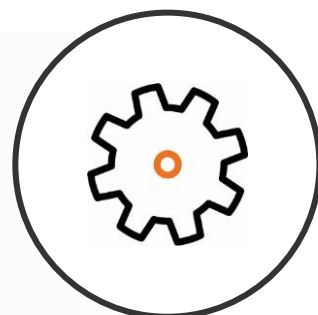




Das Qualitätszertifikat  
für Holzpellets

## **ENplus®-Verfahrensdokument**

*Untersuchung und Klärung  
betrügerischer Verwendung von  
ENplus® Marken*



ENplus® PD 2007:2022, erste Ausgabe

Weltweit gültig, Deutschland ausgenommen

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:** Untersuchung und Klärung betrügerischer Verwendung von ENplus® Marken

**Titel des Dokuments:** ENplus® PD 2007:2022, 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.

In dieser Hinsicht ist der EPC das Leitungsgremium des ENplus® Qualitätssysteme in allen Ländern außer Deutschland und passt dieses System ständig an die Bedürfnisse des Marktes an.

Dieses Dokument ersetzt das ENplus® Handbuch, Version 3.0 und tritt am 1. Oktober 2023 in Kraft.

## Inhaltsverzeichnis

<b>Vorwort</b> .....	<b>3</b>
<b>Einleitung</b> .....	<b>5</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 Betrugsmeldungen</b> .....	<b>16</b>
<b>6. ENplus® Betrugsbekämpfungsverfahren</b> .....	<b>17</b>
<b>7. Durchsetzung und Aufklärung von ENplus®-Betrug</b> .....	<b>19</b>
<b>8. Beschwerden und Einsprüche im Zusammenhang mit der Klärung und Untersuchung von ENplus®-Betrug</b> .....	<b>21</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.

Die **ENplus® Marken** und die damit verbundenen Etiketten bieten Informationen über die Qualität zertifizierter Pellets. Sie ermöglichen es den Produzenten, die Qualitätsaspekte zu kommunizieren, und ermutigen die Käufer, diese Informationen bei der Auswahl der Produkte zu verwenden, die ihren Qualitätserwartungen konsequent entsprechen.

Die **ENplus® Marken** sind geschützte eingetragene Marken und ihre Verwendung durch **Unternehmen** innerhalb der Pellet-Lieferkette ist nur auf der Grundlage einer gültigen ENplus® Zertifizierung und einer Markenlizenz zulässig, die vom **ENplus® Systemmanagement** ausgestellt wurde.

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 fett geschriebenen Begriffe sind im Kapitel 3 „Begriffe und Definitionen“ definiert.

## 1. Geltungsbereich

Dieses Dokument beschreibt die Anforderungen und Verfahren für die Lösung und Untersuchung der illegalen und betrügerischen Verwendung der **ENplus® Marken** durch Unternehmen in der Pellets-Lieferkette in einem Land mit Ausnahme von Deutschland, die gegen gesetzliche Rechte im Zusammenhang mit den **ENplus® Marken** und ENplus® ST 1003 verstoßen. Die Verfahren werden vom **ENplus® internationalen Management** oder von **ENplus® nationalen Lizenzgebern** basierend auf dem Standort des an den betrügerischen Aktivitäten beteiligten **Unternehmens** angewendet.

ANMERKUNG: Jeder **Betrug** 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, wie in den spezifischen Anforderungen definiert. Für datierte Verweise gilt nur die jeweilige Ausgabe. Für undatierte Verweise gilt die letzte Ausgabe des referenzierten Dokuments (einschließlich aller Änderungen).

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

ENplus® ST 1003, *Usage of the ENplus® trademarks – Requirements*

ENplus® PD 2002, *Beschwerde- und Einspruchsverfahren*

### 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
- c) 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 ENplus® internationales Management** muss eine Online-Zertifizierungsplattform für **ENplus®-Betrug** einrichten und pflegen, die Folgendes umfasst:

- a) Beschreibung des **ENplus® Betrugs** und dessen Aufdeckung;
- b) Formular zur Meldung von **ENplus® Betrug**;
- c) Liste der **Unternehmen**, die aufgrund der Betrugsuntersuchung nach ENplus® auf die schwarze Liste der **ENplus®** Zertifizierung gesetzt wurden.

**4.2 ENplus® nationale Lizenzgeber** stellen die Übersetzung des ENplus® Website-Portals in ihre Landessprache sicher.

**4.3** Die Ergebnisse einer Betrugsuntersuchung, die sich auf ENplus® zertifizierte **Unternehmen** beziehen, werden auch im ENplus® Markenlizenzvertrag (im Sinne von ENplus® PD 2003) sowie im Zertifizierungsverfahren als **Abweichung** mit den ENplus® Zertifizierungsanforderungen berücksichtigt.

## 5. Zulässigkeit von Betrugsmeldungen

**5.1** Alle Betrugsmeldungen werden über das Betrugswebsite-Portal (<https://enplus-pellets.eu>) übermittelt. Wenn Betrugsmeldungen auf andere Weise übermittelt werden, gibt das **ENplus® internationale Management** oder der **ENplus® nationale Lizenzgeber** die erhaltene Betrugsmeldung direkt über das Betrugsportal der Website ein.

**5.2** Wenn die Betrugsmeldung nicht der Definition von „**ENplus® Betrug**“ entspricht (siehe ), gilt die Meldung als „**Beschwerde**“ gemäß ENplus® PD 2002.

**5.3** Betrifft die Betrugsmeldung ein ENplus® zertifiziertes **Unternehmen**, leitet das **ENplus® internationale Management** oder der zuständige **ENplus® nationale Lizenzgeber** die **ENplus® Betrugsmeldung** an die zuständige **ENplus® Zertifizierungsstelle** weiter, gegebenenfalls mit der Bitte um relevante Informationen und Zusammenarbeit.

**5.4** **ENplus® internationales Management** oder der jeweilige **ENplus® nationale Lizenzgeber** soll unverzüglich:

- a) demjenigen, der den Betrug melden, den Empfang und die Annahme/Ablehnung der Betrugsmeldung einschließlich der Begründung in schriftlicher Form bestätigen;
- b) demjenigen, der den Betrug meldet, Unterlagen mit detaillierten ENplus® Verfahren für die Betrugsuntersuchung zur Verfügung stellen, um sicherzustellen, dass sie klar verstanden werden.



## 6. ENplus® Betrugsbekämpfungsverfahren

**6.1** Betrug, der entweder vom **ENplus® internationalen Management** oder vom **ENplus® nationalen Lizenzgeber** untersucht wird, basiert auf dem Land, in dem der Betrug stattgefunden hat, oder auf dem Standort des an den betrügerischen Aktivitäten beteiligten **Unternehmens**. Wenn mehrere Unternehmen aus mehreren Ländern an dem gemeldeten Betrug beteiligt sind, entscheidet das **ENplus® internationale Management**, ob die Untersuchung des gemeldeten Betrugs entweder von **ENplus® internationalen Management**, dem jeweiligen **ENplus® nationalen Lizenzgeber** oder gemeinsam durchgeführt wird.

**6.2** Das **ENplus® internationale Management** bzw. der **ENplus® nationale Lizenzgeber** wenden sich an die für den gemeldeten Betrug verantwortliche Stelle mit der Bitte um Informationen und Erläuterungen zu dem gemeldeten Betrug.

**6.3** Das **ENplus® internationale Management** bzw. der **ENplus® nationale Lizenzgeber** untersucht den gemeldeten Betrug auf der Grundlage von:

- a) Informationen, die in der Betrugsmeldung enthalten sind (siehe 5.1);
- b) Informationen, die von der für den Betrug verantwortlichen Stelle bereitgestellt werden (siehe 6.2);
- c) Informationen von anderen Parteien (z. B. der **ENplus® Zertifizierungsstelle**, siehe 5.3);
- d) anderen Quellen relevanter Informationen, z. B. Websites, öffentliche Register usw.

**6.4** Die Ergebnisse der Untersuchung werden in einem schriftlichen Betrugsermittlungsbericht festgehalten, der mindestens Folgendes enthält:

- a) die an dem gemeldeten Betrug beteiligte(n) Stelle(n);
- b) eine Beschreibung des gemeldeten Betrugs;
- c) die Ergebnisse der Untersuchung einschließlich einer eindeutigen Aussage zum **ENplus® Betrug**;
- d) die Berichtigungsmaßnahmen, einschließlich des Zeitrahmens für ihre Umsetzung und die Unterzeichnung der „Unterlassungserklärung“, sofern erforderlich.

**6.5** Die Ergebnisse der Untersuchung werden der (den) am Betrug beteiligten Stelle(n) mitgeteilt.

**6.6** Wenn die Untersuchung den **ENplus®-Betrug** bestätigt, muss die Mitteilung unter 6.5 auch Folgendes enthalten:

- a) Aufforderung zur Durchführung von Berichtigungsmaßnahmen innerhalb eines festgelegten Zeitrahmens;
- b) Aufforderung zur Vorlage von Nachweisen, die die Durchführung von Berichtigungsmaßnahmen bestätigen;
- c) Aufforderung zur Unterzeichnung der „Unterlassungserklärung“, falls erforderlich (siehe 6.4 d)).

**6.7** Das **ENplus® internationale Management** bzw. der **ENplus® nationale Lizenzgeber** überprüft die Umsetzung der Berichtigungsmaßnahmen.

**6.8** Betrifft die Betrugsmeldung ein **ENplus® zertifiziertes Unternehmen**, so teilt **ENplus® internationales Management** bzw. der **ENplus® nationale Lizenzgeber** die Ergebnisse der Untersuchung (siehe 6.5 und 6.6) der zuständigen **ENplus® zertifizierten Stelle** mit der Aufforderung mit, die Informationen bei ihren Evaluierungsaktivitäten zu berücksichtigen. Dies

erfolgt über die ENplus® Zertifizierungsplattform oder auf andere vom **ENplus® internationalen Management** festgelegte Weise.

**6.9** Wenn der gemeldete Betrug von einem **ENplus® nationalen Lizenzgeber** untersucht wird, leitet der **ENplus® nationale Lizenzgeber** die Ergebnisse der Untersuchung und die Ergebnisse der Überprüfung der Berichtigungsmaßnahmen an das **ENplus® internationale Management** weiter. Dies erfolgt über die ENplus® Zertifizierungsplattform oder auf andere vom **ENplus® internationalem Management** festgelegte Weise.

**6.10** Betrifft der Betrug auch die ENplus® Zertifizierung und/oder die Verwendung von **ENplus® Marken** in Deutschland, konsultiert das **ENplus® internationale Management/der ENplus® nationale Lizenzgeber** die **DEPI**.

## 7. Durchsetzung und Aufklärung von ENplus®-Betrug

**7.1** Wenn die an dem **ENplus®-Betrug** beteiligte(n) Stelle(n) nicht mit dem **ENplus® internationalen Management** oder dem **ENplus® Lizenzgeber** kommuniziert/kommunizieren und/oder zusammenarbeitet/zusammenarbeiten oder die Berichtigungsmaßnahmen (wie in **Kapitel 6** beschrieben) nicht wirksam umsetzt (umsetzen), wendet das **ENplus® internationale Management** oder der **ENplus® nationale Lizenzgeber** die in **Tabelle 1** definierten Sanktionen und Verfahren an.

**7.2** Wenn der **ENplus®-Betrug** über soziale, Handels- oder andere Multimedia-Plattformen wie eine Website, Facebook, Twitter, LinkedIn, Amazon, eBay usw. stattgefunden hat und der **ENplus®-Betrug** nach dem **ENplus® Betrugsbekämpfungsverfahren**, das in **Kapitel 6** beschrieben wird, fortgesetzt wird, muss entweder das **ENplus® internationale Management** oder der **ENplus® nationale Lizenzgeber** eine **Marken-Beschwerde** einreichen, entweder über ein internes Missbrauchsformular auf der jeweiligen Plattform oder durch eine Missbrauchs-E-Mail und/oder ein Schreiben an den/die Website-Betreiber.

**7.3** Wenn **ENplus®-Betrug** von einem **ENplus® nationalen Lizenzgeber** untersucht wird, muss der **ENplus® nationale Lizenzgeber** die letzte Warnung und ihre Ergebnisse (**Tabelle 1**, Schritt 2) an das **ENplus® internationale Management** übermitteln. Dies erfolgt über die **ENplus® Zertifizierungsplattform** oder auf eine andere vom **ENplus® internationalen Management** festgelegte Weise.

### ● **Tabelle 1**

#### Sanktionen und Verfahren im Zusammenhang mit ENplus®-Betrug

Schritt	Art der Sanktion	Verfahren	Zugehörige Maßnahmen
<b>Schritt 1</b>	1. Warnung (per E-Mail, Fax oder Post oder Einschreibe n)	Entschieden vom <b>ENplus® internationalen Management</b> oder dem <b>ENplus® nationalen Lizenzgeber</b> , wenn die am <b>ENplus®-Betrug</b> beteiligte(n) Stelle(n) nicht auf Anfragen nach Berichtigungsmaßnahmen reagiert (reagieren) oder diese nicht rechtzeitig umgesetzt werden.	Vorübergehende Aussetzung des <b>ENplus® Markenlizenzvertrags</b> , wenn sich <b>ENplus®-Betrug</b> auf ein <b>ENplus® zertifiziertes Unternehmen</b> bezieht.  Informationen an die <b>ENplus® Zertifizierungsstelle</b> zur vorübergehenden Aussetzung des <b>ENplus® Zertifikats</b> auf der Grundlage eines ausgesetzten ungültigen <b>ENplus® Markenlizenzvertrags</b> , wenn sich der <b>ENplus®-Betrug</b> auf ein <b>ENplus® zertifiziertes Unternehmen</b> bezieht.
<b>Schritt 2</b>	Letzte Warnung (durch eingeschriebenen Brief)	Entschieden vom <b>ENplus® internationalen Management</b> oder dem <b>ENplus® nationalen Lizenzgeber</b> , wenn die an dem <b>ENplus®-Betrug</b> beteiligte(n) Stelle(n) nicht auf die 1. Warnung reagiert (reagieren) oder wenn sie die in der 1. Warnung festgelegten Maßnahmen nicht umsetzt (umsetzen).	Das (die) Unternehmen, das (die) an <b>ENplus®-Betrug</b> beteiligt ist (sind), ist (sind) auf der <b>offiziellen ENplus® Website</b> unter den " <b>Unternehmen</b> auf der schwarzen Liste" aufgeführt, die nicht für die <b>ENplus® Zertifizierung</b> in Frage kommen. Das <b>Unternehmen</b> wird von der Liste gestrichen, wenn die angeforderten Berichtigungsmaßnahmen ( <b>6.4 d</b> ) umgesetzt sind und die Umsetzung vom <b>ENplus® internationalen Management</b> bzw. dem <b>ENplus® nationalen Lizenzgeber</b> überprüft wurde.  Kündigung des <b>ENplus® Markenlizenzvertrags</b> , wenn sich

			<p><b>ENplus®-Betrug</b> auf ein ENplus® zertifiziertes <b>Unternehmen</b> bezieht.</p> <p>Informationen an die <b>ENplus® Zertifizierungsstelle</b> zur Beendigung des ENplus® Zertifikats auf der Grundlage eines beendeten ENplus® Markenlizenzvertrags, wenn sich der <b>ENplus®-Betrug</b> auf ein ENplus® zertifiziertes <b>Unternehmen</b> bezieht.</p>
<b>Schritt 3</b>	Rechtliche Schritte	<p>Beschlossen vom <b>ENplus® internationalen Management</b> (dem EPC-Vorstand in Absprache mit dem Bioenergy Europe-Vorstand) oder dem <b>ENplus® nationalen Lizenzgeber</b>, je nach Relevanz, wobei die letzte Warnung ignoriert wird oder Maßnahmen der am <b>ENplus®-Betrug</b> beteiligten Stelle(n) nicht rechtzeitig umgesetzt werden oder nicht ausreichen.</p> <p>Wenn die Entscheidung durch den <b>ENplus® nationalen Lizenzgeber getroffen wird, wird das ENplus® internationale Management</b> rechtzeitig über vorgeschlagene rechtliche Schritte informiert.</p>	<p>Vom <b>ENplus® internationales Management</b> oder dem <b>ENplus® nationalen Lizenzgeber initiierte rechtliche Schritte</b>, je nach Relevanz.</p> <p>Informationen über die an die <b>DEPI</b> zu übermittelnden rechtlichen Schritte.</p>

## 8. Beschwerden und Einsprüche im Zusammenhang mit der Klärung und Untersuchung von ENplus®-Betrug

**8.1** Das Unternehmen, das den Betrug meldet, oder das (die) Unternehmen, das (die) an dem Betrug beteiligt ist (sind), kann (können) eine **Beschwerde** oder **Einspruch** beim **ENplus® internationalen Management** oder dem **ENplus® nationalen Lizenzgeber** einreichen oder einlegen, je nachdem, was relevant ist.

**8.2** Die Klärung der eingegangenen **Beschwerden** und **Einsprüche** richtet sich nach ENplus® PD 2002.



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