichens** und des **ENplus® Servicezeichens** ist.

ANMERKUNG: Die Nutzung des **ENplus® Logos** wird in ENplus® ST 1003 geregelt.

### 3.11 **ENplus® Markenzeichen** (engl. *ENplus® trademarks*; Begriff 3.26)

Urheberrechtlich und markenrechtlich geschütztes Material (ENplus® Wortmarken und Wort-/Bildmarken), das sich auf die Qualität von Pellets gemäß dem ENplus® Zertifizierungsprogramm bezieht.

### 3.12 ENplus® Programmmanagement (engl. ENplus® scheme management; Begriff 3.23)

Das für die Umsetzung des ENplus® Zertifizierungsprogramms zuständige Management. Dies ist je nach Region entweder das **Internationale ENplus® Management**, ein **nationaler ENplus® Lizenzgeber** oder das **DEPI**.

ANMERKUNG: Die Kontaktdaten des für die verschiedenen Länder zuständigen **ENplus® Programmmanagements** sind auf der **offiziellen ENplus® Webseite** zu finden.

### 3.13 ENplus® Prüfstelle (engl. ENplus® testing body; Begriff 3.25)

Ein Prüflabor, das für die Durchführung von Laboranalysen im Rahmen des ENplus® Zertifizierungsprogramms zugelassen ist.

[Quelle: geändert von ISO 17020]

### 3.14 ENplus® Qualitätslogo (engl. ENplus® quality class logo; Begriff 3.21)

Eine unverwechselbare Grafik, die auf die ENplus® Qualitätsklassen verweist.

ANMERKUNG: Die Nutzung des **ENplus® Qualitätslogos** wird in ENplus® ST 1003 geregelt.

### 3.15 ENplus® Qualitätszeichen (engl. ENplus® quality seal; Begriff 3.22)

Eine unverwechselbare Grafik, die auf die ENplus® Qualitätsklasse verweist, bestehend aus dem **ENplus® Logo**, dem **ENplus® Qualitätslogo** und der einmalig vergebenen **ENplus® ID**.

ANMERKUNG: Die Nutzung des **ENplus® Qualitätszeichens** wird in ENplus ST 1003 geregelt.

### 3.16 ENplus® Servicezeichen (engl. ENplus® service sign; Begriff 3.24)

Eine unverwechselbare Grafik, die durch das zuständige **ENplus® Programmmanagement** an jeden ENplus® zertifizierten **Dienstleister** ausgestellt wird und das sich aus dem ENplus® Dienstleisterlogo und der **ENplus® ID** zusammensetzt.

ANMERKUNG: Die Nutzung des **ENplus® Servicezeichens** wird in ENplus® ST 1003 geregelt.

### 3.17 ENplus® Zertifizierungsstelle (engl. ENplus® certification body; Begriff 3.14)

Eine Organisation, die für die Durchführung von Zertifizierungen im Rahmen des ENplus® Zertifizierungsprogramms zugelassen ist.

### 3.18 ENplus® Zertifizierungszeichen (engl. ENplus® certification seal; Begriff 3.15)

Eine unverwechselbare Grafik, bestehend aus dem **ENplus® Logo** und der eindeutigen **ENplus® ID**.

ANMERKUNG: Die Nutzung des **ENplus® Zertifizierungszeichens** wird in ENplus® ST 1003 geregelt.

### 3.19 Freigabenummer für Sackdesign (engl. bag design approval number; Begriff 3.2)

Eine einmalig vergebene alphanumerische Nummer, die dem **Sackdesign-Inhaber** durch das zuständige **ENplus® Programmmanagement** für jedes freigegebene Sackdesign ausgestellt wird.

### 3.20 Geltungsbereich der Zertifizierung (engl. *certification scope*; Begriff 3.7)

Geltungsbereich, der Merkmale umfasst, die durch das ENplus® Zertifikat abgedeckt werden und die Gegenstand der Konformitätsbewertung sind, inklusive der Qualitätsklasse der ENplus® zertifizierten Pellets, der Kategorie des **Unternehmens** («**Produzent**», «**Händler**» oder «**Dienstleister**»), der zertifizierungsrelevanten Tätigkeiten, der Standorte sowie des in die ENplus® Zertifizierung mit eingeschlossenen **Dienstleisters**.

### 3.21 Großlieferung (engl. *large-scale delivery*; Begriff 3.27)

Eine Lieferung **loser Pellets** an einen Kunden, die keine **Kleinlieferung** darstellt.

ANMERKUNG: Beispiele für **Großlieferungen**: Lieferung einer kompletten Lkw-Ladung über 20 Tonnen an einen Endverbraucher, Lieferungen an Händler, Lieferungen per Zug oder Schiff sowie die Lieferung von **Big Bags**.

### 3.22 Handel mit losen Pellets ohne physischen Kontakt (engl. *trade of bulk pellets without physical contact*; Begriff 3.38)

Handel mit **losen Pellets** mit Eigentum an den Pellets, jedoch ohne physischen Kontakt mit den Pellets.

ANMERKUNG 1: Der physische Kontakt ist definiert durch die physische Kontrolle der Pellets, entweder direkt oder durch einen beauftragten **Dienstleister** bzw. sonstigen Subunternehmer.

ANMERKUNG 2: Ein Unternehmen, das **Handel mit losen Pellets ohne physischen Kontakt** betreibt, kann **ENplus® Markenzeichen** entweder auf Basis der eigenen ENplus® Zertifizierung verwenden oder auf Basis einer schriftlichen Genehmigung eines ENplus® zertifizierten **Unternehmens**, wie in ENplus® ST 1003 beschrieben.

ANMERKUNG 3: Der **Handel mit losen Pellets ohne physischen Kontakt** eines ENplus® zertifizierten **Unternehmens** ist als zertifizierungsrelevante Tätigkeit definiert (siehe Anhang B).

### 3.23 Händler (engl. *trader*; Begriff 3.39)

Ein **Unternehmen**, das mit Holzpellets handelt. Dies kann die Lagerung und/oder die Auslieferung von Pellets umfassen.

ANMERKUNG: Der Begriff «**Händler**» umfasst auch den Begriff «**Produzent**», wenn die Handelstätigkeiten des Produzenten **Kleinlieferungen** oder den Handel mit Pellets, die von anderen Unternehmen angekauft wurden, einschließen.

### 3.24 Internationales ENplus® Management (engl. *ENplus® International Management*; Begriff 3.18)

Bioenergy Europe AISBL, repräsentiert durch den Europäischen Pelletrat (European Pellet Council EPC), ist der Dachverband des ENplus® Zertifizierungsprogramms und für das Management des ENplus® Programms außerhalb Deutschlands verantwortlich.

### 3.25 Kleinlieferung (engl. *small-scale delivery*; Begriff 3.36)

Eine Lieferung **loser Pellets** von maximal 20 Tonnen an einen Endverbraucher. Dies schließt Lieferungen von Pellets in **Big Bags** und **Selbstbedienungsanlagen** aus.

ANMERKUNG: Ein typisches Beispiel für eine **Kleinlieferung** ist eine Pelletlieferung an mehrere Endverbraucher (Haushalte) während einer einzelnen Auslieferungstour mit mehreren Abladepunkten.

### 3.26 **Konsens** (engl. *consensus*; Begriff 3.10)

Allgemeines Einvernehmen, das dadurch gekennzeichnet ist, dass sich kein wichtiger Teil der betroffenen Interessengruppe nachdrücklich gegen wesentliche Punkte ausspricht und dass versucht wird, die Ansichten aller betroffenen Parteien zu berücksichtigen und etwaige widersprüchliche Argumente miteinander in Einklang zu bringen.

ANMERKUNG: Ein **Konsens** muss nicht Einstimmigkeit bedeuten [ISO/IEC Guide 2].

### 3.27 **Lieferdokumente** (engl. *delivery documentation*; Begriff 3.11)

Dokumente, die Informationen bezüglich der Lieferung eines Produkts enthalten.

ANMERKUNG: Beispiele für die **Lieferdokumente** sind, einzeln oder in Kombination verwendet, Anlieferbelege, Wiegescheine oder Rechnungen.

### 3.28 **Lose Pellets** (engl. *bulk pellets*; Begriff 3.6)

Pellets, die lose produziert, gelagert, umgeschlagen und transportiert werden und nicht als **Sackware** verpackt sind.

ANMERKUNG: **Lose Pellets** umfassen auch Pellets in **Big Bags**.

### 3.29 **Marketingbezogene Nutzung von ENplus® Markenzeichen** (engl. *off-product use of ENplus® trademarks*; Begriff 3.31)

Die Nutzung von **ENplus® Markenzeichen**, die keine **produktbezogene Nutzung** darstellt, d. h. die sich nicht auf ein Endprodukt bezieht.

### 3.30 **Multisite-Unternehmen** (engl. *multisite company*; Begriff 3.28)

Eine Organisation, bei der eine zentrale Funktionseinheit die Aktivitäten im Bereich Pelletproduktion oder -handel steuert (im Folgenden als «Zentrale» bezeichnet). In der Zentrale wird das Qualitätsmanagement geplant, kontrolliert und für ein Netzwerk von lokalen Büros oder Niederlassungen (Standorte) organisiert, wo dieses vollständig oder teilweise umgesetzt wird.

ANMERKUNG 1: Typische Beispiele für ein **Multisite-Unternehmen** sind:

- a) ein **Produzent** mit einem Netzwerk von Werken, Lagern, Auslieferfahrzeugen und/oder Verkaufsstellen, die entweder alle Teil einer einzigen juristischen Person sind oder mehrere juristische Personen, die unter der leitenden Kontrolle der juristischen Person des zertifizierten **Produzenten** stehen;
- b) ein **Händler** mit einem Netzwerk von anderen **Händlern** mit oder ohne Auslieferfahrzeugen, Lager und/oder Verkaufsstellen, die entweder alle Teil einer einzigen juristischen Person sind oder mehrere juristische Personen, die jedoch unter der leitenden Kontrolle der juristischen Person des zertifizierten **Händlers** stehen;
- c) ein **Unternehmen**, das Tätigkeiten an einen nicht ENplus® zertifizierten **Dienstleister** auslagert.

ANMERKUNG 2: Voraussetzungen für die Zulassung von **Multisite-Unternehmen** werden in Kapitel definiert..

### 3.31 Nationaler ENplus® Lizenzgeber *(engl. ENplus® National Licenser; Begriff 3.20)*

Das für die Umsetzung des ENplus® Zertifizierungsprogramms in einem bestimmten Land zuständige Management, das durch das **Internationale ENplus® Management** ernannt wird.

ANMERKUNG: Die Kontaktdaten der **nationalen ENplus® Lizenzgeber** finden Sie nach Ländern geordnet auf der **offiziellen ENplus® Webseite**.

### 3.32 Offizielle ENplus® Webseite *(engl. official ENplus® website; Begriff 3.30)*

Die offizielle Webseite des ENplus® Zertifizierungsprogramms, die vom **Internationalen ENplus® Management** für alle Länder außer Deutschland ([www.enplus-pellets.eu](http://www.enplus-pellets.eu)) und vom **DEPI** für Deutschland ([www.enplus-pellets.de](http://www.enplus-pellets.de)) betrieben wird.

### 3.33 Produktbezogene Nutzung von ENplus® Markenzeichen *(engl. on-product use of ENplus® trademarks; Begriff 3.32)*

Die Nutzung von **ENplus® Markenzeichen** in Verbindung mit oder mit Bezug zu ENplus® zertifizierten Pellets, inklusive:

- a) der Nutzung in direkter Verbindung zu einzelnen zertifizierten Produkten wie losen Produkten, Produkten in Einzelverpackung, Containern oder Säcken sowie Fahrzeugen für den Transport von Produkten;
- b) der Nutzung auf Dokumenten in Verbindung mit Pellets (Rechnungen, Lieferscheinen, Werbung, Broschüren, Webseiten, Soziale Medien etc.), wenn sich die Nutzung des **ENplus® Markenzeichens** auf die spezifischen zertifizierten Pellets bezieht.

ANMERKUNG: Jegliche Nutzung, die vom Käufer oder von der Öffentlichkeit so wahrgenommen oder verstanden werden kann, dass sie sich auf ein spezifisches Produkt bezieht, wird als **produktbezogene Nutzung** angesehen.

### 3.34 Produzent *(engl. producer; Begriff 3.33)*

Ein **Unternehmen**, das Holzpellets produziert.

ANMERKUNG: Ein **Produzent**, der seine eigenen Pellets ausschließlich mittels **Großlieferungen** vertreibt, gilt nicht als **Händler**. Ein **Produzent** gilt als **Händler**, wenn seine Handelstätigkeit **Kleinlieferungen** umfasst oder wenn er mit Pellets handelt, die er von anderen **Unternehmen** bezieht.

### 3.35 Revision *(engl. revision; Begriff 3.34)*

Einarbeitung aller notwendigen Änderungen am Inhalt und an der Darstellung eines Standard-Dokuments.

ANMERKUNG: Die Ergebnisse der **Revision** werden durch die Herausgabe einer neuen Ausgabe des Standard-Dokuments präsentiert [ISO/IEC Guide 2].

### 3.36 Sackdesign-Inhaber *(engl. bag design owner; Begriff 3.3)*

Das **Unternehmen**, dem die Nutzung des Sackdesigns durch das **ENplus® Programmmanagement** freigegeben wurde.

ANMERKUNG: Die **ENplus® ID** des **Sackdesign-Inhabers** ist auf dem Sackdesign aufgeführt.

**3.37 Sackware** (engl. *bagged pellets*; Begriff 3.4)

Pellets in einer Verpackung mit einer Füllmenge zwischen 5 kg und 50 kg, die die Pellets vor Qualitätsverlust schützt.

ANMERKUNG 1: Ein Plastiksack ist ein typisches Beispiel für eine Verpackung von **Sackware**.

ANMERKUNG 2: Anforderungen an die Nutzung des ENplus® Sackdesigns sind in ENplus® ST 1003 definiert.

**3.38 Selbstbedienungsanlage** (engl. *vending machine*; Begriff 3.41)

Ein Selbstbedienungsautomat für die Abgabe von kleinen Mengen loser Pellets an Endverbraucher.

ANMERKUNG: **Selbstbedienungsanlagen** für die Abgabe von Pellets an **Händler, Dienstleister** und Subunternehmer sind keine Selbstbedienungsanlagen im Sinne dieses **Standards**.

**3.39 Standard** (engl. *standard*; Begriff 3.37)

Ein im **Konsens** erstelltes und von einem anerkannten Gremium genehmigtes Dokument, das für die gemeinsame und wiederholte Nutzung Regeln, Leitlinien oder Merkmale für Tätigkeiten oder deren Ergebnisse festlegt, die darauf abzielen, in einem bestimmten Kontext ein Optimum an Qualität oder Ordnung zu erreichen.

ANMERKUNG: **Standards** sollten auf den konsolidierten Ergebnissen von Wissenschaft, Technik und Erfahrung beruhen und auf die Förderung eines optimalen Nutzens ausgerichtet sein [ISO/IEC Guide 2].

**3.40 Transportfahrzeug** (engl. *transport vehicle*; Begriff 3.40)

Ein Fahrzeug, das Holzpellets transportiert. Es kann sich um Straßenfahrzeuge (inkl. Anhängern), Schienenfahrzeuge (Züge) oder Wasserfahrzeuge (Schiffe) handeln.

**3.41 Unternehmen** (engl. *company*; Begriff 3.8)

Ein Unternehmen, das die in ENplus® ST 1001 definierten Bestimmungen umsetzt.

## 4. Allgemeine Anforderungen

**4.1** **Beschwerden**, die beim **ENplus® internationalen Management** oder bei einem **ENplus® nationalen Lizenzgeber** eingereicht werden, beschränken sich auf Bedenken oder Probleme in Bezug auf **ENplus® internationales Management, ENplus® nationale Lizenzgeber, ENplus® zertifizierte Unternehmen, ENplus® Zertifizierungsstellen** und/oder **ENplus® Prüflabore** und deren Einhaltung der **ENplus® Anforderungen** und Verfahren.

**4.2** Bei einer **Beschwerde**, die sich auf die Aktivitäten eines **ENplus® zertifizierten Unternehmens, einer ENplus® Zertifizierungsstelle** oder eines **ENplus® Prüflabors** beziehen, spielt das **ENplus® internationale Management** oder ein **ENplus® nationaler Lizenzgeber** eine indirekte Rolle. In diesem Fall wird das **ENplus® internationale Management** oder der **ENplus® nationale Lizenzgeber** nur die **Beschwerde** untersuchen, die von dem jeweiligen **ENplus® zertifizierten Unternehmen, der ENplus® Zertifizierungsstelle** und/oder dem **ENplus® Prüflabor** bearbeitet wurde.

Es liegt in der Verantwortung des Beschwerdeführers, relevante Unterlagen vorzulegen, um nachzuweisen, dass die **Beschwerde** bereits bei dem zuständigen **ENplus® zertifizierten Unternehmen, bei der zuständigen ENplus® Zertifizierungsstelle** und/oder beim zuständigen **ENplus® Prüflabor** zur Untersuchung eingereicht wurde.

**4.3** **Beschwerden** über eine bestimmte Akkreditierungsstelle werden an die betreffende Akkreditierungsstelle oder an die Europäische Kooperation für Akkreditierung ([www.european-accreditation.org](http://www.european-accreditation.org)) und/oder an das Internationale Akkreditierungsforum ([www.iaf.nu](http://www.iaf.nu)) nach deren eigenen **Beschwerde-** und **Einspruchsverfahren** weitergeleitet.

**4.4** **Beschwerden**, die beim **ENplus® internationalen Management/den ENplus® nationalen Lizenzgebern** eingereicht werden, sind auf die Entscheidungen beschränkt, die vom **ENplus® internationalen Management** oder dem/den zuständigen **ENplus® nationalen Lizenzgeber(n)** getroffen werden. Entscheidungen über die **Einsprüche** sind endgültig und können nicht erneut **angefochten** werden.

**4.5** Es liegt in der Verantwortung des Beschwerdeführers/Klägers, schriftliche Informationen/Beweise zur Stützung der **Beschwerde/des Einspruchs** vorzulegen, die objektiv auf ihre Genauigkeit und Richtigkeit überprüft werden können. Alle **Beschwerden/Einsprüche**, die beim **ENplus® internationalen Management** eingereicht werden, sind in englischer Sprache vorzulegen. **Beschwerden**, die bei einem **ENplus® nationalen Lizenzgeber** eingereicht werden, können entweder in der Landessprache des **ENplus® nationalen Lizenzgebers** oder in Englisch vorgelegt werden.

**4.6** Unabhängig vom Ausgang einer **Beschwerde/eines Einspruchs** tragen der Beschwerdeführer/der Kläger und das **ENplus® internationale Management** oder der **ENplus® nationale Lizenzgeber** jeweils ihre eigenen Kosten.

## 5. Zulässigkeit von Beschwerden und Einsprüchen

**5.1** Alle **Beschwerden** und **Einsprüche** sind schriftlich entweder an das **ENplus® internationale Management** oder den **ENplus® nationalen Lizenzgeber** zu richten.

ANMERKUNG: Die Verantwortung des **ENplus® internationalen Managements** und der **ENplus® nationalen Lizenzgeber** für bestimmte Länder ist auf der **offiziellen ENplus® Website** ([www.enplus-pellets.eu](http://www.enplus-pellets.eu)) verfügbar.

**5.2** Wenn eine **Beschwerde** bei einem **ENplus® nationalen Lizenzgeber** eingereicht wird und internationale Aspekte umfasst, soll der **ENplus® nationale Lizenzgeber** diese **Beschwerde** an das **ENplus® internationale Management weiterleiten**. Die **Beschwerde** muss spätestens zwei Wochen nach der ersten Einreichung vorgelegt werden und ist ins Englische zu übersetzen.

**5.3** Wenn die **Beschwerde** ein **ENplus® zertifiziertes Unternehmen betrifft, soll das ENplus® internationale Management / der ENplus® nationale Lizenzgeber** mit Zustimmung des Beschwerdeführers:

- a) die **Beschwerde** an das zuständige **ENplus® zertifizierte Unternehmen** mit der Aufforderung weiterleiten, die **Beschwerde** gemäß **ENplus® ST 1001** zu untersuchen;
- b) verlangen, dass das **ENplus® zertifizierte Unternehmen** das **ENplus® internationale Management** oder den **ENplus® nationalen Lizenzgeber** über die Untersuchungsergebnisse zur **Beschwerde** und die entsprechenden Abhilfe- und/oder Präventivmaßnahmen informiert;
- c) die zuständige **ENplus® Zertifizierungsstelle** über die **Beschwerde** mit der Aufforderung informieren, die **Beschwerde** bei der Evaluierung des **Unternehmens** auf Einhaltung von **ENplus® ST 1001** zu berücksichtigen;
- d) die **Beschwerde** an die zuständige **ENplus® Zertifizierungsstelle** mit Aufforderung zur Untersuchung gemäß **ENplus® ST 1002** weiterleiten; wobei die Ergebnisse zur Unterschung der **Beschwerde**, die von dem **ENplus® zertifizierten Unternehmen** durchgeführt wurde, nicht zufriedenstellend sind;
- e) eine eigene Untersuchung der **Beschwerde** einleiten (siehe Beschwerde- und Einspruchslösungsverfahren), wobei die Ergebnisse der vom **ENplus® zertifizierten Unternehmen** und der zuständigen **ENplus® Zertifizierungsstelle** durchgeführten Untersuchung nicht zufriedenstellend sind.

**5.4** Wenn die **Beschwerde** eine **ENplus® Zertifizierungsstelle** und/oder ein **ENplus® Prüflabor** betrifft, soll das **ENplus® internationale Management/der ENplus® nationale Lizenzgeber** mit Zustimmung des Beschwerdeführers:

- a) die **Beschwerde** an die zuständige **ENplus® Zertifizierungsstelle** und/oder das **ENplus® Prüflabor** mit der Aufforderung weiterleiten, die **Beschwerde** in Übereinstimmung mit **ISO 17065** und **ENplus® ST 1002** zu untersuchen;
- b) die **ENplus® Zertifizierungsstelle** und/oder das **ENplus® Prüflabor** auffordern, das **ENplus® internationale Management/den ENplus® nationalen Lizenzgeber** von den Ergebnissen der Untersuchung der **Beschwerde** und entsprechende Abhilfe- oder Präventivmaßnahmen zu informieren;
- c) eine eigene Untersuchung der **Beschwerde** (siehe **Kapitel 6** Beschwerde- und Einspruchslösungsverfahren) einleiten, wobei die Ergebnisse der von der **ENplus® Zertifizierungsstelle** und/oder dem **ENplus® Prüflabor** durchgeführten **Untersuchung** nicht zufriedenstellend sind.

**5.5** Das **ENplus® internationale Management/der ENplus® nationale Lizenzgeber** soll über die Berechtigung der **Beschwerde/des Einspruchs** entscheiden, vorausgesetzt, dass die **Beschwerde/der Einspruch** vom Geltungsbereich dieses Dokuments abgedeckt ist (siehe **Kapitel 1**), der Definition von **Beschwerde/Einspruch** (siehe) entspricht, und die Belege in Bezug auf die **Beschwerde/den Einspruch** nachweislich den allgemeinen Anforderungen von **Kapitel 4, 5.3** und **5.4** entsprechen.

**5.6** Das **ENplus® internationale Management / der ENplus® nationale Lizenzgeber** soll unverzüglich:

- a) dem Beschwerdeführer/Kläger (schriftlich) den Eingang und die Annahme/Ablehnung der **Beschwerde / des Einspruchs** und deren/dessen Begründung für das Ergebnis bestätigen;
- b) dem Beschwerdeführer/Kläger dieses Dokument zur Verfügung stellen, in dem die **ENplus® Beschwerde- und Einspruchverfahren** dargelegt sind, um sicherzustellen, dass sie klar verstanden werden;
- c) den Beschwerdeführer/Kläger über andere Parteien informieren, die für die Lösung der Angelegenheit gemäß Allgemeine Anforderungen, **5.3** und **5.4** verantwortlich sind.

## 6. Beschwerde- und Einspruchslösungsverfahren

**6.1** Das **ENplus® internationale Management** / der **ENplus® nationale Lizenzgeber** soll einen oder mehrere Gutachter beauftragen, um die **Beschwerde** oder den **Einspruch** zu untersuchen. Der (die) Gutachter muss (müssen) für den Gegenstand der **Beschwerde**/des **Einspruchs** zuständig sein und darf (dürfen) keine Beteiligung und/oder keinen Interessenkonflikt mit der vorliegenden **Beschwerde** oder dem vorliegenden **Einspruch** haben. In begründeten Fällen kann (können) der (die) Gutachter jedoch eine ausgewogene Vertretung der betroffenen Parteien gewährleisten.

**6.2** Der (die) Gutachter muss (müssen) eine gründliche Untersuchung durchführen, um eine Lösung zu finden. Der (die) Gutachter muss (müssen) rechtzeitig einen schriftlichen Bericht vorlegen, der eine Erklärung enthält, aus der hervorgeht, ob die **Beschwerde** oder der **Einspruch** erfolgreich war oder nicht. Darüber hinaus muss/müssen der/die Gutachter einen Überblick über Empfehlungen zur Lösung der **Beschwerde**/des **Einspruchs** geben.

ANMERKUNG: Es wird erwartet, dass **Beschwerden**, die keine Untersuchung vor Ort erfordern, innerhalb eines Monats nach Einreichung der **Beschwerde** von dem/den Gutachter(n) untersucht werden (mit Ausnahme der Fälle, die als komplexer angesehen werden).

**6.3** Das **ENplus® internationale Management**/der **nationale ENplus® Lizenzgeber** muss die Schlussfolgerungen des Berichts, einschließlich seiner Empfehlungen und relevanten Abhilfe- und Präventivmaßnahmen, genehmigen oder ablehnen.

**6.4** Die Ergebnisse der Beilegung der **Beschwerde** werden Teil des Zertifizierungsintegritätsprogramms, wenn es um die Leistung einer **ENplus® Zertifizierungsstelle** oder eines **ENplus® Prüflabors** geht. Die Ergebnisse der Beilegung der **Beschwerde** werden Teil des Verwaltungsintegritätsprogramms, wenn es um die Leistung des **ENplus® internationalen Managements**/eines **ENplus® nationalen Lizenzgebers** geht.

**6.5** Die Ergebnisse der Beilegung der **Beschwerde** sind bei der Gültigkeit der ENplus® Markenlizenz zu berücksichtigen, wenn es sich um die Leistung eines ENplus® zertifizierten **Unternehmens** handelt.

**6.6** Das **ENplus® internationale Management** / der **ENplus® nationale Lizenzgeber** soll den Beschwerdeführer/Kläger und andere interessierte Parteien unverzüglich über das Ergebnis des **Beschwerde-/Einspruchs**beilegungsverfahrens informieren. Alle Ergebnisse sind den jeweiligen Parteien in schriftlicher Form mitzuteilen.

**6.7** Es wird erwartet, dass jede formell angenommene **Beschwerde**/jeder **Einspruch** (die/der keine Untersuchung vor Ort erfordert) innerhalb von 6 Monaten nach Einreichung der **Beschwerde** gelöst werden sollte (mit Ausnahme von Fällen, die als komplexer angesehen werden).

**6.8** Wenn die **Beschwerde** auch Aktivitäten der **DEPI** oder ENplus® Zertifizierung in Deutschland betrifft, konsultiert das **ENplus® internationale Management**/der **ENplus® nationale Lizenzgeber** die **DEPI** und informiert die **DEPI** über die Ergebnisse der **Beschwerde-/Einspruchs**beilegung.

## 7. Aufzeichnungen

**7.1** Das **ENplus® internationale Management** / die **ENplus® nationalen Lizenzgeber** sind verpflichtet, Protokolle zu **Beschwerden** und **Einsprüchen** zu erstellen, einschließlich deren Eingang – Annahme/Ablehnung, Untersuchung, Lösung und Mitteilung an den Beschwerdeführer/Kläger.

**7.2** Das Verfahren zur Beilegung von **Beschwerden** oder **Einsprüchen** in Bezug auf ENplus® zertifizierte **Unternehmen** wird in der ENplus® Zertifizierungsplattform aufgezeichnet.





Das Qualitätszertifikat  
für Holzpellets

Wir sind ein weltweit führendes, transparentes und unabhängiges  
Zertifizierungsprogramm für Holzpellets. Wir garantieren die Qualität und  
bekämpfen Markenmissbrauch entlang der gesamten Bereitstellungskette, von  
der Produktion bis zur Auslieferung.

ENplus® c/o Bioenergy Europe  
Place du Champ de Mars 2  
1050 Brüssel, Belgien  
deplus@bioenergyeurope.org  
+ 32 2 318 40 35  
+32 2 318 41 93