



Verslag energiepremies

Hoe vele burgers problemen ondervonden om hun energiepemie te krijgen en wat de federale overheid hieruit kan leren



de federale
Ombudsman

INHOUDSOPGAVE

Inleiding	3
Context	4
1. Grote verscheidenheid aan premies	6
1.1. De verwarmingspremie van 100 euro	6
1.2. De premie voor huisbrandolie – propaan in bulk – pellets in bulk	7
1.3. De federale gaspremie en de federale elektriciteitspremie: de basispakketten	7
2. Grote uitdagingen voor de FOD Economie – Grote frustratie bij de burger	8
3. Verschillende premies, verschillende manieren om ze te krijgen en aan te vragen, strikte toepassing van de aanvraagtermijnen	10
3.1. Onderzoek van het recht op de energiepremie: automatisch of op aanvraag?	10
3.2. Verschillende manieren om de aanvraag in te dienen	12
3.3. Strikte toepassing van de termijnen om de aanvraag in te dienen	15
4. De behandeltermijnen: onrealistisch, te lang – of te kort	17
5. De toekenningsvoorwaarden: niet altijd even duidelijk	19
5.1. Recht op premie afhankelijk van informatie van derden	19
5.2. Energiepremies enkel voor gezinnen ... maar niet voor alle gezinnen	23
5.3. Recht op premie voor huisbrandolie, propaan of pellet enkel wanneer het leveringsadres overeenstemt met de hoofdverblijfplaats	25
5.4. Recht op pelletpremie: enkel wanneer de pelletverwarming de hoofdverwarming is	26
5.5. Leveringen door buitenlandse leveranciers komen niet in aanmerking	27
5.6. Een vast energiecontract afgesloten na 30 september 2021? De prijzenfiche telt!	28
5.7. Federaal basispakket 2 en het recht op sociaal tarief. Wederom verwarring troef!	29
5.8. Geen recht op de federale basispakketten gas en elektriciteit voor mensen met sociaal energietarief, wel voor mensen met andere voordeeltarieven?	31
6. Onduidelijke motivering en onaangepaste beroepsmogelijkheden	32
6.1. Gebrekkige motivering van beslissingen	32
6.2. Onaangepaste beroepsmogelijkheden	33
7. Soms schieten de wettelijke bepalingen hun doel voorbij	36
Besluit	39
Wetgeving	42

INLEIDING

De federale Ombudsman maakt dit verslag naar aanleiding van de **vele en uiteenlopende klachten** die hij kreeg over de energiepremies. Het merendeel van die premies werd tijdig en correct uitbetaald. Toch ondervonden heel wat mensen moeilijkheden om de premie te krijgen, anderen kregen ze helemaal niet. Zij wendden zich tot de federale Ombudsman. Dankzij **goede afspraken en nauw overleg** met de betrokken verantwoordelijken en medewerkers van de Algemene directie Energie van de Federale Overheidsdienst Economie kon de federale Ombudsman voor **vele klachten een oplossing** vinden. Maar voor een aantal klachten, hoe terecht ook, lukte dat niet. Ook moest de federale Ombudsman vaststellen dat vele problemen vermeden hadden kunnen worden.

Dit verslag van de federale Ombudsman bevat zijn **bevindingen** over de vele problemen die zich voordeden. Hij stelt daarvoor een aantal **oplossingen** voor en formuleert verschillende **aandachtspunten en aanbevelingen om gelijkaardige problemen bij eventuele volgende crisissen te voorkomen**.

Elke burger moet krijgen waar hij recht op heeft en geen enkele burger mag het slachtoffer zijn van een haperende wetgeving of van organisatorische problemen waarmee een administratie geconfronteerd wordt.

CONTEXT

De heropleving van de economie na de coronapandemie deed in de loop van 2021 de energieprijzen sterk stijgen. Toen in 2022 de oorlog in Oekraïne losbrak nam daarmee ook de **energiecrisis in volle hevigheid toe**. De energieprijzen bleven maar stijgen en de berichten over mensen die moeilijkheden ondervonden om hun energiefactuur te betalen, namen toe. De federale regering besloot in te grijpen om ervoor te zorgen dat mensen **blijvend toegang hadden tot energie, een basisbehoefte**. Zo kwamen er tips om energie te besparen en een tijdelijke uitbreiding van het sociaal energietarief. In ijltempo en in opeenvolgende fases werkten parlement en regering reglementering uit voor de toekenning van verschillende **energiepremies**, om zo de **energierekeningen betaalbaar te houden voor de mensen**.

De **Algemene directie Energie** van de **FOD Economie** werd verantwoordelijk voor de uitvoering van de verschillende maatregelen. Ze deed daarvoor al **het mogelijke**, maar verschillende zaken **bemoelijkten die uitvoering**: de complexiteit van de regelgeving, de omvang en de verscheidenheid aan premies, de noodzaak meerdere nieuwe ICT-toepassingen en controlemogelijkheden te ontwikkelen en snel bijkomend personeel aan te werven en op te leiden, de grote toevloed aan aanvragen. Gelukkig slaagde de Algemene directie Energie erin **het merendeel van de premies tijdig en correct toe te kennen**.

Ook al verliep de toekenning van de energiepremies voor de meeste burgers vlot, toch waren er ook heel wat burgers die **problemen** ondervonden. Zij klopten aan bij de federale Ombudsman. Tussen eind 2022 en december 2023 ontving de federale Ombudsman iets **meer dan 1.700 klachten. Nooit eerder ontving hij binnen zo'n relatief korte tijdspanne zoveel klachten over eenzelfde thematiek**. Dit aantal klachten lijkt misschien vrij beperkt in vergelijking met het aantal aanvragen dat de FOD Economie te verwerken kreeg. Maar de klachten die bij de ombudsman terecht komen, zijn altijd maar het topje van de ijsberg. Dat er op zo'n korte tijd zo'n groot aantal klachten tot bij de ombudsman komt, toont aan dat er **iets grondig mis is**.

De klachten waren **zeer uiteenlopend**.

- Sommige mensen slaagden er niet in een aanvraag in te dienen.
- Anderen konden wel een aanvraag indienen maar hadden maanden later nog geen beslissing ontvangen.
- Nog anderen kregen om onduidelijke, soms onjuiste redenen een weigeringsbeslissing.
- De Algemene Directie Energie was weinig bereikbaar en vaak niet toegankelijk, waardoor mensen geen antwoord kregen op hun vragen om informatie.
- Soms was er een probleem in de regelgeving.

Goedbedoelde en nuttige maatregelen schoten zo in veel gevallen hun doel voorbij – en heel wat burgers verloren hun vertrouwen in de overheid.

Wat ook de oorzaak van de problemen is, **voor de federale Ombudsman is het onaanvaardbaar dat de burger niet krijgt waar hij recht op heeft** – en dat geldt in het bijzonder voor de **meest kwetsbare burgers**. Dit schaadt het vertrouwen van de burgers in de overheid. Om bij te dragen aan het **herstel van dit vertrouwen** – reden waarom de federale Ombudsman opgericht is – formuleerde hij in juni 2023 al twee **aanbevelingen** met betrekking tot de stookolie-, propaan- en pelletpremies. Die hadden tot doel

- ervoor te zorgen dat burgers niet het slachtoffer worden van het in gebreke blijven van hun leverancier

en

- de mogelijkheid te creëren voor burgers om ook nog na de gestelde deadline van 30 april 2023 een aanvraag te kunnen indienen om hun energiepremie te krijgen.

Met het wetsontwerp 55K3665 houdende diverse bepalingen inzake Economie waarin ook wijzigingen worden voorgesteld aan de wet van 26 juni 2022 houdende toekenning van een toelage voor het aanschaffen van huisbrandolie of propaan in bulk bestemd voor de verwarming van een privéwoning, wordt deels uitvoering gegeven aan deze aanbevelingen (zie delen 3 en 4). Maar daarmee zijn lang niet alle problemen opgelost, en vele zaken dreigen ook niet opgelost te geraken. Er moeten **lessen getrokken worden** uit de vele problemen die er waren bij de uitvoering van de verschillende energiemaatregelen. Daarom dit verslag van de federale Ombudsman. Dat verschillende aandachtspunten en voorstellen bevat om **gelijkaardige problemen bij volgende crisissen te voorkomen. Zodat beleidsmaatregelen hun doel niet voorbijschieten en elke burger krijgt waar hij recht op heeft.**

1. Grote verscheidenheid aan premies

Om tegemoet te komen aan de stijgende energieprijzen en om de energiefactuur van de mensen te verlichten, nam de federale regering **sinds oktober 2021** verschillende maatregelen. Zo verlaagde ze de btw op bepaalde producten en verruimde ze het recht op sociaal energietarief. En ze kende een aantal **premies toe**. Die verschilden sterk van elkaar.

- De premies varieerden naargelang de **energiebron**: gas, elektriciteit, pellets in bulk, huisbrandolie, propaan in bulk;
- De **bedragen van de premies** verschilden.
- De **toekenningsvoorwaarden** verschilden.
- Soms gebeurde de toekenning **automatisch**, soms moest een **aanvraag** ingediend worden.
- **De manier waarop burgers de premie konden aanvragen, verschilde**. Voor sommige premies kon dat online, andere moesten per aangetekende brief aangevraagd worden, nog andere via een gewone brief of per mail.

Een **amalgam van maatregelen en voorwaarden**, vervat in een **complexe wetgeving**, die bovendien ook geregeld veranderde. Geen wonder dan ook dat zowel de administratie als vele burgers problemen ondervonden.

1.1. De verwarmingspremie van 100 euro

Begin 2022 besliste de federale regering om aan elk gezin dat **op 31 maart 2022** een contract voor elektriciteit had voor zijn woonplaats eenmalig een **federale verwarmingspremie van 100 euro netto** toe te kennen. Voor de verwarmingspremie golden geen bijzondere voorwaarden. Er was enkel vereist dat het moest gaan om een contract bestemd voor **huishoudelijk gebruik**, contracten voor commerciële of professionele activiteiten kwamen niet in aanmerking.

De toekenning van de verwarmingspremie gebeurde voor de meeste gezinnen **automatisch**. Wie op 31 juli 2022 de premie **niet automatisch** gekregen had, kon **een aanvraag indienen** om alsnog de premie te krijgen, oorspronkelijk tot 15 oktober 2022, nadien werd deze deadline verschoven naar **17 november 2022**. De FOD Economie keek die aanvraag dan na en liet nadien **aan de energieleverancier weten of deze al dan niet de verwarmingspremie mocht betalen**. Wie de FOD Economie niet contacteerde **vóór 17 november 2022**, had geen recht meer op de premie.

De **betaling** van de verwarmingspremie gebeurde door de **energieleverancier**, door een vermindering van het voorschot of de afrekeningsfactuur tussen 15 april 2022 en 31 juli 2022 of door een **storting op het rekeningnummer** van de betrokkene. Kende de energieleverancier het rekeningnummer van de betrokkene niet, dan moest hij dit bij zijn klant navragen. Die had dan **tot 31 maart 2023** tijd om te reageren. Deed hij dat niet, dan had hij geen recht meer op de premie.

1.2. De premie voor huisbrandolie – propaan in bulk – pellets in bulk

Mensen die hun woning verwarmen op **huisbrandolie of propaan in bulk**, konden eenmalig een premie van **225 euro** ontvangen. Later werd die premie verhoogd naar **300 euro**, wat de FOD Economie noodzaakte om alle dossiers te herzien waarin hij reeds een beslissing genomen had en het verschil van 75 euro bij te betalen.

De aankoop van de huisbrandolie of het propaan moest plaats gehad hebben **tussen 15 november 2021 en 31 december 2022**; nadien werd deze periode verlengd tot **31 maart 2023**.

Wie voor de verwarming van zijn woning pellets gebruikt, kon een toelage krijgen van **250 euro** als tussenkomst in de betaling van de levering van **pellets in bulk**, die plaats vond in de periode van **1 juni 2022 tot en met 31 maart 2023**.

Voor beide types moest het gaan om een **levering voor de verwarming van de hoofdverblijfplaats van de aanvrager**, en voor de levering van pellets was er een **minimum hoeveelheid** bepaald.

Voor de toekenning van de premie voor huisbrandolie, propaan in bulk, pellets in bulk moest de betrokkene een **aanvraag indienen, online of aangetekend**. De deadline voor de indiening van die aanvraag was eerst vastgelegd op 10 januari 2023 en werd nadien verlengd tot **30 april 2023**.

1.3. De federale gaspremie en de federale elektriciteitspremie: de basispakketten

Omdat de stijging van de energieprijzen bleef aanhouden, besliste de regering om basispakketten gas en basispakketten elektriciteit toe te kennen. De **basispakketten gas bedroegen 270 euro** voor de maanden november en december 2022 (basispakket 1) en **405 euro** voor de maanden januari, februari en maart 2023 (basispakket 2). De **basispakketten elektriciteit bedroegen 122 euro** voor de maanden november en december 2022 (basispakket 1) en **183 euro** voor de maanden januari, februari en maart 2023 (basispakket 2).

De premies werden enkel toegekend wanneer de betrokkene een **huishoudelijk contract** heeft en er werd daarbij ook rekening gehouden met de **aard van het contract** (variabel of vast) en met de **datum waarop het afgesloten is**. De **onduidelijke formulering** van deze toekenningsvoorwaarden **bemoedigde** de concrete toepassing van deze maatregel.

De meeste basispakketten voor gas en voor elektriciteit zijn **automatisch** betaald. Wie het pakket niet gekregen had, kon daarvoor **online, via mail of via gewone post** een **aanvraag** indienen, tot **30 april 2023 voor de basispakketten 1** en tot **31 juli 2023 voor de basispakketten 2**.

2. Grote uitdagingen voor de FOD Economie – Grote frustratie bij de burger

Grote uitdagingen voor de FOD Economie

Binnen de Algemene Directie Energie van de FOD Economie werden twee verschillende diensten aangeduid voor de behandeling van de dossiers: één voor de verwarmingspremie en de federale basispakketten gas en elektriciteit en één voor de premies mazout, propaan in bulk en pellet in bulk. Zij moesten in allerijl procedures uitwerken, IT-toepassingen ontwikkelen, bijkomend personeel aanwerven en hen opleiden en controlemechanismes uitwerken. De complexiteit van de wetgeving en de veelvuldige aanpassingen ervan bemoeilijkten de opdracht van de FOD Economie.

Ondanks de geleverde inspanningen bleek al snel dat de FOD Economie **niet voorbereid** was om zo'n **grote omvang en verscheidenheid aan premies te verwerken.**

Frustraties bij de burgers

De diensten slaagden er niet in om tijdig een beslissing te nemen, en zelfs het versturen van ontvangstmeldingen liep veel vertraging op. Dit alles wekte **grote ongerustheid** bij de burgers: had de FOD Economie hun aanvraag wel ontvangen? Was hun dossier volledig...? Massaal probeerden zij de betrokken diensten van de FOD Economie te bereiken en ook de algemene infolijn en de interne klachtendienst van de FOD Economie werden overspoeld met vragen en klachten. De verschillende diensten werden daardoor steeds moeilijker en soms helemaal niet meer bereikbaar en de antwoordtermijnen werden erg lang.

Klachten bij de federale Ombudsman

Het uitblijven van een reactie of een beslissing maakte mensen nog meer ongerust, waardoor ze opnieuw contact zochten en waardoor de FOD Economie nog meer onbereikbaar werd. Ten einde raad wendden ze zich tot de federale Ombudsman. De klachten over de moeilijke bereikbaarheid van de FOD Economie waren voor de federale Ombudsman het eerste signaal dat het fout liep bij de toekenning van de energiepremies. Ook hij ondervond moeilijkheden om de FOD Economie te bereiken en de nodige informatie voor de klachtenbehandeling te verkrijgen. Hij besliste daarom om de problematiek structureel aan te pakken en werkte samen met de betrokken diensten van de FOD Economie procedures uit om de burgers zo goed mogelijk te helpen maar tegelijk rekening te houden met de druk op de administratie. Met verschillende FAQ's op zijn website hield de federale Ombudsman de burgers op de hoogte van de situatie en gaf hij aan wat ze konden doen.

Reeds tijdens de coronapandemie moest de federale Ombudsman vaststellen dat administraties vaak niet bij machte zijn om crisismaatregelen tijdig en correct uit te voeren, door gebrek aan personeel en middelen, door de grote toevloed van aanvragen, ... Nochtans is het net in tijden van crisis essentieel om de burgers houvast te bieden.

Dat stelde hij ook nu, tijdens de energiecrisis, opnieuw vast. Zijn aandachtspunten die hij eerder formuleerde, blijven dan ook nog steeds actueel.

Aandachtspunten

Zorg voor voldoende personeel en middelen om de **maatregelen correct en tijdig** te kunnen uitvoeren en **lange wachttijden te vermijden** en **geef de administratie voldoende voorbereidingstijd** om bij een nieuwe opdracht een **degelijke en efficiënte dienstverlening** aan de burger te kunnen bieden.

Maak de genomen maatregelen **meermaals** bekend, via **alle mogelijke kanalen**, ook via sociale media, en zorg ervoor dat **alle** burgers **gemakkelijk de nodige informatie kunnen terugvinden**.

Houd de burger op de hoogte van eventuele problemen, langere wachttijden of moeilijke bereikbaarheid.

3. Verschillende premies, verschillende manieren om ze te krijgen en aan te vragen, strikte toepassing van de aanvraagtermijnen

Er was niet alleen een grote verscheidenheid aan premies, **ook de manier om ze te krijgen verschilde van de ene premie tot de andere**. Soms werden de premies **automatisch** toegekend, soms moest de burger een **aanvraag** indienen. En ook de **wijze waarop de burger een aanvraag kon indienen**, verschilde van premie tot premie.

De grote verscheidenheid aan premies en de verschillende manieren om ze te krijgen, creëerden **grote moeilijkheden**. Voor de **administratie**, door de **verschillende procedures** die ze telkens moest uitwerken, en voor de **burgers**, door de **onduidelijkheid** die dit alles met zich meebracht. Problemen waren er ook door de **verschillende termijnen** die gehanteerd werden. Een **strikte toepassing** van de wettelijke termijnen voor het indienen van een aanvraag is op zich geen probleem, op voorwaarde dat de betrokkenen tijdig en voldoende **geïnformeerd** zijn over de termijnen, maar ook over de mogelijkheid of zelfs de **noodzaak om een aanvraag in te dienen**.

3.1. Onderzoek van het recht op de energiepemie: automatisch of op aanvraag?

De overheid koos voor **verschillende manieren om de verschillende energiepremies toe te kennen en te betalen**. Zo onderzocht de FOD Economie het recht op de **verwarmingspremie en op de beide basispakketten** gas en elektriciteit in principe **automatisch**; enkel wie deze premies niet automatisch gekregen had en meende er wel recht op te hebben, moest een aanvraag indienen. Het **basispakket gas voor collectieve installaties, de premie voor huisbrandolie en propaan in bulk, en de premie voor pellets in bulk** konden dan weer **enkel op aanvraag** verkregen worden.

Het feit dat sommige premies automatisch en andere premies enkel op aanvraag werden toegekend, zorgde voor veel **verwarring** bij de burgers. Ook het **gebrek aan of de laattijdigheid van informatie** over de niet-automatische toekenning van de premies zorgde voor **problemen**, zoals de federale Ombudsman kon vaststellen in de **klachten** die hij ontving.

In welke gevallen een aanvraag indienen? Verwarring troef!

Burgers die het **eerste** basispakket gas of elektriciteit **automatisch** gekregen hadden, gingen er soms van uit dat zij het **tweede** basispakket gas of elektriciteit ook automatisch zouden krijgen. Dat was evenwel **niet altijd** het geval. De voorwaarden voor het verkrijgen van basispakket 2 verschillen immers van de voorwaarden voor het verkrijgen van basispakket 1. Voor sommige mensen kon basispakket 1 dus wel automatisch toegekend worden, maar basispakket 2 niet.

Ook gingen burgers die een **aanvraag** ingediend hadden voor het **eerste** basispakket gas en elektriciteit er soms van uit dat zij eerst de beslissing daarover moesten afwachten, vooraleer ze een aanvraag voor basispakket 2 konden indienen. Of ze waren **in de veronderstelling** dat de aanvraag die ze ingediend hadden voor basispakket 1, ook **automatisch** als aanvraag voor **basispakket 2** zou gelden.

Door de grote achterstand in de behandeling van de dossiers, **ontvingen vele burgers de beslissing** over het eerste basispakket gas en elektriciteit **pas na 31 juli 2023**, wat de **uiterste datum** was waarop mensen nog een **aanvraag** voor het tweede basispakket gas en elektriciteit konden indienen.

Onduidelijkheid over de regels – en de toepassing ervan – leidde er dus toe dat vele burgers er **niet tijdig van op de hoogte** waren dat ze een **aanvraag moesten indienen**. Ze moesten dan vaststellen dat de termijnen om een aanvraag in te dienen reeds verstreken waren – en verloren zo hun recht op één van de energiepremies.

Leo heeft het basispakket 1 niet automatisch ontvangen en dient daarom zelf een aanvraag in op 11 april 2023, binnen de wettelijke termijn. Ondanks meerdere, onbeantwoord gebleven vragen naar de stand van zaken bij de FOD Economie, krijgt hij pas in augustus 2023 een positieve beslissing over zijn recht op basispakket 1. Op die beslissing vraagt hij wanneer hij het basispakket 2 zal krijgen. De FOD Economie antwoordt dat hij daarvoor een aparte aanvraag had moeten indienen vóór 31 juli 2023. Die datum is inmiddels verstreken. Leo kan dus geen aanvraag voor basispakket 2 meer indienen. Hij vindt dit zeer onrechtvaardig. Had de FOD Economie zijn aanvraag voor basispakket 1 tijdig behandeld, dan had hij sneller navraag kunnen doen voor basispakket 2 en had hij daarna nog tijd genoeg om zijn aanvraag voor basispakket 2 in te dienen vóór 31 juli 2023.

Onvoldoende en laattijdige informatie leidt tot verlies van de energiepremie

Bij automatische toekenning van de **verwarmingspremie en de beide basispakketten gas en elektriciteit**, **verplichtte** de wet de **leveranciers** om aan hun klanten **mee te delen dat het om een premie van de federale overheid ging**. De leveranciers waren echter niet **verplicht** om hun klanten **aan wie de premie niet automatisch betaald werd**, te **verwittigen**. Nochtans hadden net deze mensen nood aan informatie over de voorwaarden om de basispakketten te kunnen krijgen en over de manier waarop zij eventueel zelf een aanvraag konden indienen. **Het gebrek aan deze informatie** maakte dat een aantal mensen nooit beseft hebben dat ze de premie niet automatisch ontvingen en zelf een aanvraag hadden moeten indienen. **Deze mensen hebben daardoor hun premie mislopen**.

Soms waren de burgers wel **op de hoogte** van het feit dat zij hun premie niet automatisch gekregen hadden, maar wisten ze dat pas **te laat**. De leveranciers betaalden de premies immers niet altijd rechtstreeks, maar verrekenen deze soms met een tussentijdse factuur of brachten ze in rekening bij de eindafrekening.

Daardoor was het voor veel burgers **niet meteen duidelijk of ze hun verwarmingspremie of hun basispakket gas en energie hadden ontvangen of niet**. Wanneer ze hun energieleveranciers daarover vragen stelden, moesten ze soms zeer lang wachten op een antwoord. Ook de energieleveranciers werden door de energiecrisis immers overspoeld met vragen. Bovendien was hun antwoord niet altijd even duidelijk.

Omdat de wet **strikte termijnen** ingebouwd heeft voor het indienen van een aanvraag in geval van niet-automatische toekenning, maakte die **laattijdige informatie** dat mensen **geen aanvraag meer konden indienen**. Zo konden zij hun **recht op de verwarmingspremie en/of de basispakketten gas en elektriciteit niet meer laten gelden**.

3.2. Verschillende manieren om de aanvraag in te dienen

De **wijze waarop** burgers een aanvraag konden indienen, **verschilde van premie tot premie**. Aanvragen kon:

- via een **online platform**, voor de verwarmingspremie, de beide basispakketten gas en elektriciteit en de premies voor huisbrandolie, pellet en propaan;
- per **gewone post**, voor de verwarmingspremie en de beide basispakketten gas en elektriciteit;
- per **aangetekende zending**, voor de premies voor huisbrandolie, propaan en pellet;
- via **mail**, voor de verwarmingspremie en de beide basispakketten gas en elektriciteit.

Dit was erg **verwarrend voor de burgers**, waardoor ze hun aanvraag soms **op een verkeerde manier** indienden. Bovendien zijn niet alle manieren om de aanvraag in te dienen, even burgergericht. De meeste mensen kunnen een e-mail sturen. Dat is voor hen vaak een manier waarop zij kunnen communiceren. Maar een **aanvraag online** indienen vraagt al **meer digitale vaardigheden**. Een **aanvraag aangetekend** versturen vereist een verplaatsing naar een postkantoor en kost **geld**. Deze beide aanvraagmogelijkheden houden dan ook een **drempel** in. Ook moest de federale Ombudsman vaststellen dat de aanvragen **niet altijd bij de FOD Economie terecht** bleken te komen.

Die verschillende indieningswijzen zorgden dus voor heel wat problemen.

Verloren gegane aanvragen

De federale Ombudsman ontving veel klachten van burgers die hun aanvraag voor de premie voor huisbrandolie, pellet of propaan via **aangetekende zending** ingediend hadden, maar **nooit een ontvangstbevestiging of een beslissing** gekregen hadden van

de FOD Economie. Niet alle aangetekende zendingen bleken bij de juiste dienst terecht te zijn gekomen. Als de burgers informeerden naar hun aanvragen kregen zij, soms pas na meerdere herinneringen en na het verstrijken van de indieningstermijn, van de FOD Economie het antwoord dat er op hun naam **geen aanvraag terug te vinden was**.

Op vraag van de federale Ombudsman **aanvaardde de FOD Economie** om het **recht op de premie toch te onderzoeken** voor burgers die het **bewijs** kunnen voorleggen dat zij **vóór de uiterste indieningsdatum** hun aanvraag **aangetekend** naar de FOD Economie hebben verstuurd.

Nora dient op 23 november 2022 aangetekend een aanvraag in voor een pelletpremie. Een jaar later heeft ze nog steeds geen bericht gekregen van de FOD Economie, zelfs geen ontvangstbevestiging. Ze is ongerust en neemt contact op met de federale Ombudsman. Die vraagt haar het bewijs van aangetekende zending en de aanvraagdocumenten en contacteert de FOD Economie. Deze vindt in zijn systeem geen aanvraag terug. Op basis van de gegevens die de federale Ombudsman doorgaf, registreert de FOD Economie alsnog haar aanvraag. Begin december 2023 keurt hij de premie goed en ontvangt Nora haar pelletpremie.

Voor burgers die hun aanvraag met een **gewone brief** verstuurd hebben – wat onder meer kon voor de verwarmingspremie of de basispakketten gas en elektriciteit – en die geen reactie gekregen hebben van de FOD Economie, is er **geen oplossing**. Er is dan immers geen bewijs van verzending. Als de FOD Economie hun aanvraag niet terugvindt, kan hij het recht op de energiepemie niet onderzoeken. En voor het opnieuw indienen van een aanvraag is het inmiddels te laat.

Aanvragen op de verkeerde manier ingediend

Omdat er zoveel verschillende manieren bestonden om een aanvraag in te dienen, koos de burger soms voor een **verkeerde manier** om zijn energiepremie aan te vragen. Zo waren er verschillende mensen die hun aanvraag voor de **premie voor huisbrandolie, propaan in bulk en pellet in bulk per vergissing via gewone mail** indienden, terwijl de wet uitdrukkelijk stelt dat dit **via een online platform of met een aangetekende zending** moet gebeuren.

In principe vroeg de FOD Economie de betrokkenen om hun aanvraag opnieuw in te dienen volgens een van de in de wet voorziene procedures. Maar door de hoge werklast en de achterstand bij het verwerken van de binnenkomende mails kregen sommige burgers nooit een reactie op hun via mail ingediende aanvraag. Zij verkeerden in de waan dat hun aanvraag ingediend en in behandeling was. Anderen kregen soms maanden later bericht van de FOD Economie dat hij met hun foutief ingediende aanvraag geen rekening kon houden. Eens de burgers zich ervan bewust waren dat ze hun aanvraag op een verkeerde manier hadden ingediend, waren de termijnen om alsnog op de juiste manier een aanvraag in te dienen vaak al verstreken – en verloren de burgers dus hun recht op deze energiepremie.

De federale Ombudsman vroeg de FOD Economie om de foutief ingediende aanvragen toch te behandelen wanneer deze vóór de uiterste datum via mail ingediend waren. Als de FOD Economie de betrokken burgers binnen een **redelijke termijn** – zoals de regels **van behoorlijk bestuur** het vragen – had geantwoord en de nodige informatie zou hebben gegeven, dan hadden deze burgers hun aanvraag opnieuw tijdig en correct kunnen indienen. De FOD Economie ging hier slechts in enkele uitzonderlijke gevallen op in. In andere gevallen bleef hij weigeren. Hij stelt dat alle burgers die een aanvraag voor een premie huisbrandolie, propaan of pellets per mail indienden, een automatisch antwoord ontvingen met de melding dat ze hun aanvraag niet correct hadden ingediend en dat ze deze online of via aangetekende zending moesten indienen. In de klachten die de federale Ombudsman onderzocht, stelde hij echter vast dat dit automatisch antwoord pas na het verstrijken van de uiterste indieningsdatum voor de aanvragen werd verzonden. Te laat dus, wat leidde tot nog meer frustratie bij de burgers.

Op 15 juli 2022 stuurt **Ilias** zijn aanvraag voor de stookoliecheque via gewone mail naar het e-mailadres InfoMazout@economie.fgov.be van de FOD Economie. Hij weet niet dat hij de premie niet op die manier mag indienen. Hij krijgt diezelfde dag een ontvangstbevestiging én een leesbevestiging van zijn mail. Nadien informeert hij regelmatig per e-mail bij de FOD Economie. Soms krijgt hij geen antwoord, soms krijgt hij het bericht dat de FOD Economie veel aanvragen te verwerken krijgt, en wordt hem gevraagd geduld te hebben. Op 25 augustus 2023 krijgt Ilias plots het standaardbericht: *Elke aanvraag voor een stookoliecheque moest vóór 30 april 2023 worden ingediend via de website of met een aangetekende zending. Als u deze procedure niet hebt gevolgd (bijvoorbeeld als u de premie alleen via e-mail hebt aangevraagd), kan de premie niet meer worden toegekend.* Op 25 augustus is het al te laat om de premie op de correcte manier in te dienen. Ilias is verbouwereerd. Pas nadat de federale Ombudsman herhaald aandringt en alle bewijzen voorlegt, aanvaardt de FOD Economie de aanvraag van Ilias.

3.3. Strikte toepassing van de termijnen om de aanvraag in te dienen

De wet heeft voor de verschillende premies strikte termijnen ingebouwd om een aanvraag in te dienen en de FOD Economie past deze strikt toe: hij onderzoekt geen aanvragen meer wanneer deze ingediend zijn na de uiterste aanvraagdatums. De FOD Economie aanvaardde wel dat burgers hun eerder ingediende aanvraag konden verbeteren of aanvullen.

Aanvulling of verbetering van een eerder ingediende aanvraag voor huisbrandolie, pellet en propaan

Burgers die vóór 30 april 2023 een aanvraag voor premies voor huisbrandolie, pellet en propaan ingediend hadden maar waarbij gebleken was dat deze onvolledig of niet correct was ingevuld, konden hun aanvraag vervolledigen en opnieuw indienen. De termijn daarvoor liep echter aanvankelijk ook maar tot 30 april 2023.

Hier speelde de wijze van indienen van de aanvraag een belangrijke rol:

- wie zijn aanvraag online had ingediend, kon de gegevens (naam, adres, rijksregisternummer, rekeningnummer waarop de premie gestort kan worden, factuurnummer en datum van de levering) onmiddellijk zelf in het systeem inbrengen. De FOD Economie kon deze aanvragen dan vrij vlot en snel behandelen, en de burger ook snel verwittigen wanneer er gegevens ontbraken of niet correct waren;

- wie zijn aanvraag op papier via aangetekende zending had ingediend, moest dat doen op een specifiek formulier waarin hij de nodige gegevens moest invullen. Die formulieren moesten dan niet alleen gescand worden, de gegevens moesten ook nog eens manueel in het informaticasysteem ingevoerd worden. Dat nam veel meer tijd in beslag waardoor het ook langer duurde vooraleer de FOD Economie deze aanvragen kon behandelen. Bovendien bleek dat veel meer burgers dan verwacht hun aanvraag op papier indienden. Volgens de laatste informatie van de FOD Economie, ontving hij 384.672 aangetekende zendingen, hetzij 38 %, waar hij slechts op een 10 % papieren aanvragen gerekend had. Dat alles leidde ertoe dat de burgers er vaak pas na de datum van 30 april van op de hoogte waren dat hun aanvraag onvolledig was of foute gegevens bevatte.

Voor de federale Ombudsman was het behouden van de deadline van 30 april 2023 dan ook niet redelijk. Burgers moeten de kans en voldoende tijd krijgen om met kennis van zaken een nieuwe aanvraag in te dienen met het oog op een herziening van de beslissing. Alleen zo kunnen zij krijgen waar ze recht op hebben.

Om die reden formuleerde de federale Ombudsman in juni 2023 reeds de **aanbeveling** om het wettelijk mogelijk te maken dat mensen die een weigeringsbeslissing kregen van een aanvraag ingediend vóór 30 april 2023 omdat de aanvraag niet volledig of correct was, of omdat de leverancier de vereiste informatie niet bezorgde, **alsnog een nieuwe aanvraag zouden kunnen indienen**.

Het wetsontwerp (55K3665) geeft uitvoering aan deze aanbeveling. Intussen stelde de FOD Economie zich ook soepel op. Burgers die een eerste aanvraag indienden vóór 30 april 2023 konden die ook na die datum nog aanvullen en vervolledigen. Daardoor is de aanbeveling van de federale Ombudsman de facto opgevolgd.

Aandachtspunten

Zet verder in op de automatische toekenning van voordelen. Het is de beste garantie om ervoor te zorgen dat rechten worden opgenomen – zeker voor kwetsbare mensen is dit erg belangrijk. En het vermijdt nodeloze administratieve rompslomp.

Zorg voor tijdige, duidelijke en correcte informatie over wanneer, hoe en waar burgers een aanvraag moeten indienen als er geen automatische toekenning is of deze niet lukt.

Hanteer redelijke en realistische aanvraagtermijnen die rekening houden met de procedures en de dossierbehandeling bij de administratie en met de tijd die burgers nodig hebben om met kennis van zaken een (nieuwe) aanvraag in te dienen en **wees soepel bij de beoordeling** ervan.

4. De behandeltermijnen: onrealistisch, te lang – of te kort

De verschillende wetten op de energiepremies bevatten niet enkel (strikte) bepalingen over de aanvraagtermijnen. De wetgeving op de premies voor huisbrandolie, pellet en propaan en op de basispakketten 1 en 2 bevat ook bepalingen over de behandeltermijn van de aanvragen. Door de grote toevloed aan aanvragen bleek al snel dat die termijnen niet houdbaar waren. Het is ook niet duidelijk hoe lang de FOD Economie de dossiers over de energiepremies nog zal (kunnen) behandelen. Enerzijds zijn ook andere actoren dan de FOD Economie betrokken bij de toekenning van de premies en anderzijds stelt zich de vraag naar de financiering van de premies na 2023. Daardoor zouden enkel de eerste maanden van 2024 uitzonderlijk nog betalingen mogelijk zijn.

Onhoudbare termijnen om de aanvragen te behandelen

De wet op de **premies voor huisbrandolie, pellet en propaan** legt duidelijk de **termijn** vast die de FOD Economie heeft om **over de aanvragen te beslissen: twee maanden**. Aangezien de burgers tot uiterlijk 30 april 2023 een aanvraag konden indienen, moesten de laatste aanvragen in principe uiterlijk op 30 juni 2023 behandeld zijn. Ook die **uiterste beslissingsdatum van 30 juni 2023 werd uitdrukkelijk in de wet opgenomen**.

De deadline van 30 juni 2023 was **niet houdbaar voor de FOD Economie**, door de grote toevloed van aanvragen en vooral het onverwacht grote aantal aanvragen op papier (zie hierboven). De federale Ombudsman deed daarom in juni 2023 de **aanbeveling** aan het parlement om **de in de wet opgenomen termijn van twee maanden en de datum van 30 juni 2023 aan te passen en hiervoor in een redelijke termijn te voorzien**.

Het wetsontwerp (55k3665) geeft uitvoering aan deze aanbeveling. De federale Ombudsman kon ook vaststellen dat de **FOD Economie** zich in afwachting van de aanpassing van de wet **soepel** opstelde en aanvragen is blijven behandelen, ook na de datum van 30 juni 2023.

... die vooral voor de burgers tot problemen leidden

Voor de **basispakketten gas en elektriciteit** stelt de wet dat de FOD Economie **binnen de maand** over de ingediende aanvragen **moet beslissen**. Ook hier bleek dat het voor de FOD Economie niet evident, tot zelfs onmogelijk, was om alle aanvragen binnen de **voorzienne wettelijke termijn** te behandelen. De FOD Economie **bleef de aanvragen wel behandelen**, maar het **niet naleven** van de wettelijke termijn had **voor de FOD Economie zelf geen verdere gevolgen**. **De burgers ondervonden daarentegen wel negatieve gevolgen**. Omdat de FOD Economie de termijn voor de beslissingen over basispakket 1 niet naleefde, kregen veel burgers hun beslissing over basispakket 1 namelijk pas na het verstrijken van de termijn waarop ze een aanvraag voor basispakket 2 (31 juli 2023) konden indienen. En die termijn paste de FOD Economie strikt toe (zie voorbeeld onder 3.1). Dat ervoeren de burgers als onrechtvaardig.

Einde van de energiepremies in zicht?

De verschillende wetgevingen bevatten bepalingen over de manier waarop de **gegevens bezorgd moesten worden**, door de **verschillende actoren** die hierbij betrokken zijn. Daarnaast is er de **financiering van de premies**, waar eveneens wettelijke bepalingen rond zijn. De federale regering heeft er ook de nodige financiële middelen voor ingeschreven in de **begrotingen 2022 en 2023**.

De FOD Economie beroept zich op de regels rond de aanlevering van gegevens en de financiering van de premies om de toekenning en betaling van de energiepremies **eind 2023, begin 2024 definitief af te sluiten**.

Het hoofdstuk van de **verwarmingspremie van 100 euro** is voor de FOD Economie al begin 2023 afgesloten. De energieleveranciers betaalden de verwarmingspremie op basis van gegevens die de FOD Economie hen bezorgde. Begin maart 2023 deelde de FOD Economie op zijn website en aan de burgers die hem contacteerden mee dat de laatste lijsten op 28 februari 2023 waren verstuurd en dat hij daarom geen dossiers verwarmingspremie meer behandelde. Hij stelde uitdrukkelijk niets meer te kunnen doen, zelfs niet als de burger de nodige documenten zou bezorgen die bewijzen dat hij recht had op de premie.

Uit informatie die de FOD Economie aan de federale Ombudsman bezorgde, blijkt dat hij de bedoeling heeft om op een vergelijkbare manier **ook de andere premies na begin 2024 niet meer te betalen**. Zelfs niet als zou blijken dat een premie ten onrechte geweigerd is. Hoewel de federale Ombudsman hem gevraagd had om dat niet te doen, heeft de **FOD Economie eind december 2023 al alle informatie over de energiepremies van zijn website verwijderd**. Heel wat burgers hebben slechts enkele dagen voordien een negatieve beslissing ontvangen. De FOD Economie stelt daarin uitdrukkelijk dat de burgers nog twee maanden de tijd hebben om de beslissing te betwisten. Helaas hebben die burgers geen toegang meer tot de informatie over de voorwaarden tot toekenning van de premies om na te gaan of zij al dan niet akkoord kunnen gaan met de beslissing of om hun eventuele betwisting te staven.

Voor de federale Ombudsman is het **onaanvaardbaar** dat burgers die recht hebben op een energiepremie, maar die niet hebben gekregen door problemen bij de overheidsdienst, hun recht op de premie niet meer kunnen doen gelden. Natuurlijk moet er **begrip** zijn voor de organisatorische problemen waar een overheidsdienst mee geconfronteerd wordt bij de uitvoering van crisismaatregelen. Maar daar mag de burger niet de dupe van worden. De betrokken diensten moeten **voldoende tijd** krijgen om alle aanvragen en klachten te behandelen en de overheid moet hiervoor de **nodige middelen** ter beschikking stellen. **Alleen zo kan elke burger de premie krijgen waar hij recht op heeft**.

Aandachtspunten

Hanteer redelijke en **realistische behandelingstermijnen** die rekening houden met de tijd die nodig is om alle gegevens na te zien en een correcte beslissing te nemen.

Stel **voldoende middelen** ter beschikking om ook na afloop van de termijnen correcte beslissingen te kunnen nemen, zodat elke burger krijgt waar hij recht op heeft.

5. De toekenningsvoorwaarden: niet altijd even duidelijk

De overheid voorzag voor de toekenning van de energiepremies in **specifieke voorwaarden**. Ook die **verschillen van premie tot premie**, wat het voor de burgers vaak moeilijk maakte om na te gaan of ze recht hadden op een energiepremie – of waarom ze op de ene premie wel recht hadden en op de andere niet.

Het **amalgam van voorwaarden** zit vervat in een **complexe wetgeving**, die ook geregeld aangepast werd. Sommige wettelijke bepalingen bleken **onduidelijk of dubbelzinnig** en tot verwarring te leiden.

Die dubbelzinnigheid, onduidelijkheid en complexiteit verplichtten de FOD Economie ertoe om **de wet te interpreteren** en om **pragmatische oplossingen** te zoeken. Dat hoeft op zich geen probleem te zijn, zolang de FOD Economie de redelijkheid in acht neemt.

5.1. Recht op premie afhankelijk van informatie van derden

Om de premies te kunnen toekennen, had de FOD Economie gegevens nodig van de energieleveranciers. Dat maakte de toekenning van een premie afhankelijk van een derde partij, met verstrekkende gevolgen voor de burger.

De verwarmingspremie

Voor de **verwarmingspremie** was vereist dat de betrokkene een **contract** bestemd voor **huishoudelijk gebruik** afgesloten had met zijn **energieleverancier**. Contracten voor commerciële of professionele activiteiten kwamen niet in aanmerking. De meeste premies werden automatisch toegekend. Daarvoor moesten de energieleveranciers uiterlijk tegen 10 april 2022 aan de FOD Economie een lijst met gegevens bezorgen van de gezinnen, de huishoudelijke afnemers, die bij hen op 31 maart 2022 klant waren. De FOD controleerde die gegevens dan en liet de energieleverancier vervolgens weten aan wie hij de verwarmingspremie mocht betalen. Wie de premie niet automatisch ontvangen had, moest een aanvraag indienen bij de FOD Economie. In dit geval controleerde de FOD bij de energieleverancier de nodige gegevens en liet hij hem vervolgens weten of hij de premie kon uitbetalen.

Kende de energieleverancier het **rekeningnummer** van zijn klant niet, dan moest hij dit bij de klant navragen. De klant had dan tot 31 maart 2023 tijd om te reageren. Deed de klant dat niet, dan had hij geen recht meer op de premie.

De federale Ombudsman kreeg **relatief weinig klachten** over de verwarmingspremie. Meestal volstond het dat hij de burger doorverwees naar de eerstelijnsklachtendienst van de FOD Economie, die dan het probleem oploste. **Maar in enkele gevallen bleek uiteindelijk geen oplossing mogelijk.** De FOD Economie weigerde de premie wanneer hij geen geldig contract op naam van de aanvrager kon terugvinden of wanneer de leverancier De FOD Economie geen informatie bezorgde. Hij weigerde ook wanneer de leverancier meedeelde dat de aanvrager een professioneel contract had, terwijl die zelf nochtans beweerde dat hij een huishoudelijk contract had. Wanneer de **informatie die de burger bezorgde niet overeenstemde met de informatie van de leverancier**, ging de FOD Economie **altijd** uit van de **informatie van de leverancier**, ongeacht de argumenten of documenten die de burger nog aanbracht. De FOD Economie stelde dat hij daartoe verplicht was omdat de wet voorzag in de toekenning van de premie op basis van de uitwisseling van gegevens tussen de administratie en de leveranciers.

Heel wat burgers liepen zo hun verwarmingspremie mis. Zelfs een klacht bij de federale Ombudsman kon niet meer baten, omdat de FOD Economie de dossiers op 28 februari 2023 afgesloten had (zie deel 4).

De premie voor huisbrandolie, pellet en propaan

De premie voor huisbrandolie, pellet en propaan moesten de **burgers zelf aanvragen**. Zij moesten ook zelf **de nodige informatie en bewijzen** bij de aanvraag voegen. De **leverancier** moest de gegevens over de levering van de stookolie, pellets of propaan bevestigen. Dat gebeurde via een speciaal daartoe ontwikkeld **IT-platform** (“fuelpremium”). Ook **de beheerders van gemeenschappelijke eigendommen of de eigenaars van opbrengsteigendommen** moesten vóór 15 april 2023 een aantal gegevens bevestigen via het informaticaplatform. Pas daarna konden de bewoners van die woningen hun premie aanvragen.

Ook hier **weigerde de FOD Economie de premie** wanneer **de leverancier of de beheerder** van de gemeenschappelijke eigendom of de eigenaar van de opbrengsteigendom **niet de nodige gegevens bezorgde**. Hij kon dan immers niet nagaan of de voorwaarden vervuld waren.

De federale Ombudsman kreeg **veel klachten** van burgers die dachten aan de voorwaarden te voldoen, maar toch een beslissing ontvingen dat de premie hen geweigerd werd. Dat kwam omdat hetzij de leverancier, hetzij de beheerder van de gemeenschappelijke eigendom of de eigenaar van de opbrengsteigendom **de gegevens niet of niet tijdig ingebracht had** in het informaticaplatform. Als ze navraag deden, raadde de FOD Economie de burgers aan om hun leverancier of de beheerder of eigenaar van hun woning te contacteren, maar dat was niet altijd evident.

De FOD Economie deed **zelf wel inspanningen** om ontbrekende gegevens van een leverancier te achterhalen. Zo gingen medewerkers van de Algemene Directie Energie langs bij leveranciers die beweerden geen computer of internetaansluiting te hebben, om zodoende de leveringen die zij gedaan hadden, alsnog in het informaticasysteem te registreren. Ook tussenkomsten van de Economische Inspectie zetten de energieleveranciers aan om de gegevens in orde te brengen.

De wet voorziet in sancties voor leveranciers en beheerders die hun verplichtingen niet nakomen: de FOD Economie kan hen een **administratieve geldboete** opleggen. Maar de wet voorziet niet in een oplossing voor de burgers die het slachtoffer zijn van een derde partij die niet de nodige gegevens bezorgt. Zonder registratie in het IT-systeem ontvangen zij geen premie.

In de gevallen waar de FOD Economie contact opnam met de leverancier deed die, eventueel na een waarschuwing, meestal wel het nodige. Aan de leveranciers van pellets die zich op 22 december 2023 nog niet geregistreerd hadden, stuurde de FOD Economie een waarschuwingsbrief. Als deze leveranciers niet reageren, zal een boete worden opgelegd.

Lucien krijgt op 23 juni 2023 het bericht dat de pelletpremie die hij heeft aangevraagd, geweigerd wordt. De reden is "niet-naleving van de voorwaarden voor toekenning van de premie." Lucien begrijpt dit niet en contacteert de federale Ombudsman. Die kijkt zijn dossier na en stelt vast dat Lucien aan alle voorwaarden voldoet. Probleem is enkel dat zijn leverancier de gegevens van de levering niet doorgaf en de FOD Economie zijn aanvraag dus niet kan controleren. De FOD laat weten al verschillende keren te hebben geprobeerd om de leverancier hiervoor te contacteren, telefonisch en via mail, maar zonder resultaat. Op 24 november 2023 stuurt de FOD Economie een aangetekende brief naar de leverancier. Lucien hoopt dat dit zijn probleem eindelijk zal oplossen.

Een aantal leveranciers en beheerders bleef echter **hardleers** en kwam zijn verplichtingen niet na. Vele burgers hebben daardoor hun **premie mislopen**. Dat is voor de federale Ombudsman onaanvaardbaar. Hij richtte daarom in juni 2023 een **aanbeveling aan het parlement** om ervoor te zorgen dat burgers die aan de wettelijke voorwaarden voldoen en hun aanvraag tijdig indienden, de premie zouden krijgen, ook al bezorgde de leverancier niet de nodige informatie. Hij voelt zich **in deze aanbeveling gesterkt** door het **advies** dat de **Raad van State** op 29 september 2023 leverde over de artikelen 211 en 215 van het **voorontwerp van wet houdende diverse bepalingen inzake Economie**, die stellen dat de aanvraag wordt afgewezen wanneer de leverancier niet de nodige gegevens aan de FOD Economie doorgeeft:

*"Artikel 211 van het voorontwerp heeft tot gevolg dat een **onweerlegbaar vermoeden** wordt ingevoerd dat geen brandstof werd geleverd op het aangeduide adres als de ondernemingen daarover geen informatie hebben verstrekt, zodat de aanvraag automatisch wordt afgewezen.*

Het is echter **allerminst zeker dat het ontbreken van die informatie het gevolg is van het niet bestaan van de levering, en niet het gevolg is van een fout van de onderneming.** Het **gelijkheidsbeginsel** verzet er zich tegen dat aan die aanvragers het recht op de tussenkomst zonder meer zou worden ontzegd omwille van het administratieve voordeel voor de overheid. **Bijgevolg moet aan de aanvrager minstens de mogelijkheid worden gelaten om het bestaan van de levering alsnog zelf aan te tonen.**"

De federale Ombudsman rekent er dan ook op dat de FOD Economie bij het in gebreke blijven van de leverancier de burgers zal toelaten **met alle middelen van het recht aan te tonen dat er wel degelijk een levering op hun adres** heeft plaatsgevonden. En dat hij dit ook toepast wanneer de beheerder van de gemeenschappelijke eigendom in gebreke blijft.

De federale basispakketten gas en elektriciteit

De basispakketten voor gas en elektriciteit worden enkel toegekend wanneer de betrokkene een huishoudelijk contract heeft. Specifieke regels zijn er voor burgers met een **gezamenlijke stookinstallatie op gas**, bijvoorbeeld in een appartementsgebouw of co-housing. Zij hebben recht op het basispakket als zij gas krijgen via een overeenkomst die **in hun naam en voor hun rekening** gesloten werd door een andere huishoudelijke afnemer van dezelfde gezamenlijke stookinstallatie op gas of door een vereniging van mede-eigenaars (VME), eventueel vertegenwoordigd door de **syndicus**.

Deze burgers moesten hun aanvraag indienen via het **specifiek formulier** "basispakket gas voor collectieve installaties" en moesten daaraan een kopie toevoegen van de gasfactuur en van een verklaring op erewoord. Het is de houder van het gascontract, bijvoorbeeld de syndicus, die hen de beide toe te voegen documenten moest bezorgen. De federale Ombudsman ontving hierover verschillende klachten, want ook de syndicus werkte niet altijd mee.

De wetgeving die de basispakketten invoert, maakt de medewerking van een derde partij echter niet afdwingbaar. De federale Ombudsman zag ook hier dat burgers hun premie misliepen **doordat derden hun verplichtingen niet nakwamen**.

5.2. Energiepremies enkel voor gezinnen ... maar niet voor alle gezinnen

Met de energiepremies wilde de regering de burgers helpen om hun energiefacturen te betalen. Om die reden stellen de wettelijke bepalingen dat de **premies enkel toegekend worden** voor de “**verwarming van een privéwoning**” (bij de premies voor huisbrandolie, pellets en propaan) of als het gaat om “**huishoudelijke afnemers**” (bij de verwarmingspremie en de basispakketten gas en elektriciteit). Deze wettelijke bepalingen geven daarmee uitdrukking aan het **specifieke doel** dat de overheid met de energiepremies voor ogen had: **gezinnen beschermen** tegen de hoge energieprijzen en **niet de ondernemingen** voor wie **andere maatregelen** zijn genomen.

De federale Ombudsman ontving verschillende klachten **over de wijze waarop de FOD Economie deze wettelijke voorwaarde toepaste.**

Zo geeft de wetgeving over de **premies voor huisbrandolie, propaan of pellet** als definitie van woning: “ieder gebouw of deel van een gebouw dat zich in België bevindt en **geheel of gedeeltelijk** gebruikt wordt als **individuele particuliere hoofdverblijfplaats** of **deel uitmaakt van een gemeenschappelijke eigendom**”. De FOD Economie geeft **invulling** aan de voorwaarde dat het om een privéwoning moet gaan, door de premie te weigeren wanneer op de factuur een **BTW-nummer van de klant** staat. Hij beschouwt dit dan als een **professionele** en niet als een huishoudelijke of particuliere levering. Zelfs wanneer de aanvrager kan aantonen dat de woning **slechts gedeeltelijk professioneel gebruikt** wordt en ook dienstdoet als gezinswoning. In die gevallen dient de brandstoflevering dus wel degelijk voor ‘*de verwarming van een gebouw dat gedeeltelijk gebruikt wordt als individuele particuliere hoofdverblijfplaats*’. Door de **beperkende interpretatie** van de wettelijke voorwaarde door de FOD Economie, verliezen burgers in deze gevallen hun premie.

Marco is zelfstandige en oefent zijn beroep uit vanuit zijn gezinswoning.

De huisbrandolie die hij aankocht, wordt voor een groot deel gebruikt voor de verwarming van het privégedeelte van zijn woning die de hoofdverblijfplaats is van zijn gezin. Als zelfstandige mag hij de verwarmingskosten die hij maakt voor zijn beroep, inbrengen bij de belastingen. De fiscus baseert zich op het feit dat het ‘gebouw’ ook dienstdoet als gezinswoning om het fiscale voordeel te beperken tot het gedeelte van de woning dat als professioneel wordt beschouwd. Toch krijgt hij geen stookoliepremie voor de kosten die hij maakte om het privégedeelte van zijn woning te verwarmen.

Bij de **verwarmingspremie en de basispakketten** geeft de wet **minder aanleiding tot discussie**. Enkel huishoudelijke afnemers kunnen aanspraak maken op deze premies. Zodra de levering gebeurde op basis van een **professioneel contract**, is er geen recht op premie. Nochtans kunnen zich ook hier situaties voordoen waarbij de burgers benadeeld zijn.

Elza huurt een flat boven een apotheek. Zij krijgt gas via de gezamenlijke stookinstallatie waarvoor de apotheker een contract heeft afgesloten. Elza heeft geen recht op het basispakket gas omdat haar energie niet geleverd wordt via een huishoudelijk contract maar via het professionele contract afgesloten door haar verhuurder, de apotheek. Hoewel Elza zelf helemaal geen handelaar is, krijgt haar gezin de premie niet.

Ook bij **gemeenschappelijke stookinstallaties op gas** doen zich problemen voor. Zo moet het contract afgesloten zijn door ofwel een andere huishoudelijke afnemer ofwel een (vertegenwoordiger van een) vereniging van mede-eigenaars (VME). Overeenkomsten afgesloten door rechtspersonen die geen VME zijn, worden niet aanvaard.

De **vzw Assist** baat op vier verschillende sites assistentiewoningen uit. Voor twee van de sites is het gascontract voor de collectieve installatie afgesloten door de vereniging van mede-eigenaars (VME). De bewoners van de assistentiewoningen op die sites ontvangen zonder problemen de basispakketten. Op de twee andere sites is het gascontract voor de collectieve installatie op vraag van de VME afgesloten door de vzw zelf. De bewoners van de assistentiewoningen van die twee laatste sites hebben daardoor geen recht op de basispakketten.

De federale Ombudsman vindt het aanvaardbaar dat bewoners van zorginstellingen zoals rustoorden en woonzorgcentra buiten het toepassingsgebied van de wet op de basispakketten vallen, omdat deze instellingen een bevoegdheid zijn van de deelstaten en de deelstaten al specifieke maatregelen treffen in het kader van de hoge energieprijzen. Dat sommige bewoners van gemeenschappelijke eigendommen recht hebben op een premie en andere niet naargelang de energiecontracten afgesloten zijn door een VME dan wel door een vzw die het gebouw beheert, vindt de federale Ombudsman daarentegen **een verschil dat moeilijk te verantwoorden is**.

Uit de voorbeelden blijkt dat de wijze waarop **het door de overheid beoogde doel – gezinnen beschermen – in wet is omgezet en door de FOD Economie in praktijk is gebracht**, tot gevolg heeft dat **sommige gezinnen uit de boot** vallen.

De FOD Economie benadrukt dat hij zich **soepel heeft opgesteld**. Wanneer een burger een klacht indiende na een weigeringsbeslissing, kreeg hij de mogelijkheid om aan de hand van een kopie van zijn contract en/of zijn energiefacturen aan te tonen dat het wel degelijk om een huishoudelijk contract ging. Ook bij de behandeling van de klachten merkt de federale Ombudsman dat de FOD Economie bereid is zijn beslissingen te herzien.

5.3. Recht op premie voor huisbrandolie, propaan of pellet enkel wanneer het leveringsadres overeenstemt met de hoofdverblijfplaats

De FOD Economie moet nagaan of **het leveringsadres overeenstemt met het adres waarop de aanvrager zijn hoofdverblijfplaats heeft.**

Aanvankelijk kende hij de premie voor huisbrandolie, pellet of propaan enkel toe als de aanvrager op de datum van de levering **officieel op het leveringsadres was ingeschreven**. Dat gaf bijvoorbeeld problemen voor wie **recent verhuisd** was. Na klachten, ook bij de federale Ombudsman, aanvaardde de FOD Economie ook de aanvragen van personen die **met een attest** kunnen aantonen dat zij op de leveringsdatum hun **adreswijziging reeds** bij de gemeente hadden **aangevraagd**.

Burgers die recent verhuisden, maar die wijziging nog niet doorgegeven hebben bij de gemeente of dat attest niet hebben, krijgen de premie niet, ook al kunnen zij aantonen dat de levering op het nieuwe adres gebeurde.

Cédric en **Alina** verhuizen op 27 januari 2023. Op 31 januari proberen zij bij de gemeente een afspraak te maken om een adreswijziging door te geven. Ze kunnen pas een afspraak vastleggen op 7 februari 2023. Op 3 februari 2023 laten zij stookolie leveren op hun nieuwe adres. De wijkagent is op dat moment nog niet langs geweest.

Op 12 februari 2023 dienen zij een aanvraag in om een stookoliepremie te krijgen. De FOD Economie weigert de premie omdat het opgegeven leveringsadres niet overeenkomt met het adres van hun hoofdverblijfplaats op het moment van de levering.

Alina gaat langs bij de gemeente om de FOD Economie zo gedetailleerd mogelijke informatie te kunnen bezorgen over haar poging om tijdig een afspraak vast te leggen om de adreswijziging in orde te brengen. De gemeente laat Cédric en Alina daarop in een mail weten dat zij in de afsprakenagenda van destijds kunnen terugvinden dat ze online een afspraak boekte om een adreswijziging door te geven op 31 januari 2023, maar dat de afspraak zelf pas kon plaatsvinden op 7 februari 2023. De FOD Economie weigert echter de premie op basis van deze bewijsstukken toe te kennen omdat Cédric en Alina op de datum van de levering officieel niet op het adres woonden.

De **in principe vrij strikte houding** van de FOD Economie belet niet dat hij **in sommige gevallen wel degelijk bereid was om op zoek te gaan naar oplossingen**.

Een OCMW organiseert een gemeenschappelijke aankoop van pellets. De leverancier levert de pellets aan huis bij elk gezin dat op de gemeenschappelijke aankoop had ingeschreven, maar registreert in het IT-platform van de FOD Economie enkel het adres van het OCMW als leveringsadres. Daardoor weigert de FOD Economie aanvankelijk de individuele premies van de betrokken gezinnen. Ze nemen contact op met de federale Ombudsman en die verduidelijkt de situatie bij de FOD Economie. De FOD gaat op zoek naar een oplossing voor deze bijzondere situatie. De betrokken gezinnen krijgen dan toch de premie waar zij recht op hebben.

5.4. Recht op pelletpremie: enkel wanneer de pelletverwarming de hoofdverwarming is

Naast de premies voor gas, elektriciteit, stookolie en propaan voerde de overheid eind 2022 nog een nieuwe premie in: de premie voor de aankoop van pellets in bulk. Deze premie was bedoeld voor mensen die **hoofdzakelijk pellets** gebruiken om hun woning te verwarmen en dus geen recht hadden op een premie voor stookolie, propaan of gas. Iemand die niet enkel met pellets verwarmt en al **een premie voor de aankoop van huisbrandolie of propaan in bulk voor de verwarming van een privéwoning, het basispakket gas had ontvangen of in aanmerking komt voor het sociale gastarief had ontvangen**, kon geen pelletpremie meer krijgen.

De FOD Economie maakte gebruik van een **geautomatiseerde controle** om te bepalen of iemand recht had op de pelletpremie of niet. Het loutere feit dat iemand een **gasaansluiting** had, was voldoende als criterium om de pelletpremie niet toe te kennen. Had de betrokkene volgens de gegevens in de databank een gasaansluiting en was er een gascontract op basis waarvan er in principe recht was op het basispakket voor gas, dan weigerde de FOD de premie. Het was voor de betrokken burgers zelfs **niet mogelijk om online een aanvraag in te dienen**. Indien zij dus meenden in aanmerking te komen voor de pelletpremie, moesten zij die aangetekend aanvragen. Maar ook dan werd die aanvraag op basis van dezelfde automatische controle geweigerd.

Die weigeringen op basis van de geautomatiseerde controle kwam in **veel klachten bij de federale Ombudsman** aan bod.

Zo waren er burgers die nog wel een gasaansluiting hadden, maar waar die **afgesloten** was. In andere gevallen gebruikten de burgers hun **gasaansluiting enkel voor warm water en/of om te koken**.

Gelet op hun beperkte gasverbruik dachten zij niet in aanmerking te komen voor het basispakket gas en dienden zij daarvoor geen aanvraag in. Aangezien zij wel pellets gebruikten als hoofdverwarmingssysteem, gingen zij ervan uit wel recht te hebben op de pelletpremie.

De FOD Economie stelt dat het **in praktijk vaak onmogelijk is om te bepalen wat hoofd- of bijverwarming is** en weigert de pelletpremie zodra de aanvrager **theoretisch recht** heeft op het basispakket gas. Enkel als de burger na de weigeringsbeslissing een klacht had ingediend, werd verder navraag gedaan bij de diensten die de basispakketten beheren. Als dan bleek dat de aanvrager geen recht had op het basispakket gas, ontving hij alsnog de pelletpremie. Als bleek dat de aanvrager wel recht had op het basispakket gas, ontving hij geen pelletpremie. Ook al heeft hij dat basispakket in werkelijkheid nooit ontvangen. Meer nog, de FOD Economie weigerde in die gevallen zelfs om het basispakket voor gas alsnog toe te kennen.

De federale Ombudsman aanvaardt dat de FOD Economie op zoek gaat naar een oplossing om ondanks de complexe wettelijke bepalingen de vele aanvragen zo efficiënt mogelijk te behandelen. Maar de FOD Economie moet daarbij ook **rekening houden met het doel dat de wetgever bij de vaststelling van de uitsluitingsgronden voor de pelletpremie beoogde**, namelijk beletten dat een gezin dat al het basispakket voor gas of een stookolie- of propaanpremie ontvangt, daar bovenop ook nog de pelletpremie zou ontvangen. Nu blijkt dat het 'cumulverbod' en de **strikte en beperkende interpretatie van de FOD Economie** tot gevolg heeft dat een aantal gezinnen **noch een stookoliepremie, noch een basispakket voor gas, noch een pelletpremie hebben ontvangen**. De geautomatiseerde oplossing die het werk van de administratie moest vergemakkelijken, bleek het in sommige gevallen voor de burger net lastig te maken om zijn rechten te doen gelden. En dat is **onaanvaardbaar**.

5.5. Leveringen door buitenlandse leveranciers komen niet in aanmerking

De wet sluit niet uit dat de premie voor huisbrandolie, propaan of pellets wordt toegekend op basis van een levering door een buitenlandse leverancier. Voor de controle van de gegevens maakt de FOD Economie echter gebruik van een informaticaplatform, waarin de leveranciers de gegevens over de levering moeten inbrengen. **Enkel ondernemingen met een Belgisch KBO-nummer kunnen zich registreren op dit informaticaplatform.**

Door deze toepassing **sluit de FOD Economie buitenlandse leveranciers uit**. Nochtans had de **Raad van State** er in zijn advies bij artikel 3, § 1, van het voorontwerp van wet houdende toekenning van een toelage voor het aanschaffen van huisbrandolie of propaan in bulk bestemd voor de verwarming van een privéwoning dat stelde dat het moest gaan om een levering door een Belgische onderneming, reeds op gewezen "**dat de beperking tot de levering door een Belgische onderneming op gespannen voet dreigde komen te staan met de Europese regels inzake het vrije verkeer**". De Raad achtte het dan ook raadzaam om ook leveringen door niet-Belgische ondernemingen toe te laten en adviseerde het woord 'Belgische' te schrappen. Zoals ook gebeurde in de definitieve tekst.

Door de wijze waarop het informaticaplatform functioneert, is de voorwaarde dat het moet gaan om een levering door een **Belgische leverancier** de facto opnieuw ingevoerd. Het gevolg daarvan is dat burgers die een beroep deden op een buitenlandse leverancier, de premie niet kregen, wat dus ook in strijd is met de wet en de Europese rechtsregels.

De federale Ombudsman heeft dit meermaals aangekaart bij de FOD Economie en heeft **aangedrongen op een oplossing**. Tevergeefs echter. De FOD Economie moet de leveringsgegevens kunnen nagaan, waarvoor hij gebruikt maakt van het informaticaplatform 'fuelpremium'. Doordat de **buitenlandse leveranciers** hun gegevens niet kunnen ingeven op dat platform en er voor buitenlandse leveranciers **geen ander controlesysteem** is, is controle door de FOD Economie onmogelijk. Aangezien hij in die omstandigheden eventuele fraudegevallen niet kan detecteren, weigert de FOD Economie de premie toe te kennen.

Op die manier zijn de **burgers** die een beroep deden op een buitenlandse leverancier **slachtoffer** van het feit dat de overheid niet heeft gezorgd voor een **controlesysteem dat toelaat de energieprijzen toe te kennen met respect van de Europese rechtsregels**. Dit is onaanvaardbaar.

5.6. Een vast energiecontract afgesloten na 30 september 2021? De prijzenfiche telt!

Met de toekenning van de basispakketten 1 en 2 wilde de regering een financiële tussenkomst geven aan mensen wiens koopkracht daalde door de hoge energieprijzen. De prijzen zijn vooral vanaf oktober 2021 beginnen te stijgen. Om die reden bepaalt de wetgeving dat de premie enkel wordt toegekend als op de referentiedatum, 30 september 2022 voor basispakket 1 en 31 december 2022 voor basispakket 2

- de betrokkene een energiecontract heeft aan een **vaste prijs, afgesloten of hernieuwd na 30 september 2021**
of
- het energiecontract afgesloten is aan een **variabele prijs**.

In de praktijk blijkt de voorwaarde dat het om een **contract aan vaste prijs** moet gaan dat afgesloten of hernieuwd is na 30 september 2021 **niet eenvoudig toepasbaar** te zijn. Het is immers niet altijd duidelijk op welke datum het energiecontract precies is afgesloten. Die onduidelijkheid heeft geleid tot **veel vragen en klachten**.

Om te bepalen of aan de wettelijke voorwaarde is voldaan, hanteert de **FOD Economie** de **prijzenfiche**. Dit is een document dat aan het contract met vaste prijs toegevoegd is en waarop staat welke prijzen van toepassing zijn op dat contract. **Dateert** die fiche van **na 30 september 2021**, dan heeft de betrokkene **recht op het basispakket**. Dit lijkt een logische en pragmatische oplossing, want de prijzenfiche van bijvoorbeeld september 2021 vermeldt – vaak in de kleine lettertjes – dat zij geldt voor contracten *afgesloten in* de periode van 1 tot 30 september 2021. In die zin kan de FOD Economie ervan uitgaan dat prijzenfiches die dateren van vóór 1 oktober 2021 betrekking hebben op contracten die afgesloten zijn vóór die datum en dus geen recht geven op de premie. Ook al traden die contracten maar in werking vanaf oktober, of zelfs nog nadien.

Voor de **burgers** was dit niet altijd duidelijk. Uit de klachten blijkt dat zij van hun energieleverancier vaak wel een brief of mail kregen ter *bevestiging* van een contract dat zij enkele dagen tot enkele weken eerder telefonisch, online of via een tussenpersoon afsloten maar de datum waarop dat dan precies gebeurde, staat er niet op vermeld. De burgers kunnen dus niet altijd zelf nagaan of het contract vóór 1 oktober 2021 afgesloten werd. Aangezien de **startdatum van de levering** de enige datum is die het contract uitdrukkelijk vermeldt, meenden heel wat burgers dat die datum van belang was om te bepalen of zij aan de voorwaarden voldeden. Als die datum na 30 september 2021 lag, gingen zij ervan uit dat zij recht hadden op de premie.

De **onnauwkeurige formulering** van de wettelijke voorwaarde leidde dus tot veel **verwarring, frustratie en onbegrip** bij de burgers – en tot vele onnodige aanvragen bij de FOD Economie. Vele burgers zijn door de formulering in de wet tot op vandaag en ondanks toelichting over de reden waarom ze de premie niet krijgen, overtuigd van hun recht op het basispakket. Een **aanpassing van de wet of een interpretatieve wet** was de rechtszekerheid ten goede gekomen en had veel frustratie kunnen voorkomen.

5.7. Federaal basispakket 2 en het recht op sociaal tarief. Wederom verwarring troef!

De wet op het **basispakket gas en elektriciteit 2** legt de **referentiedatum** waarop iemand aan alle voorwaarden moest voldoen om recht te hebben op het basispakket, op **31 december 2022**. Daar wordt voor één voorwaarde van afgeweken, nl. waar de wet in de omschrijving van de **rechthebbenden** stelt dat het **basispakket niet van toepassing is op personen die recht hadden op het sociaal tarief op 1 januari 2023**. Die datum is belangrijk omdat heel wat personen die in de loop van een kalenderjaar niet meer voldoen aan de voorwaarden voor het sociaal energietarief, dat tarief toch nog blijven genieten tot het einde van dat kalenderjaar. Door als referentiedatum 1 januari 2023 te nemen, kunnen mensen die het sociaal tarief nog wel hadden op 31 december 2022 maar niet meer op 1 januari 2023, toch in aanmerking komen voor het basispakket 2 voor de maanden januari, februari en maart 2023.

Het probleem stelt zich bij de **automatische toekenning** van het basispakket 2. Voor die automatische toekenning is vereist dat de **energieleveranciers de gegevens van hun klanten op 31 december 2022 meedelen**. Voor de voorwaarde over het sociaal tarief is de referentiedatum echter 1 januari 2023. De **wetgever had hier dus moeten bepalen dat wat het recht op sociaal tarief betreft, de leveranciers de situatie op 1 januari 2023 moesten doorgeven**. Door die **onnauwkeurigheid** werden mensen die op 31 december 2022 nog recht hadden op het sociaal tarief, niet in de lijsten van de energieleveranciers opgenomen. Zij kregen het basispakket 2 dus niet automatisch, ook al voldeden ze aan de andere voorwaarden.

Zoals alle personen die dachten recht te hebben op het basispakket, maar dit niet automatisch gekregen hebben, konden zij wel **tot 31 juli 2023 een aanvraag** indienen bij de FOD Economie.

Zij waren er echter **vaak niet van op de hoogte dat het belangrijk was** om zelf toch een aanvraag in te dienen. Integendeel, de informatie die zij konden vinden, leek te bevestigen dat zij inderdaad geen recht hadden.

Zo vermeldde de **website van de FOD Economie** lange tijd dat om recht te hebben op basispakket 2, de betrokkene op de referentiedatum van 31 december 2022 geen contract mocht hebben afgesloten aan het sociaal tarief. Pas begin oktober 2023 – na de deadline van 31 juli 2023 – heeft de FOD Economie de informatie op zijn website over de referentiedatum voor basispakket 2 aangevuld met de nuance *'behalve voor de toekenning van het sociaal tarief waarvoor de referentiedatum 01.01.2023 is'*. Een verduidelijking die dus veel te laat kwam. Ook de **energieleveranciers** bleken niet altijd op de hoogte te zijn van de bijzondere referentiedatum voor het sociaal tarief in kader van basispakket 2. In het kader van een aantal klachten bij de federale Ombudsman benadrukten zij dat zij de richtlijnen van de FOD Economie moesten volgen en dat ook voor het sociaal tarief de situatie op de referentiedatum van 31 december 2022 bepalend is. Ook zij hebben hun klanten dus zeker niet altijd gewezen op het belang om een aanvraag in te dienen.

Toen de federale Ombudsman dit aanklaarde bij de FOD Economie, liet deze weten dat het niet mogelijk is om de situatie voor alle betrokkenen recht te zetten. Enkel voor personen die uiterlijk op 31 juli 2023 toch zelf een aanvraag voor het basispakket 2 hadden ingediend was nog een oplossing mogelijk. Ook hier weer leidde **onnauwkeurige wetgeving** tot **pijnlijke situaties**: mensen van wie het sociaal tarief afliep op 31 december 2022, konden op basis van de wettelijke bepalingen het basispakket 2 sowieso niet automatisch ontvangen. Door **onvolledige of zelfs foute informatie** daarover wisten zij ook niet dat zij er belang bij hadden om zelf een aanvraag in te dienen en dit vóór 31 juli 2023. Terwijl zij hun energierekening al fors zagen stijgen door het wegvallen van het sociaal tarief, liepen zij dus ook nog basispakket 2 mis waarop zij wettelijk gezien wel degelijk recht hadden. De federale Ombudsman blijft er daarom voor pleiten dat de FOD Economie alsnog een oplossing zou vinden voor de betrokken burgers. Het gaat hier immers vaak om mensen in preciaire situaties.

Aanbeveling 2023/05

De federale Ombudsman beveelt de Federale Overheidsdienst Economie aan om te onderzoeken

- welke personen op 31 december 2022 wel nog recht hadden op sociaal tarief maar op 1 januari 2023 niet meer en hun premie federale basispakket gas en elektriciteit 2 niet ontvangen hebben door de onvolledige en foutieve informatie

en

- om aan deze personen het federale basispakket 2 alsnog toe te kennen.

5.8. Geen recht op de federale basispakketten gas en elektriciteit voor mensen met sociaal energietarief, wel voor mensen met andere voordeeltarieven?

Omdat de regering met de basispakketten gas en elektriciteit tegemoet wilde komen in de hoge energiekosten van de gezinnen, werden deze premies niet toegekend aan mensen met een sociaal energietarief. Zij hadden immers al voordeligere tarieven. Maar mensen die andere voordeeltarieven genoten, kregen de basispakketten wel. Soms althans.

Die andere voordeeltarieven vormen **geen uitsluitingsgrond in de wet**, en zouden dan ook **geen beletsel mogen zijn** voor de toekenning van de basispakketten. Nochtans blijkt uit een klacht die de federale Ombudsman ontving, dat de FOD Economie daar wel rekening mee hield en op die grond het basispakket niet toekende. Hoewel men kan oordelen dat de FOD daarmee handelde naar de **geest van de wet**, bestaat er geen wettelijke basis voor deze weigering. Ook hier zorgde een onvolledige wetgeving dus voor **rechtsonzekerheid en ongelijke toepassing**.

***Gaston** is een gewezen personeelslid van een energieleverancier en krijgt zijn energie daarom aan voordeeltarief. Het basispakket 1 heeft hij ontvangen, het basispakket 2 wordt hem geweigerd door de FOD Economie. Hij begrijpt niet waarom en dient een klacht in bij de federale Ombudsman. Die doet navraag bij de FOD Economie. Volgens de FOD heeft iedereen die om een of andere reden een gunstig energietarief geniet, geen recht op het basispakket. Voor de federale Ombudsman bestaat hier echter geen juridische basis voor: de wet spreekt enkel over het sociaal tarief energie en ook in de voorbereidende werken wordt niet over andere voordeeltarieven gesproken. Hij oordeelt ook dat het gelijkheidsbeginsel hier geschonden is omdat de FOD Economie de rechtsregels inconsequent toepast. Het basispakket 1 had Gaston immers wel ontvangen.*

Aandachtspunten

Zorg ervoor dat de **toekenning van rechten correct** kan gebeuren en dat, wanneer deze toekenning **afhankelijk is van informatie van een derde in een oplossing voorzien** is zodat de burgers toch kunnen krijgen waarop ze recht hebben, ook als die derde die informatie niet bezorgt.

Formuleer definities en voorwaarden **ondubbelzinnig en nauwkeurig**. Als er interpretatie mogelijk is, **communiceer daar dan duidelijk over en leg uit waarom**.

Houd bij de toepassing van de wettelijke bepalingen rekening met de **feitelijke omstandigheden** en **het door de wetgever beoogde doel**.

Hanteer **controlesystemen** die **eenvoudig toepasbaar** zijn en **overeenstemmen met de Europese regels**.

Zorg ervoor dat beslissingen bij een **foute interpretatie of een verkeerde toepassing** van de regels **ambshalve** voor **alle betrokken burgers** worden **herzien**

6. Onduidelijke motivering en onaangepaste beroepsmogelijkheden

Bij de behandeling van de klachten over de energiepremies, stelde de federale Ombudsman vast dat er ook veel problemen waren bij de beslissingen van de FOD Economie waarbij deze de energiepremie weigerde. Zijn **communicatie over de reden van de weigering** was **vaak onduidelijk of onvolledig**. Soms wisten burgers ook niet hoe ze een **weigeringsbeslissing konden betwisten**, of waren de kosten om de beslissing te betwisten hoger dan de premie die ze konden krijgen.

6.1. Gebrekkige motivering van beslissingen

Door de verscheidenheid en de omvang van de premies, de grote toevloed aan aanvragen en de termijnen die de wet oplegde, was het onvermijdelijk dat de FOD Economie soms **vergissingen** maakte in de beslissingen. Soms kregen mensen een beslissing in een andere taal, soms werd in de beslissing naar een andere premie verwezen dan degene die de burger had aangevraagd.

De FOD Economie maakte ook veelvuldig gebruik van te algemene **standaardformuleringen**, waardoor burgers vaak niet wisten wat de juiste reden van een weigering was. Ze moesten dan eerst bijkomende informatie opvragen, vooraleer ze een nieuwe – volledige en correct ingevulde – aanvraag konden indienen. Daarbij moesten ze dan weer rekening houden met de **termijnen** voor de indiening van de aanvragen (zie deel 3, punt 3.3.).

In sommige dossiers was de situatie **zo complex** dat de FOD Economie gewoonweg de tijd niet had of niet kon nemen om ze grondig en zorgvuldig te onderzoeken. De FOD Economie nam dus **regelmatig ten onrechte negatieve beslissingen**.

Zo nam ook het **wantrouwen bij de burgers** toe. Ze mailden, belden om informatie te krijgen, dienden een aanvraag meerdere keren in, ... Daardoor werd de druk op de FOD Economie groter en werd hij nog moeilijker te bereiken – waardoor dan weer de frustratie bij de burgers nog toenam.

Met de tussenkomst van de federale Ombudsman kon de FOD Economie vele beslissingen rechtzetten, waardoor de burgers uiteindelijk toch hun premie kregen.

Ombudsnorm “Afdoende motivering”

Iedere bestuurshandeling moet worden gedragen door motieven die zowel in rechte als in feite aanvaardbaar en redelijk moeten zijn.

De burger moet begrijpen waarom hij een bepaalde beslissing krijgt. Dit houdt in dat de motivering in de hem betekende beslissing zelf moet staan. De motiveringsplicht gaat echter verder dan de louter formele motivering en legt de nadruk op de kwaliteit van de motivering. Een goed gemotiveerde beslissing is een beslissing die de burger kan begrijpen. Het gebruik van standaardformules of te algemene formuleringen is bijgevolg ontoereikend. Een bondige motivering volstaat echter indien ze duidelijk is en op maat van de burger.

Aandachtspunten

Motiveer duidelijk waarom een beslissing negatief is. Schrijf deze motivering in een voor iedereen begrijpbare taal.

Vermijd te algemene standaardformuleringen en verwijst in de motivering naar **de concrete situatie van de aanvrager**.

6.2. Onaangepaste beroepsmogelijkheden

De **wet over de openbaarheid van bestuur** verplicht de FOD Economie, wanneer hij zijn beslissingen over de energiepremies aan de aanvrager communiceert, ook de **beroepsmogelijkheden** te vermelden. Op zijn weigeringsbeslissingen over de verwarmingspremie en de basispakketten gas en elektriciteit vermeldt de FOD Economie dan ook dat de aanvrager tegen zijn beslissing **beroep** kan indienen bij de **Raad van State**.

Een beroep doen op de tussenkomst van de Raad van State is voor de federale Ombudsman **niet de aangewezen manier** om alsnog een energiepremie te kunnen krijgen. Burgers worden daarbij met **verschillende drempels** geconfronteerd. Zo is er een **financiële drempel**. Alleen al voor het indienen van een verzoekschrift bij de Raad van State moet de verzoeker 200 euro betalen. Naar gelang het geval is dat meer dan het bedrag van de energiepremie of nauwelijks minder dan de premie die hij langs die weg alsnog hoopt te verkrijgen. Verder is het voor de gemiddelde burger **quasi onmogelijk** om succesvol de procedure bij de Raad van State te doorlopen **zonder de bijstand van een advocaat**. Zo bleek alleszins uit klachten die de federale Ombudsman ontving. Sommige burgers hadden zich tot de Raad van State gericht, maar vingen daar bot omdat zij hun beroep niet volgens de regels hadden ingediend. Wanneer iemand die overweegt beroep aan te tekenen omdat hij een energiepremie niet heeft ontvangen, ook het ereloon van een advocaat in rekening moet brengen, dan is de kosten-batenanalyse snel gemaakt.

De federale Ombudsman vindt het **onbegrijpelijk** dat de FOD Economie het feit dat hij de beroepsmogelijkheden heeft meegedeeld aan de betrokkene gebruikt om te rechtvaardigen dat hij beslissingen niet meer kan rechtzetten na de uiterste beslissingsdatum. Zelfs niet als de betrokkene kan aantonen dat hij er recht op had. Zoals bij de verwarmingspremie (zie deel 4). Voor de andere premies biedt de FOD Economie de burgers vooralsnog wel de mogelijkheid om klacht in te dienen bij de administratie zelf om zo veel mogelijk beslissingen nog te kunnen rechtzetten.

Ook op basis van klachten die burgers indienen bij de federale Ombudsman en die gegrond blijken te zijn, moet de FOD Economie beslissingen rechtzetten. De wetgever heeft immers, door de uitbreiding van artikel 19, 3de lid, van de gecoördineerde wetten op de Raad van State, beslist om een beroep op bemiddeling door een parlementaire ombudsman, zoals de federale Ombudsman, aan te moedigen als alternatief voor het beroep bij de Raad van State.

Zo stellen de parlementaire werken:

“Andere maatregelen zijn ook bedoeld om de procedure bij de Raad van State te verbeteren, door de toegang tot dit Hoog Rechtscollege te vergemakkelijken of het toe te laten zich te richten op de grond van de zaak in plaats van op onnodige formalistische onregelmatigheden. Het op elkaar afstemmen van een beroep op de ombudsmannen en de indiening van een beroep bij de Raad van State kadert in dit doel aangezien het gaat om de belemmeringen voor het aanhangig maken bij de Raad van State weg te nemen, terwijl dit alternatief voor het oplossen van conflicten wordt aangemoedigd.

Momenteel wordt de bemiddelingsprocedure voor de federale ombudsmannen opgeschort voor de duur van de gerechtelijke procedure, wanneer voor de Raad van State een beroep is ingediend omtrent dezelfde feiten. Deze opschorting beperkt de efficiëntie van de bemiddeling aanzienlijk en is geenszins onontbeerlijk voor het goede verloop van de procedure voor de Raad van State. De omstandigheid dat de bemiddeling eventueel kan uitmonden in een intrekking van de bestreden akte, of een terugtrekking van de verzoekende partij, is in dat opzicht eerder van die aard dat de procedure voor het hoge administratieve rechtscollege daardoor versneld wordt.”

De **federale Ombudsman blijft dus bevoegd** om klachten te behandelen ook als een beroep bij de Raad van State mogelijk is. **Een klacht bij de federale Ombudsman moet ertoe kunnen leiden dat de FOD Economie ook na de uiterste beslissingsdatum zijn beslissing kan wijzigen en een ten onrechte geweigerde premie alsnog kan toekennen.**

Aandachtspunten

Zorg voor **aangepaste en betaalbare beroepsmogelijkheden.**

Erken de mogelijkheid **tot rechtzetting van onregelmatige individuele beslissingen**, ook nadat de uiterste beslissingstermijn verstreken is en zorg voor **voldoende financiële middelen** om de uitvoering van die beslissingen te verzekeren.

Laat de **federale Ombudsman** zijn **volwaardige rol** spelen als **alternatief voor de gerechtelijke procedure.**

7. Soms schieten de wettelijke bepalingen hun doel voorbij

Met de verschillende energieprijzen wilde de federale overheid de impact van de hoge energieprijzen op de koopkracht van de gezinnen verzachten en vermijden dat bepaalde burgers hun energiefactuur niet meer konden betalen en hun huis niet meer konden verwarmen. Vooral voor **kwetsbare gezinnen** zijn dit dan ook **maatregelen die nodig waren**. Uit de klachten die de federale Ombudsman ontving, blijkt echter dat de wijze waarop de wetgever de verschillende maatregelen in vorm goot, niet altijd de meest kwetsbare mensen ten goede kwamen. Goedbedoelde maatregelen schoten zo hun doel voorbij.

Recht op de pelletpremie enkel bij minimale levering van 500 kg op de hoofdverblijfplaats

De pelletpremie wordt toegekend aan gezinnen die tussen 1 juni 2022 en 31 maart 2023 op het adres van **hun hoofdverblijfplaats een levering 'in bulk'** (een grote hoeveelheid ineens via blaaswagen of op palletten) ontvingen van **minstens 500 kg pellets**. Met deze voorwaarde wilde de wetgever controles mogelijk maken en de evenredigheid van de toegekende premie ten opzichte van het betaalde bedrag garanderen, om zo de premie enkel toe te kennen aan gezinnen die effectief pellets gebruiken als hoofverwarming voor hun woning. Een **levering vanaf 500 kg** is namelijk het **minimale gemiddelde gewicht** van een bulklevering voor wie zijn woning **hoofdzakelijk met pellets verwarmt**.

Uit de klachten die de federale ombudsman ontving, blijkt echter dat sommige gezinnen de premie niet ontvingen, ook al verwarmen zij hun gezinswoning hoofdzakelijk met pellets.

Zo zijn er burgers die wel 500 kg pellets (of meer aankochten), maar zelf voor het **vervoer** hebben moeten zorgen omdat de verkoper niet aan huis leverde. Er vond dan **geen levering** plaats, en dus was er geen recht op de premie.

Andere gezinnen hebben **thuis onvoldoende ruimte** om meer dan 500 kg pellets op te slaan. Zij bewaren die dan op een ander adres, vaak bij burens of familie, en laten de pellets daar ook leveren. Ook dan is er geen recht op de premie, omdat het **leveringsadres niet overeenkomt met de hoofdverblijfplaats** van de aanvrager.

Nog andere gezinnen moesten noodgedwongen kiezen voor **verschillende aankopen van kleinere hoeveelheden**. Soms wegens plaatsgebrek, soms omdat het voor hen financieel niet haalbaar was een grote som ineens te betalen, soms ging het om een combinatie van beide.

De federale Ombudsman zag in de klachten schrijnende situaties van mensen die sterk te lijden hadden onder de hoge energieprijzen. Omdat de voorwaarden in de wet **niet aan hun situatie waren aangepast**, kwamen zij **niet in aanmerking** voor de voor hen zo **broodnodige tussenkomsten in de hoge verwarmingskosten**.

Geen recht op een premie voor andere verwarmingsbronnen of -systemen?

Ook de keuze om de premies enkel toe te kennen voor **bepaalde verwarmingsbronnen**, zoals stookolie, propaan in bulk of pellets, leidde tot schrijnende situaties.

De federale ombudsman ontving klachten van mensen in een **precaire woonsituatie** en met **beperkte financiële middelen** die hun woning, soms een chalet of woonwagen, noodgedwongen verwarmen met kachels op **lamppetroleum**. Voor hen was er **geen premie**. Zij voelden zich dan ook door de overheid in de kou gezet.

Ook een specifiek verwarmingssysteem, **CHM-systeem** (*Central Heating Management*), stelde problemen bij de aanvraag van de basispakketten gas. Hier ging het immers niet om collectieve, noch om individuele gascontracten en het was niet onmiddellijk duidelijk of deze binnen het kader van de reglementering vielen. Zo kregen bewoners van appartementsgebouwen die met zo'n systeem verwarmd worden, aanvankelijk weigeringsbeslissingen voor hun aanvragen om een premie **omdat ze buiten het toepassingsgebied van de wet leken te vallen**. Na klachten bij de FOD Economie en bij de federale Ombudsman onderzocht de juridische dienst van de FOD Economie de situatie en vond hij een oplossing om de premies in dit geval toch te kunnen toekennen.

Oplossingen zijn mogelijk!

De **wet** over de stookolie-, propaan- en pelletpremies bepaalt in het **algemeen** dat de personeelsleden van de FOD Economie **bij twijfel** over de ontvankelijkheid van de aanvraag **controles** kunnen uitvoeren op de hoofdverblijfplaats van de rechthebbende. De memorie van toelichting verduidelijkt hierbij dat de **bedoeling** van deze bepaling is om enerzijds **fraude uit te sluiten** en anderzijds **huishoudens in een bijzondere situatie op te nemen**. Zo vermelden de voorbereidende werken van de wet betreffende de premie voor huisbrandolie en propaan een verwarmingsinstallatie die door meerdere woningen wordt gebruikt als voorbeeld van zo een bijzondere situatie.

De federale Ombudsman meent dat deze wetsbepalingen **een oplossing kunnen bieden** voor verschillende in dit verslag beschreven gevallen waar **burgers door hun specifieke situatie een stookolie-, propaan- of pelletpremie misliepen**. Naar de wil van de wetgever behoren zij immers tot het beoogde doelpubliek van de maatregelen.

Zeker in de situaties waar kwetsbare doelgroepen uit de boot vielen zocht de FOD Economie naar **oplossingen** – met wisselend succes. **Waar mogelijk en haalbaar** had zijn Algemene directie Energie oog voor de **specifieke situaties** waarin de burgers zich bevonden. Ook wanneer de federale Ombudsman met uitvoerige bewijzen kwam, boden de betrokken diensten soms **oplossingen** voor burgers die in eerste instantie uit de boot waren gevallen.

De federale Ombudsman is er zich van bewust dat bepaalde burgers dankzij zijn tussenkomst en zijn aandringen een **concrete oplossing** konden vinden voor hun probleem, waar **voor anderen deze oplossing er niet** van in het begin was. Ze zal ook achteraf niet meer kunnen komen.

Nochtans zou een overheidsdienst ervoor moeten zorgen dat oplossingen zoveel mogelijk **algemeen toepasbaar** zijn op alle gelijkaardige situaties. De relatief korte periode waarbinnen de energiepremies worden toegekend en de tijdsdruk die daarmee gepaard gaat, maken het echter niet eenvoudig om dit te garanderen.

Aandachtspunten

Houd bij de omzetting van crisismaatregelen **rekening met de meest kwetsbaren** in de maatschappij.

Maak gebruik van de bestaande mogelijkheden om oplossingen te vinden voor onvoorziene situaties.

Als er een **oplossing** gevonden wordt voor een **specifieke situatie**, pas die dan zoveel mogelijk toe in **gelijkaardige gevallen om de gelijke behandeling** te verzekeren.

BESLUIT

Met de toekenning van verschillende energieprijzen wilde de federale regering tegemoet komen aan de stijgende energieprijzen. Voor de meeste burgers is de toekenning van die premies vlot verlopen.

De omvang van de maatregelen, de verscheidenheid aan premies en voorwaarden, organisatorische problemen binnen de FOD Economie, onduidelijkheid en onnauwkeurigheid in de wetgeving, hebben echter toch voor veel problemen gezorgd, niet in het minst voor de meest kwetsbaren in onze samenleving. Burgers moesten soms veel moeite doen om de premie te krijgen of kregen geen premie terwijl ze er wel recht op hadden.

Nu er een einde gekomen is aan de energiemaatregelen, wil de federale Ombudsman aan de beleidsmakers een **overzicht** geven van de problemen die hij bij de behandeling van de klachten over de energieprijzen vaststelde. Het zijn telkens **signalen** van waar het fout gelopen is, in de wetgeving zelf, of in de toepassing ervan.

Gelukkig zijn **vele problemen opgelost**, dankzij **een goede samenwerking** met de FOD Economie. De federale Ombudsman wil de medewerkers van de betrokken diensten dan ook **uitdrukkelijk bedanken** voor de inspanningen die ze geleverd hebben.

Maar **niet alle problemen zijn opgelost**. En **vele problemen hadden voorkomen kunnen worden**. De federale Ombudsman dringt er dan ook op aan dat de voorstellen en aandachtspunten die hij in dit verslag formuleert, onderzocht en opgevolgd zouden worden. Opdat burgers die hun premie ten onrechte niet gekregen hebben, deze alsnog zouden krijgen.

Hij doet daartoe onder meer ook volgende aanbevelingen:

Specifiek voor wat betreft de energieprijzen,

Herhaalt de federale Ombudsman de **twee aanbevelingen** die hij reeds in juni 2023 formuleerde met betrekking tot de **stookolie-, propaan- en pelletpremies:**

- Zorg ervoor dat **burgers niet het slachtoffer worden van het in gebreke blijven van hun leverancier.**
- en
- **Creëer de mogelijkheid** voor burgers om ook nog na de gestelde deadline van 30 april 2023 **een aanvraag te kunnen indienen** om hun energieprijzen te krijgen.

Doet de federale Ombudsman in dit verslag de **nieuwe aanbeveling** met betrekking tot het **federale basispakket gas en elektriciteit 2**

- Om te **onderzoeken** welke personen op 31 december 2022 wel nog recht hadden op sociaal tarief maar op 1 januari 2023 niet meer en hun premie federale basispakket gas en elektriciteit 2 **niet ontvangen hebben door de onvolledige en foutieve informatie.**
- en
- Om aan deze personen **het federale basispakket 2 alsnog toe te kennen.**

In het algemeen hoopt de federale Ombudsman dat de overheid uit de problemen die zich gesteld hebben bij de toekenning van de energiepremies, de nodige lessen trekt opdat bij eventuele toekomstige crisismaatregelen **geen enkele burger het slachtoffer zou worden van een haperende wetgeving of van organisatorische problemen bij een administratie en elke burger zou krijgen waar hij recht op heeft.**

Hij vraagt de overheid dan ook om hiervoor volgende adviezen ter harte te nemen:

- **Zet verder in op de automatische toekenning van voordelen.** Het is de beste garantie om ervoor te zorgen dat rechten worden opgenomen – zeker voor kwetsbare mensen is dit erg belangrijk. En het vermijdt nodeloze administratieve rompslomp.
- **Zorg voor tijdige, duidelijke en correcte informatie** over wanneer, hoe en waar burgers een aanvraag moeten indienen als er geen automatische toekenning is of deze niet lukt.
- **Formuleer** definities en voorwaarden **ondubbelzinnig en nauwkeurig.** Als er interpretatie mogelijk is, **communiceer daar dan duidelijk over en leg uit waarom.**
- Houd bij de toepassing van de wettelijke bepalingen rekening met de **feitelijke omstandigheden** en **het door de wetgever beoogde doel.**
- Zorg ervoor dat de **toekenning van rechten correct** kan gebeuren en dat, wanneer deze toekenning **afhankelijk** is van informatie **van een derde** in **oplossing voorzien** is zodat de burgers toch kunnen krijgen waarop ze recht hebben, ook als die derde die informatie niet bezorgt.
- **Hanteer redelijke en realistische aanvraagtermijnen** die rekening houden met de procedures en de dossierbehandeling bij de administratie en met de tijd die burgers nodig hebben om met kennis van zaken een (nieuwe) aanvraag in te dienen en **wees soepel bij de beoordeling** ervan.

- **Hanteer redelijke en realistische behandelingstermijnen** die rekening houden met de tijd die nodig is om alle gegevens na te zien en een correcte beslissing te nemen.
- Hanteer **controlesystemen** die **eenvoudig toepasbaar** zijn en **overeenstemmen met de Europese regels**.
- **Zorg voor voldoende personeel en middelen** om de **maatregelen correct en tijdig** te kunnen uitvoeren en **lange wachttijden te vermijden** en **geef de administratie voldoende voorbereidingstijd** om bij een nieuwe opdracht een **degelijke en efficiënte dienstverlening** aan de burger te kunnen bieden.
- Stel **voldoende middelen ter beschikking** om ook na afloop van de termijnen correcte beslissingen te kunnen nemen, zodat elke burger krijgt waar hij recht op heeft.
- Houd bij de omzetting van crisismaatregelen **rekening met de meest kwetsbaren** in de maatschappij.
- Maak de genomen maatregelen **meermaals** bekend, via **alle mogelijke kanalen**, ook via sociale media, en zorg ervoor dat **alle burgers gemakkelijk de nodige informatie kunnen terugvinden**.
- **Houd de burger op de hoogte** van eventuele problemen, langere wachttijden of moeilijke bereikbaarheid.
- **Maak gebruik van de bestaande mogelijkheden om oplossingen te vinden** voor onvoorziene situaties.
- Als er een **oplossing** gevonden wordt voor een **specifieke situatie**, pas die dan zoveel mogelijk toe in **gelijkaardige gevallen om de gelijke behandeling** te verzekeren.
- Erken de mogelijkheid **tot rechtzetting van onregelmatige individuele beslissingen**, ook nadat de uiterste beslissingstermijn verstreken is en zorg voor **voldoende financiële middelen** om de uitvoering van die beslissingen te verzekeren.
- **Zorg ervoor** dat beslissingen bij een **foute interpretatie of een verkeerde toepassing** van de regels **ambtshalve** voor **alle betrokken burgers** worden **herzien**.
- **Motiveer duidelijk** waarom een beslissing negatief is. Schrijf deze motivering in een voor iedereen begrijpbare taal.
- **Vermijd te algemene standaardformuleringen** en verwijst in de motivering naar **de concrete situatie van de aanvrager**.
- Zorg voor **aangepaste en betaalbare beroepsmogelijkheden**.
- Laat de **federale Ombudsman** zijn **volwaardige rol** spelen als **alternatief voor de gerechtelijke procedure**.

WETGEVING

Energiepremies

- **Voor de verwarmingspremie:** wet van 28 februari 2022 houdende diverse bepalingen inzake energie
- **Voor de premie voor mazout en propaan in bulk:** wet van 26 juni 2022 houdende toekenning van een toelage voor het aanschaffen van huisbrandolie of propaan in bulk bestemd voor de verwarming van een privéwoning
- **Voor basispakket 1:** wet van 30 oktober 2022 houdende tijdelijke ondersteuningsmaatregelen ten gevolge van de energiecrisis
- **Voor basispakket 2:** wet van 19 december 2022 houdende toekenning van een tweede federale elektriciteits- en gaspremie
- **Voor de pelletpremie:** Programmawet (I) van 26 december 2022

Wet van 22 maart 1995 tot instelling van federale ombudsmannen



de federale
Ombudsman

Februari 2024

Verantwoordelijke uitgevers: D. Baele en J. Aass

Lay-out: Centrale drukkerij van de Kamer van volksvertegenwoordigers

We moedigen de verspreiding van dit verslag voor niet-commerciële doeleinden aan op voorwaarde dat de bron wordt vermeld.

Alle namen in de voorbeelden van klachten zijn fictief.

De klachten zelf zijn klachten die de federale Ombudsman behandelde.

Deze publicatie is beschikbaar op www.federaalombudsman.be en verschijnt enkel digitaal. Wenst u toch een papieren versie, dan kunt u die aanvragen via contact@federaalombudsman.be of tel. 02 289 27 27.

Cette publication est également disponible en français.



de federale
Ombudsman

0800 99 961
www.federaalombudsman.be