

Aanbevelingen 2023/03 en 2023/04 aan het Parlement – Juni 2023

Zorg ervoor

- dat burgers de energiepemie van 250 of 300 euro niet mislopen omdat de leverancier de nodige informatie niet aan de FOD Economie bezorgt;
- dat burgers die een weigeringsbeslissing kregen op hun aanvraag voor de energiepemie van 250 of 300 euro omdat deze niet volledig of niet correct ingevuld is, of omdat de leverancier de gegevens niet bevestigt, ook na 30 april 2023 een nieuwe, volledige en correct ingevulde aanvraag kunnen indienen.

1. Inleiding

Met de oorlog in Oekraïne brak ook de **energiecrisis** in volle hevigheid los. De berichten van mensen die hun energiefactuur niet meer konden betalen, namen toe. De federale regering besloot in te grijpen om ervoor te zorgen dat mensen in deze energiebehoefte konden blijven voorzien. Zo kwamen er tips om energie te besparen ([EnergyWatchers - Verlaag uw energierekening en CO₂-uitstoot](#)), een verruiming van het toepassingsgebied van het sociaal tarief voor gas en elektriciteit en verschillende energiepremies.

De Algemene Directie Energie van de Federale Overheidsdienst Economie moet deze verschillende energiepremies toekennen – wat niet altijd van een leien dakje loopt. De opeenvolging van maatregelen, de verscheidenheid aan premies en de verschillen in de toekenningsvoorwaarden stellen de FOD Economie immers voor **organisatorische uitdagingen**: verschillende IT programma's moeten ontwikkeld worden, bijkomend personeel moet aangeworven en opgeleid worden, ... Door de grote toevloed aan aanvragen is het voor de FOD Economie niet evident om deze allemaal binnen de voorziene wettelijke termijnen te behandelen en tegelijk te antwoorden op de vele vragen en klachten die de burgers daarover voorleggen.

Burgers die geen antwoord krijgen van de FOD Economie of klachten hebben over de behandeling van hun aanvraag voor een energiepemie, **kloppen aan bij de federale Ombudsman**.

De eerste klachten rond de energiepremies ontvingen we al in de zomer van 2022 en de laatste maanden nemen ze alleen maar toe. We stellen vast dat er problemen zijn met de **toegankelijkheid** van de administratie en de **informatie** naar de burger en dat burgers dreigen **niet te krijgen waar ze recht op hebben**.

Dat geldt in het bijzonder voor de **premie van 300 euro** voor gezinnen die met **huisbrandolie of propaan in bulk** verwarmen, en de **pelletpremie van 250 euro** aan gezinnen die pellets in bulk aangekocht hebben voor de verwarming van hun woning. Om die premies te ontvangen, moest de betrokkene **vóór 30 april 2023 een aanvraag indienen, online of met een aangetekende brief**.

De FOD Economie moet nagaan of die aanvragen volledig zijn en moet de gegevens ook verifiëren bij de leveranciers. Is er iets niet in orde, dan wordt de **aanvraag geweigerd**. In een aantal gevallen is die weigering echter niet terecht, de betrokkenen kunnen dan een **nieuwe aanvraag indienen om hun gegevens te vervolledigen of te verbeteren** – maar de wet bepaalt dat dit maar kan **tot 30 april 2023**. Bovendien hangt de FOD Economie ook af van de informatie die hij van de leveranciers moet krijgen. De wet bepaalt wel dat de **leveranciers de nodige informatie aan de FOD Economie moeten bezorgen** en dat de FOD Economie een administratieve geldboete kan opleggen aan de leveranciers die in gebreke blijven, maar er zijn **geen garanties ingebouwd om ervoor te zorgen dat de burger niet het slachtoffer is van het in gebreke blijven van zijn leverancier**. De FOD Economie weigert in dergelijke gevallen immers de premie.

Opdat burgers de premie zouden krijgen waar ze recht op hebben doet de federale Ombudsman de aanbevelingen

- **in garanties te voorzien** zodat burgers niet het slachtoffer worden van het in gebreke blijven van de leverancier;
- erin te voorzien dat burgers die een aanvraag voor de energiepremie van 300 euro of de energiepremie van 250 euro ingediend hebben vóór 30 april 2023 maar een weigeringsbeslissing krijgen omdat deze aanvraag niet volledig zou zijn of de gegevens niet correct of niet bevestigd zijn door de leverancier, **ook na 30 april 2023 nog een nieuwe aanvraag kunnen indienen**, waarbij ze die gegevens vervolledigen of verbeteren.

2. Analyse

2.1. De toelage voor huisbrandolie – propaan in bulk – pellets in bulk

Om tussen te komen in de stijgende energieprijzen, besliste de regering in juni 2022 om eenmalig een toelage te geven aan mensen die hun woning verwarmen op **huisbrandolie of propaan in bulk**. De aankoop daarvan moest plaats gehad hebben tussen 15 november 2021 en 31 december 2022; nadien werd deze periode verlengd tot 31 maart 2023. Ook het bedrag van de eenmalige premie werd aangepast: van 225 euro oorspronkelijk naar 300 euro. Wie voor de verwarming van zijn woning pellets gebruikt, kan 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 premies moet de betrokkene een **aanvraag indienen**, online of aangetekend. Die aanvraag kon in eerste instantie ingediend worden tot en met 10 januari 2023, maar ook die termijn werd nadien verlengd, **tot 30 april 2023**.

De FOD Economie moet nagaan of de **voorwaarden voor de toekenning van de premie vervuld** zijn en dan een beslissing nemen, in principe **binnen de twee maanden** die volgen op de indiening van de aanvraag. Bovendien voorziet de wet in een **uiterste beslissingsdatum**, die ook weer verlengd werd: oorspronkelijk 15 maart 2023, verlengd tot 30 juni 2023.

2.2. Vaststellingen van de federale Ombudsman

Vrij snel na de aankondiging van de maatregelen ontving de federale Ombudsman **telefonische oproepen van ongeruste burgers** met vragen en klachten over de premies voor huisbrandolie, propaan en pellets. Vaak hadden ze al een aanvraag ingediend maar daarover nog geen bericht ontvangen, vaak ook probeerden ze tevergeefs contact op te nemen met de FOD Economie. Verschillende problemen kwamen daarbij aan bod.

- **Grote toevloed van aanvragen**

Uit de cijfers die de FOD Economie in juni 2023 aan de federale Ombudsman bezorgde, blijkt de enorme omvang van de aanvragen. De dienst heeft **1 003 560 aanvragen** ontvangen, 95% daarvan ging over de premie van 300 euro voor huisbrandolie of propaan en 5% over de premie van 250 euro voor pellets. Hoewel dit cijfer overeenstemt met het ingeschatte aantal werden er wel veel meer aanvragen met een aangetekende zending ingediend dan verwacht: 365 077 aangetekende zendingen, hetzij 36 %, waar de FOD Economie slechts op een 10 % manuele aanvragen gerekend had. Via het online formulier werd 64% (638 483) van de aanvragen voor de verwarmingstoelage voor huisbrandolie, propaan of pellets ingediend.

Het merendeel van deze aanvragen is inmiddels behandeld: begin mei 2023 moesten er nog **50.043** aanvragen behandeld worden, hetzij 5 %; op 20 juni 2023 zijn dat er nog 14 001.

- **Behandeling van de aanvragen**

De wijze van indiening heeft belangrijke gevolgen voor de **behandelingswijze en de behandelingsduur** van de aanvragen.

Om de premie aan te vragen, moet de betrokkene een aantal gegevens opnemen in zijn aanvraag, zoals persoonlijke gegevens (naam, adres, rijksregisternummer, rekeningnummer waarop de premie gestort kan worden) maar ook het factuurnummer en de datum van de levering.

Wie **online** een aanvraag indient, kan deze gegevens onmiddellijk zelf in het systeem inbrengen. De FOD Economie kan deze aanvragen dan vrij vlot en snel behandelen. Als de gegevens in de aanvraag juist en volledig zijn en overeenstemmen met de informatie van de leverancier, kan het dossier na één tot drie weken goedgekeurd worden; de betaling van de premie volgt dan **binnen 10 à 15 dagen**.

Wie zijn aanvraag via **aangetekende zending** indient, moet daarvoor het **gepaste formulier** gebruiken, dat te downloaden is op de website van de FOD Economie, of dat de betrokkene kan opvragen bij zijn leverancier. Al die aanvragen moeten worden **gescand** en de gegevens moeten dan nadien **manueel in het systeem ingevoerd** worden door een medewerker van de administratie.

Het spreekt voor zich dat deze werkwijze meer tijd vraagt: 1 à 2 maanden voor het inscannen en 1 à 2 maanden voor het inbrengen in het systeem. Nadien moet dan nog de verificatie van de gegevens gebeuren – onmogelijk om met deze werkwijze de aanvragen **binnen de wettelijk bepaalde termijn van twee maanden** af te handelen.

Ook de deadline om alle aanvragen **te behandelen vóór 30 juni 2023** zal voor de FOD Economie niet haalbaar zijn: op vandaag zijn er nog steeds aanvragen ingediend vóór 30 april die nog niet behandeld zijn.

- **Verificatie van de gegevens – Naleven van de voorwaarden voor de toekenning van de premie**

De FOD Economie moet nagaan of de **voorwaarden voor de toekenning van de premie vervuld** zijn. Zo moet het gaan om de hoofdverblijfplaats van de betrokkene en moet het leveringsadres van de huisbrandolie, het propaan in bulk of de pellets met die hoofdverblijfplaats overeenstemmen. Die gegevens moet de FOD Economie krijgen van de leveranciers en de dienst kan ook het Rijksregister raadplegen.

Veel voorkomende fouten zijn foutieve rekeningnummers en vergissingen in de naam van de leverancier. Ook gebeurt het dat de **leverancier de nodige gegevens niet aan de FOD Economie bezorgt**, zodat deze de informatie van de burger niet kan verifiëren. Naast het feit dat de behandelingstermijn oploopt als de gegevens die de burger ingevuld heeft niet correct zijn of als deze niet overeenstemmen met de gegevens van de leverancier, is het voor de administratie niet altijd mogelijk om de gegevens zelf recht te zetten. Omwille van de grote toevloed van de aanvragen, neemt de FOD geen contact op met de betrokkene en wordt het dossier afgesloten met een **weigeringsbeslissing**. Die beslissing wordt automatisch gegenereerd door het informaticasysteem. Zo heeft de FOD Economie op 20 december 2022 **28.000 aanvragen afgewezen**.

3. Problemen

- **Onduidelijkheid over de reden van de weigering**

Indien de beslissing negatief is en de aanvrager geen premie krijgt, krijgt hij daarvan een bericht dat automatisch opgemaakt wordt en enkel vermeldt “dat de voorwaarden voor de toekenning van de premie niet vervuld zijn”. De weigeringsbeslissing bevat dus **geen aan het individuele dossier aangepaste motivering**. De burger weet daardoor niet wat juist de oorzaak van de weigering is. Komt hij niet aanmerking voor de premie omdat hij niet aan de voorwaarden voldoet, bijv. omdat het om een tweede verblijf gaat, of om een woning die voor beroepsdoeleinden wordt gebruikt? Gaf de leverancier geen of foute informatie door? Maakte de aanvrager een fout of vergissing? Was de aanvraag onvolledig ingevuld? Er kunnen dus verschillende redenen bestaan om de aanvraag te weigeren.

De naleving van de **ombudsnormen “afdoende motivering”, “zorgvuldigheid” en “passieve informatieverstrekking”** houden niet alleen in dat de FOD Economie moet nagaan of aan de wettelijke voorwaarden voldaan is, maar ook dat hij het resultaat van zijn analyse aan de aanvrager moet meedelen. Indien de FOD tot de vaststelling komt dat niet aan de voorwaarden voldaan is, moet hij dat in zijn beslissing opnemen en de vragen van de burgers hierover beantwoorden. Door gebruik te maken van een automatische en gestandaardiseerde kennisgeving, ontbreekt de aan het individuele dossier aangepaste motivering van de weigering en komt de ombudsnorm **“afdoende motivering”** in het gedrang.

Voor de federale Ombudsman moet iedere burger aan wie de verwarmingstoelage of de pelletpremie werd geweigerd ingevolge een foutieve vermelding of vergissing, **geïnformeerd** worden over de **precieze oorzaak van de weigering**. Alleen zo kan hij met kennis van zaken een nieuwe aanvraag indienen met het oog op een herziening van de beslissing. Dat is des te meer het geval wanneer de vergissing of verkeerde vermelding niet is toe te schrijven aan de burger zelf maar wanneer de weigering het gevolg is van een vergissing of zelfs het gebrek aan reactie van zijn leverancier.

- **Gebrek aan informatie vanwege de leverancier**

De wet geeft de FOD Economie de opdracht om de verwarmingstoelage en de pelletpremie toe te kennen. Hij moet nagaan of de voorwaarden voor de toekenning van de premie vervuld zijn en dan een beslissing nemen. Om de FOD Economie toe te laten die opdracht uit te voeren, bepaalt de wet dat de leveranciers via een informaticaplatform en minstens éénmaal per week aan de FOD Economie een lijst van hun klanten moeten bezorgen die volgende informatie bevat:

- 1° het nummer van de klant;
- 2° het factuurnummer;
- 3° het leveringsadres;
- 4° de datum van de levering;
- 5° het bankrekeningnummer waarmee de levering is betaald;
- 6° het KBO-nummer van hun klant;
- 7° het type energie;
- 8° de datum van de factuur.

Wanneer de leverancier de informatie niet bezorgt, kent de FOD Economie de premie niet toe omdat hij niet kan nagaan of de voorwaarden vervuld zijn. De wet voorziet wel uitdrukkelijk in de mogelijkheid om een administratieve geldboete op te leggen aan de leverancier die zijn wettelijke verplichting niet nakomt, maar voorziet niet in een oplossing voor de burger wiens aanvraag daardoor niet kan worden goedgekeurd.

De burgers krijgen de raad om alle facturatie- en leveringsgegevens te checken bij hun leverancier en om die op zijn wettelijke verplichting te wijzen. Soms bevestigen de leveranciers dat alle gegevens in orde lijken en aan de FOD Economie werden meegedeeld, in andere gevallen is het ook voor de burger niet evident om informatie van zijn leverancier te verkrijgen.

Dankzij de inzet van de Economische Inspectie zouden inmiddels heel wat leveranciers alsnog hun wettelijke plicht hebben vervuld. Maar vooral bij de leveranciers van pellets die een veel heterogenere groep vormen dan de stookolieleveranciers, is de kans niet onbestaande dat een aantal leveranciers in gebreke zullen blijven. **Het is voor de federale Ombudsman onaanvaardbaar dat de burgers daarvan het slachtoffer zouden worden.**

Wanneer de overheid beslist om een premie toe te kennen die burgers moet helpen om het hoofd te bieden aan de hoge verwarmingskosten, **dan moet zij ervoor zorgen dat die toekenning door haar diensten correct kan gebeuren en niet kan worden verhinderd door het louter in gebreke blijven van een leverancier.**

Om te verzekeren dat elke burger krijgt waar hij recht op heeft, moeten er daarom garanties ingebouwd worden zodat de FOD Economie de verwarmingstoelage en de pelletpremie ook kan toekennen in de gevallen waar de leverancier in gebreke blijft.

- **Onvoldoende tijd om een nieuwe aanvraag in te dienen**

De wet laat toe dat burgers van wie de aanvraag onvolledig of niet correct is ingevuld, de aanvraag kunnen vervolledigen en opnieuw indienen. De termijn daarvoor liep echter maar **tot 30 april 2023**. Door de grote toestroom van de aanvragen en de moeilijkheden bij de invoering ervan in het informaticasysteem lopen de behandelingstermijnen soms erg lang op. Bovendien weten de burgers door de gestandaardiseerde formulering op de weigeringsbeslissing niet wat de juiste reden van de weigering is, en moeten ze dus eerst bijkomende informatie opvragen, vooraleer ze een nieuwe – volledige en correct ingevulde – aanvraag kunnen indienen.

Voor de federale Ombudsman is 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.**

4. Aanbevelingen

Om het vertrouwen van de burgers te herstellen en ze gerust te stellen dat ze zullen krijgen waar ze recht op hebben, is **wetgevend initiatief dringend nodig**.

Als eerste aanbeveling vraagt de federale Ombudsman dat **de premie niet geweigerd zou worden** aan burgers die aan de wettelijke voorwaarden voldoen en hun aanvraag tijdig indienden, **louter en alleen omdat de leverancier de FOD Economie niet de nodige informatie bezorgde**.

Dat kan door in artikel 5 van de wet van 26 juni 2022 houdende toekenning van een toelage voor het aanschaffen van huisbrandolie of propaan in bulk voor de verwarming van een privéwoning en artikel 7 van de programmawet van 26 december 2022 een bepaling in te voeren dat indien de leverancier deze verplichting niet nakomt, **met alle middelen van het recht aangetoond kan worden** dat er wel degelijk een levering op het adres van de aanvrager plaats gevonden heeft.

Als tweede aanbeveling vraagt de federale Ombudsman het Parlement 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 kunnen indienen**.

Dat kan door

- in artikelen 3, § 5, van de wet van 26 juni 2022 houdende toekenning van een toelage voor het aanschaffen van huisbrandolie of propaan in bulk voor de verwarming van een privéwoning en artikel 4, § 5, van de programmawet van 26 december 2022 **de datum van 30 april 2023 aan te passen en hiervoor in een redelijke termijn te voorzien**

en

- in artikelen 6, 1^{ste} lid, van de wet van 26 juni 2022 houdende toekenning van een toelage voor het aanschaffen van huisbrandolie of propaan in bulk voor de verwarming van een privéwoning en artikel 8, 1^{ste} lid, van de programmawet van 26 december 2022 **de termijn van twee maanden en de datum van 30 juni 2023 aan te passen en hiervoor in een redelijke termijn te voorzien.**

5. Wettelijke bepalingen en referenties

- **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**
- **Programmawet van 26 december 2023, Titel 3, Hoofdstuk 1**
- **Ombudsnormen**

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.

Passieve informatieverstrekking

Wanneer de burger informatie vraagt, moet hij die krijgen, tenzij de wet daarop uitzonderingen heeft voorzien.

De informatievraag kan zowel schriftelijk als mondeling worden gesteld en beantwoord. Wanneer de wet het toelaat, gebruikt de administratie bij voorkeur het communicatiemiddel en -kanaal dat de burger verkiest.

Zorgvuldigheid

Iedere administratie moet op zorgvuldige wijze handelen en beslissen. Dit veronderstelt eerst en vooral dat de administratie voldoende informatie inwint om met kennis van zaken beslissingen te nemen. De administratie moet beschikken over alle juridische en feitelijke gegevens die voor de beslissing noodzakelijk zijn.

Bij de totstandkoming van haar beslissing moet de administratie zich baseren op controleerbare feiten, rekening houden met de toepasselijke bepalingen en alle pertinente elementen van het dossier, en alles wat daaraan niet beantwoordt buiten beschouwing laten. Het voorzorgsbeginsel maakt integraal deel uit van de zorgvuldigheidsplicht.

Vertrouwen

De administratie komt de gerechtvaardigde verwachtingen na die zij door haar vaste gedragslijn of eerdere toezeggingen of beslissingen bij de burger heeft gewekt.

De gewekte verwachting moet gerechtvaardigd zijn. Behoudens uitzonderingen vloeit het vertrouwensbeginsel niet voort uit het stilzwijgen van de administratie.

6. Bestemmingen

- De Voorzitster van de Kamer van volksvertegenwoordigers
- De Voorzitster van de commissie voor de Verzoekschriften
- De Voorzitter van de commissie Economie, Consumentenbescherming en Digitale agenda
- De Vice-eersteminister en minister van Economie en Werk
- De minister van Energie

7. Contact

Voor meer informatie over deze aanbeveling kunt u terecht bij de federale ombudsmannen:

- David Baele, ombudsman@federaalombudsman.be
Tel. 02 289 27 23
- Jérôme Aass, mediateur@mediateurfederal.be
Tel. 02 289 27 07