

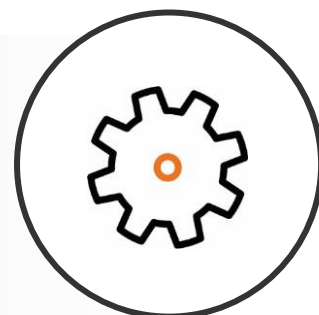


Das weltweit führende  
Zertifizierungsprogramm  
für Holzpellets

## **ENplus-Verfahrensdokument**

### *Beschwerde- und Einspruchsverfahren*

ENplus PD DE 2002: 2022



gültig in Deutschland

Deutsches Pelletinstitut GmbH  
Neustädtische Kirchstraße 8  
10117 Berlin, Deutschland  
Tel: + 49 30 688 1599 55  
E-Mail: [info@enplus-pellets.de](mailto:info@enplus-pellets.de)

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

**Titel des Dokuments:** ENplus PD DE 2002: 2022

**Veröffentlichungsdatum:** 01.10.2022

**Datum des Inkrafttretens:** 01.01.2023

**Übergangsfrist(en):** keine

#### **Urheberrechtshinweis**

© Deutsches Pelletinstitut GmbH (DEPI), 2022

Dieses Dokument ist durch das DEPI urheberrechtlich geschützt. Es ist auf der deutschen ENplus-Webseite ([www.enplus-pellets.de](http://www.enplus-pellets.de)) sowie auf Nachfrage frei erhältlich. Der urheberrechtlich geschützte Inhalt dieses Dokuments darf ohne die Erlaubnis des DEPI weder in irgendeiner Form verändert oder ergänzt, noch für kommerzielle Zwecke vervielfältigt oder kopiert werden.

## Vorwort

Der 2010 gegründete European Pellet Council (EPC), ein Netzwerk von Bioenergy Europe AISBL, ist ein Dachverband, der die Interessen der europäischen Holzpelletbranche vertritt. Seine Mitglieder sind nationale Pelletverbände oder Bioenergieverbände aus zahlreichen Ländern innerhalb und außerhalb Europas. Der EPC bietet dem Pelletsektor eine Plattform zur Erörterung von Herausforderungen, die beim Übergang von einem Nischenprodukt zu einem wichtigen Energieträger zu bewältigen sind. Dazu gehören die Normung und Zertifizierung der Pelletqualität, Sicherheit, Versorgungssicherheit sowie Aus- und Weiterbildung.

Das Deutsches Pelletinstitut GmbH (**DEPI**) wurde 2008 als Tochtergesellschaft des Deutschen Energieholz- und Pellet-Verbandes e. V. (DEPV) als Kommunikationsplattform und Kompetenzzentrum für Themen rund um das Heizen mit Holzpellets gegründet. Im Jahr 2010 entwickelte das **DEPI** in Zusammenarbeit mit dem Deutschen Biomasseforschungszentrum Leipzig gGmbH (DBFZ) und proPellets Austria das ENplus-Programm für Holzpellets. 2011 wurden die Markenrechte für alle Länder außerhalb Deutschlands an den EPC übertragen.

Heute ist der EPC der führende Verband für das ENplus-Qualitätszertifizierungsprogramm für alle Länder außer Deutschland. In Deutschland wird das Programm durch das DEPI organisiert.

Dieses Dokument tritt am 01. Januar 2023 in Kraft.

## Inhalt

<b>Vorwort .....</b>	<b>3</b>
<b>Einführung .....</b>	<b>Fehler! Textmarke nicht definiert.</b>
<b>1. Geltungsbereich .....</b>	<b>6</b>
<b>2. Normative Verweise .....</b>	<b>7</b>
<b>3. Begriffe und Definitionen .....</b>	<b>8</b>
<b>4. Allgemeine Anforderungen.....</b>	<b>11</b>
<b>5. Zuständigkeiten für Beschwerden und Einsprüche .....</b>	<b>12</b>
<b>6. Zulassungskriterien für Beschwerden und Einsprüchen .....</b>	<b>14</b>
<b>7. Verfahren für die Bearbeitung von Beschwerden und Einsprüchen durch das DEPI .....</b>	<b>15</b>
<b>8. Aufzeichnungen.....</b>	<b>16</b>

## Einführung

Das Hauptziel des ENplus-Programms ist die Gewährleistung einer gleichbleibend hohen Qualität von Holzpellets. Über das **ENplus-Logo** kann Kunden und Verbrauchern die Qualität von Pellets auf transparente und überprüfbare Weise kommuniziert werden.

Holzpellets sind ein erneuerbarer Brennstoff, der hauptsächlich aus Sägerestholz hergestellt wird. Holzpellets werden als Brennstoff sowohl für Heizungsanlagen in Privathaushalten als auch in Großanlagen im industriellen Maßstab verwendet. Da Holzpellets zu den Brennstoffen gehören, die bei Umschlagsprozessen beschädigt werden können, ist ein Qualitätsmanagement erforderlich, das die gesamte Lieferkette von der Auswahl des Rohstoffs bis zur Lieferung an den Endverbraucher abdeckt.

Um das Vertrauen der zertifizierten Unternehmen und deren Kunden in das Zertifizierungsprogramm zu erlangen und zu erhalten wurde ein umfassendes System für Beschwerden und Einsprüche entwickelt, das alle Prozesse des Programms abdeckt.

Das Dokument ist Teil des **ENplus-Handbuchs**, das aus ENplus-Standards, ENplus-Verfahrensdokumenten sowie ENplus-Leitfäden besteht.

Die aktuellen Versionen der verschiedenen Teile des **ENplus-Handbuchs** werden auf der deutschen Webseite ([www.enplus-pellets.de](http://www.enplus-pellets.de)) des ENplus-Programms veröffentlicht.

Der Begriff „muss“ wird in diesem Dokument verwendet, um auf die Bestimmungen hinzuweisen, die verbindlich sind. Der Begriff „soll“ wird verwendet, um auf die Bestimmungen hinzuweisen, die zwar nicht verbindlich sind, von denen aber erwartet wird, dass sie übernommen und umgesetzt werden. Der Begriff „darf“ steht für die Erlaubnis etwas umzusetzen, während „kann“ sich auf die Fähigkeit oder die Möglichkeiten bezieht eine Anforderung umzusetzen.

Die fettgedruckten Begriffe werden in Kapitel 3 „Begriffe und Definitionen“ erläutert.

# 1. Geltungsbereich

Dieses Dokument beschreibt Verfahren **für das für Deutschland zuständige ENplus Management (DEPI)** in Bezug auf **Beschwerden** und **Einsprüche**, die die ENplus-Zertifizierung in allen Ländern außer Deutschland betreffen, inklusive folgender Entscheidungen und Aktivitäten:

- a) Entwicklung des **ENplus-Handbuchs** (siehe ENplus PD 2001);
- b) Auslegung der ENplus-Anforderungen;
- c) Lizenzierung der **ENplus-Markenzeichen** (siehe ENplus PD DE 2003);
- d) Nachverfolgung und Sanktionierung von Markenmissbrauch bezüglich der **ENplus-Markenzeichen** (siehe ENplus PD DE 2007);
- e) Die Listung von **ENplus-Inspektionsstellen** und **ENplus-Prüflaboren** (siehe ENplus PD DE 2004);
- f) Aktivitäten von ENplus-zertifizierten **Unternehmen** in Deutschland, sowie die Konformität ihrer Produkte mit den ENplus-Anforderungen;
- g) Entscheidungen und Aktivitäten von **ENplus-Konformitätsbewertungsstellen**, sowie deren Konformität mit den ENplus-Anforderungen.

ANMERKUNG: Jegliche **Beschwerden** oder **Einsprüche** bezüglich der ENplus-Zertifizierung außerhalb Deutschlands müssen an das **internationale ENplus-Management** bzw. den zuständigen **nationalen ENplus-Lizenzgeber** gerichtet werden (siehe 5.2).

## 2. Normative Verweise

Die hier aufgeführten Dokumente sind wesentlich für die Anwendung dieses Handbuchs und der darin definierten Anforderungen. Für aufgeführte Dokumente ohne Datumsangabe gilt jeweils die aktuelle Version (schließt jegliche Neufassung mit ein).

ENplus ST 1001, *ENplus-Holzpellets – Anforderungen an Unternehmen* (weltweit gültig)

ENplus ST DE 1002, *Anforderungen an Zertifizierungs- und Inspektionsstellen sowie Prüflabore, die im Rahmen der ENplus-Zertifizierung tätig sind* (gültig in Deutschland)

ENplus PD 2001, *Structure and development of ENplus Documentation* (weltweit gültig)

ENplus PD DE 2003, *Freigabe der Nutzung von ENplus-Markenzeichen* (gültig in Deutschland)

ENplus PD DE 2004, *ENplus-Zulassung und unabhängige Kontrolle von Konformitätsbewertungsstellen* (gültig in Deutschland)

ENplus PD 2005, *Governance of the ENplus certification scheme* (weltweit gültig)

ENplus PD DE 2007, *Untersuchung und Aufklärung von ENplus-Markenmissbrauch* (gültig in Deutschland)

### 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 durch den Nutzer erleichtern.

#### 3.1 Beschwerde

Ein schriftlicher Ausdruck von Unzufriedenheit (anders als ein **Einspruch**) durch eine Person oder Organisation, der sich auf die Aktivitäten des zuständigen **ENplus-Programmmanagements**, einer **ENplus-Zertifizierungsstelle**, einer **ENplus-Inspektionsstelle**, eines **ENplus-Prüflabors** oder eines ENplus-zertifizierten **Unternehmens** bezieht.

#### 3.2 DEPI

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

#### 3.3 Einspruch

Eine schriftliche Forderung durch eine Person oder Organisation nach einer erneuten Prüfung einer durch das zuständige **ENplus-Programmmanagement** getroffenen Entscheidung zu erreichen, die den Einspruchsführer betrifft, wenn der Einspruchsführer diese Entscheidung als einen Verstoß gegen die ENplus-Anforderungen oder -Verfahren erachtet.

ANMERKUNG: Beispiele für solche nachteiligen Entscheidungen können sein:

- a) Die Ablehnung eines Antrags auf Nutzung von **ENplus-Markenzeichen**;
- b) Die Ablehnung eines Antrags auf Listung einer Inspektionsstelle oder eines Prüflabors für Tätigkeiten im Rahmen des ENplus-Programms.

#### 3.4 ENplus-Handbuch

Der Begriff „**ENplus-Handbuch**“ ist gleichbedeutend mit „ENplus-Dokumentation“ und umfasst alle Dokumente zu Anforderungen, Anleitung und Verfahren des ENplus-Programms.

ANMERKUNG: Die verschiedenen Elemente des Handbuchs (Standards, Leitfäden und Verfahrensdokumente) werden in PD 2001 beschrieben.

#### 3.5 ENplus-ID

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.

#### 3.6 ENplus-Inspektionsstelle

Eine Inspektionsstelle, die für die Durchführung von Audits im Rahmen des ENplus-Zertifizierungsprogramms zugelassen ist.

ANMERKUNG: Eine Inspektionsstelle kann eine eigenständige Organisation oder Teil einer Organisation sein.



### 3.7 ENplus-Konformitätsbewertungsstelle

Ein Sammelbegriff für **ENplus-Zertifizierungsstellen**, **ENplus-Inspektionsstellen** und **ENplus-Prüflabore**.

### 3.8 ENplus-Logo

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

### 3.9 ENplus-Markenzeichen

Urheberrechtlich und markenrechtlich geschütztes Material (Wortmarken und Wort-/Bildmarken) mit Bezug zur Pelletqualität gemäß des ENplus-Zertifizierungsprogramms.

### 3.10 ENplus-Programmmanagement

Das für die Umsetzung des ENplus-Zertifizierungsprogrammes 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.

### 3.11 ENplus-Prüflabor

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

### 3.12 ENplus-Zertifizierungsstelle

Eine Organisation, die für die Durchführung von Zertifizierungen im Rahmen des ENplus-Zertifizierungsprogramms zugelassen ist. Das **DEPI** ist die für alle Zertifizierungen in Deutschland zuständige **ENplus-Zertifizierungsstelle**.

### 3.13 Für Deutschland zuständiges ENplus-Management (DEPI)

Für das Management des ENplus-Programms in Deutschland gesamtverantwortlich zuständige Organisation.

### 3.14 Internationales ENplus-Management

Bioenergy Europe AISBL, repräsentiert durch das European Pellet Council (EPC), ist das zuständige Management des ENplus-Zertifizierungsprogramms mit der Gesamtverantwortung für das Management des ENplus-Programms außerhalb Deutschlands.

### 3.15 Lose Pellets

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

ANMERKUNG: **Lose Pellets** schließen auch Pellets in **Big Bags** ein.

### 3.16 Nationaler ENplus-Lizenzgeber

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 für die verschiedenen Länder zuständigen **nationalen ENplus-Lizenzgeber** sind auf der **offiziellen ENplus-Webseite** zu finden.

### 3.17 Sackware

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.

### 3.18 Unabhängige Kontrolle der ENplus-Konformitätsbewertungsstellen

Umfassende unabhängige Kontrolle der **ENplus-Zertifizierungsstelle (DEPI)** sowie der zugelassenen **ENplus-Inspektionsstellen** und **ENplus-Prüflabore**. **ENplus-Inspektionsstellen**, die nicht über die erforderliche Akkreditierung verfügen, müssen eine erweiterte Kontrolle durchlaufen.

ANMERKUNG: Einzelheiten zur **unabhängigen Kontrolle der ENplus-Konformitätsbewertungsstellen** sind in PD DE 2004 festgelegt.

### 3.19 Unternehmen

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

## 4. Allgemeine Anforderungen

**4.1** **Beschwerden**, die an das **für Deutschland zuständige ENplus-Management (DEPI)** oder die **ENplus-Zertifizierungsstelle (DEPI)** gerichtet werden, müssen sich auf Anliegen, Aspekte oder Entscheidungen beziehen, die **das für Deutschland zuständige ENplus-Management (DEPI)** bzw. die **ENplus-Zertifizierungsstelle (DEPI)**, **ENplus-zertifizierte Unternehmen**, **ENplus-Inspektionsstellen** und/oder **ENplus-Prüflabore** und deren Konformität mit den **ENplus-Anforderungen** und -Verfahren betreffen.

**4.2** **Einsprüche**, die beim **für Deutschland zuständigen ENplus-Management (DEPI)** oder der **ENplus-Zertifizierungsstelle (DEPI)** eingereicht werden, müssen sich auf Entscheidungen des **DEPI** beziehen. Entscheidungen in Bezug auf **Einsprüche** sind endgültig und können nicht erneut eingereicht werden.

Wenn sich eine **Beschwerde** auf die Aktivitäten eines **ENplus-zertifizierten Unternehmens**, einer **ENplus-Inspektionsstelle** oder eines **ENplus-Prüflabors** bezieht, wird diese in erster Linie gemäß deren Verfahren für die Bearbeitung von Beschwerden behandelt. Dem **für Deutschland zuständigen ENplus-Management (DEPI)**/der **ENplus-Zertifizierungsstelle (DEPI)** fällt dabei lediglich eine indirekte Rolle zu. Das **für Deutschland zuständige ENplus-Management (DEPI)**/die **ENplus-Zertifizierungsstelle (DEPI)** soll lediglich **Beschwerden** untersuchen, nachdem sie bereits durch das entsprechende **ENplus-zertifizierte Unternehmen**, die **ENplus-Inspektionsstelle** und/oder das **ENplus-Prüflabor** bearbeitet wurden. Der Beschwerdeführer muss in diesem Fall nachweisen, dass die **Beschwerde** bereits zur Untersuchung an das entsprechende **ENplus-zertifizierte Unternehmen**, die **ENplus-Inspektionsstelle** und/oder das **ENplus-Prüflabor** übermittelt wurde.

**4.3** Es liegt in der Verantwortung des Beschwerdeführers/Einspruchsführers, Nachweise/schriftliche Angaben zur Verfügung zu stellen, die die **Beschwerde**/den **Einspruch** stützen und objektiv als präzise und korrekt verifiziert werden können. **Beschwerden/Einsprüche**, die an das **für Deutschland zuständige ENplus-Management (DEPI)**/die **ENplus-Zertifizierungsstelle (DEPI)** geschickt werden, müssen in deutscher oder englischer Sprache eingereicht werden.

**4.4** Unabhängig vom Ausgang des Verfahrens müssen der Beschwerdeführer/Einspruchsführer, das **für Deutschland zuständige ENplus-Management (DEPI)**/die **ENplus-Zertifizierungsstelle (DEPI)** und jede andere betroffene Stelle die eigenen Kosten tragen.

ANMERKUNG: Prüflabore, die nicht direkt von einer **Beschwerde** betroffen sind, aber im Rahmen von deren Bearbeitung mit einer Laboranalyse beauftragt werden, sind nicht von dieser Regelung betroffen.

## 5. Zuständigkeiten für Beschwerden und Einsprüche

### 5.1 Beschwerden und Einsprüche gegen deutsche Stellen und Unternehmen

**5.1.1** **Beschwerden/Einsprüche** müssen in Schriftform beim **für Deutschland zuständigen ENplus-Management (DEPI)/der ENplus-Zertifizierungsstelle (DEPI)** eingereicht werden.

### 5.2 Beschwerden mit internationalen Aspekten

**5.2.1** Wenn eine beim **für Deutschland zuständigen ENplus-Management (DEPI)/der ENplus-Zertifizierungsstelle (DEPI)** eingereichte **Beschwerde** internationale Aspekte enthält (z. B. im Fall von grenzüberschreitendem Handel), wird sie an das **internationale ENplus-Management** weitergeleitet.

**5.2.2** Die Zuständigkeiten sind dann wie folgt geregelt:

- a) im Fall von ENplus-zertifizierten **losen Pellets** ist das **ENplus-Programmmanagement** des Landes für die Bearbeitung zuständig, in dem das **Unternehmen** seinen Sitz hat;
- b) im Fall von ENplus-zertifizierter **Sackware** ist das **ENplus-Programmmanagement** des Landes für die Bearbeitung zuständig, dessen Länderkürzel Teil der auf dem Sackdesign aufgeführten **ENplus-ID** ist;
- c) im Fall, dass in Deutschland ansässige und außerhalb Deutschlands ansässige **Unternehmen** betroffen sind, wird die **Beschwerde** durch das **für Deutschland zuständige ENplus-Management (DEPI)/die ENplus-Zertifizierungsstelle (DEPI)** gemeinsam mit dem **internationalen ENplus-Management** bzw. dem zuständigen **nationalen ENplus-Lizenzgeber** bearbeitet.

### 5.3 Beschwerden gegen ENplus-zertifizierte Unternehmen

**5.3.1** Wenn sich eine **Beschwerde** gegen ein ENplus-zertifiziertes **Unternehmen** richtet und bislang nicht untersucht wurde, wird das **für Deutschland zuständige ENplus-Management (DEPI)/die ENplus-Zertifizierungsstelle (DEPI)** unter Voraussetzung der Zustimmung des Beschwerdeführers

- a) die **Beschwerde** an das betroffene **Unternehmen** mit der Aufforderung weiterleiten, die **Beschwerde** unter Einhaltung der in ENplus ST 1001 definierten Anforderungen zu bearbeiten;
- b) das betroffene **Unternehmen** dazu verpflichten, das **für Deutschland zuständige ENplus-Management (DEPI)/die ENplus-Zertifizierungsstelle (DEPI)** über das Ergebnis der Beschwerdebearbeitung und ggf. Korrektur- und/oder Präventivmaßnahmen zu informieren.

**5.3.2** Wenn sich eine **Beschwerde** gegen ein ENplus-zertifiziertes **Unternehmen** richtet und durch dieses bereits bearbeitet wurde, die Ergebnisse den Beschwerdeführer jedoch nicht befriedigen, wird das **für Deutschland zuständige ENplus-Management (DEPI)/die ENplus-Zertifizierungsstelle (DEPI)** unter Voraussetzung der Zustimmung des Beschwerdeführers die **Beschwerde** untersuchen (siehe Kapitel 6 und 7).

### 5.4 Beschwerden gegen ENplus-Inspektionsstellen/ENplus-Prüflabore

**5.4.1** Wenn sich eine **Beschwerde** gegen eine **ENplus-Inspektionsstelle/ein ENplus-Prüflabor** richtet, wird das **für Deutschland zuständige ENplus-Management (DEPI)** unter Voraussetzung der Zustimmung des Beschwerdeführers

- a) die **Beschwerde** an die betroffene **ENplus-Inspektionsstelle**/das betroffene **ENplus-Prüflabor** mit der Aufforderung weiterleiten, die **Beschwerde** unter Einhaltung der in ENplus ST DE 1002 definierten Anforderungen zu bearbeiten;
- b) die **ENplus-Inspektionsstelle**/das **ENplus-Prüflabor** dazu verpflichten, das **für Deutschland zuständige ENplus-Management (DEPI)** über das Ergebnis der Beschwerdebearbeitung und ggf. Korrektur- und/oder Präventivmaßnahmen zu informieren.

**5.4.2** Wenn sich eine **Beschwerde** gegen eine **ENplus-Inspektionsstellen**/ein **ENplus-Prüflabor** richtet und durch diese bereits bearbeitet wurde, die Ergebnisse den Beschwerdeführer jedoch nicht befriedigen, wird das **für Deutschland zuständige ENplus-Management (DEPI)** unter Voraussetzung der Zustimmung des Beschwerdeführers die **Beschwerde** untersuchen (siehe Kapitel 6 und 7).

## **5.5 Beschwerden gegen das für Deutschland zuständige ENplus-Management (DEPI)/die ENplus-Zertifizierungsstelle (DEPI)**

**5.5.1** Wenn sich eine **Beschwerde** gegen das **für Deutschland zuständige ENplus-Management (DEPI)**/die **ENplus-Zertifizierungsstelle (DEPI)** richtet, wird das **für Deutschland zuständige ENplus-Management (DEPI)**/die **ENplus-Zertifizierungsstelle (DEPI)** unter Voraussetzung der Zustimmung des Beschwerdeführers die **Beschwerde** bearbeiten.

## 6. Zulassungskriterien für Beschwerden und Einsprüche

### 6.1 Voraussetzungen für die Zulassung

**6.1.1** Das für Deutschland zuständige ENplus-Management (DEPI)/die ENplus-Zertifizierungsstelle (DEPI) erkennt die Zulässigkeit von **Beschwerden/Einsprüchen** an, falls

- a) diese/dieser durch den Geltungsbereich dieses Dokuments abgedeckt ist (siehe Kapitel 1);
- b) diese/dieser der Definition für eine **Beschwerde**/einen **Einspruch** entspricht (siehe 0, **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.**);
- c) die eingebrachten Nachweise verifiziert wurden und den in den Kapiteln 4 und 5 definierten Anforderungen genügen.

### 6.2 Weiteres Vorgehen

**6.2.1** Das für Deutschland zuständige ENplus-Management (DEPI)/die ENplus-Zertifizierungsstelle (DEPI) wird innerhalb von zwei (2) Wochen den Beschwerdeführer/Einspruchsführer schriftlich

- a) über den Eingang der **Beschwerde**/des **Einspruchs** sowie über deren/dessen Akzeptanz bzw. Zurückweisung informieren;
- b) über die Zuständigkeit anderer Stellen informieren, falls dies gemäß den in den Kapiteln 4, 5.2, 5.3 und 5.4 definierten Bestimmungen relevant ist.

## 7. Verfahren für die Bearbeitung von Beschwerden und Einsprüchen durch das DEPI

### 7.1 Anforderungen an die Bearbeitung

**7.1.1** Das für Deutschland zuständige **ENplus-Management (DEPI)**/die **ENplus-Zertifizierungsstelle (DEPI)** beauftragt eine auf dem von der **Beschwerde**/dem **Einspruch** betroffenen Gebiet fachkundige Person mit der Untersuchung der **Beschwerde**/des **Einspruchs** mit dem Ziel festzustellen, ob die **Beschwerde**/der **Einspruch** gerechtfertigt ist oder nicht. Der Prüfer darf nicht in den Vorgang involviert sein, der der **Beschwerde**/dem **Einspruch** zu Grunde liegt, ein entsprechender Interessenkonflikt darf nicht bestehen.

**7.1.2** Das für Deutschland zuständige **ENplus-Management (DEPI)**/die **ENplus-Zertifizierungsstelle (DEPI)** informiert **den Beschwerdeführer/Einspruchsführer** sowie ggf. andere betroffene Stellen zeitnah schriftlich über das Ergebnis der Prüfung.

ANMERKUNG: Falls im Rahmen der Untersuchung der **Beschwerde**/des **Einspruchs** keine Vor-Ort-Untersuchung bei den involvierten **Unternehmen** notwendig ist, sollte die Prüfung innerhalb eines Monats abgeschlossen werden. Die Untersuchung von komplexeren Fällen kann länger dauern.

### 7.2 Auswirkung der Prüfergebnisse auf die Zertifizierung

**7.2.1** Falls eine **Beschwerde** gegen ein zertifiziertes **Unternehmen** gerichtet ist, werden die Ergebnisse der Prüfung ggf. bei der Bewertung der Konformität des **Unternehmens** mit den **ENplus-Anforderungen** berücksichtigt.

**7.2.2** Falls eine **Beschwerde** oder ein **Einspruch** gegen die **ENplus-Zertifizierungsstelle (DEPI)**, eine **ENplus-Inspektionsstelle** oder ein **ENplus-Prüflabor** gerichtet ist, werden die Ergebnisse der Prüfung im Rahmen der **unabhängigen Kontrolle der ENplus-Konformitätsbewertungsstellen** (siehe **ENplus PD DE 2004**) berücksichtigt.

**7.2.3** Falls eine **Beschwerde** oder ein **Einspruch** gegen das **für Deutschland zuständige ENplus-Management (DEPI)** gerichtet ist, werden die Ergebnisse der Prüfung im Rahmen des **ENplus Governance Integrity Programme** (siehe **ENplus PD 2005**) berücksichtigt.

## 8. Aufzeichnungen

### 8.1 Dokumentation

**8.1.1** Das für Deutschland zuständige **ENplus-Management (DEPI)**/die **ENplus-Zertifizierungsstelle (DEPI)** archiviert alle Unterlagen, die im Rahmen der Prüfung der Zulässigkeit von **Beschwerden/Einsprüchen** sowie deren Bearbeitung gesammelt wurden, einschließlich der Kommunikation mit dem Beschwerdeführer/Einspruchsführer.





Das weltweit führende  
Zertifizierungsprogramm  
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.

Deutsches Pelletinstitut GmbH  
Neustädtische Kirchstraße 8  
10117 Berlin, Deutschland  
Tel.: + 49 30 688 1599 55  
E-Mail: [info@enplus-pellets.de](mailto:info@enplus-pellets.de)