

05 jul 2023 -10:08

Energiepremies: mensen moeten de premie krijgen waar ze recht op hebben

Sommigen hebben hun energiepremie niet ontvangen, ook al hebben ze er recht op. De federale Ombudsman doet aanbevelingen aan de Kamer van volksvertegenwoordigers.

Recordaantal klachten

Sinds de zomer van 2022 contacteren heel veel mensen ons met een probleem in verband met de energiepremies. Dit jaar alleen al heeft de federale Ombudsman al bijna 800 klachten en vragen ontvangen over de energiepremies die de overheid toekent aan burgers om hun energiefactuur te verlagen.

Veel mensen doen een beroep op ons omdat ze al erg lang moeten wachten en de FOD Economie moeilijk kunnen bereiken. De FOD Economie is niet in staat om alle aanvragen tijdig te verwerken en om de vele vragen en klachten te beantwoorden van mensen die zich zorgen maken omdat ze hun energiepremie nog niet ontvangen hebben.

Problemen met de pelletpremie en de premie voor stookolie of propaan

We stellen vast dat sommige mensen hun energiepremie niet krijgen om redenen waar ze niks aan kunnen doen: de FOD Economie is moeilijk bereikbaar, ze weten niet waarom de premie geweigerd werd of de leverancier geeft niet de nodige informatie door. Nochtans hebben ze er recht op.

Het gaat om mensen die de pelletpremie van €250 of premie voor stookolie of propaan van €300 niet hebben ontvangen. We stellen vast dat daar vier redenen voor zijn:

- de energieleverancier heeft de nodige gegevens niet doorgegeven aan de FOD Economie;
- de FOD Economie legt niet uit waarom de premie geweigerd werd;
- de FOD Economie is moeilijk bereikbaar (telefonisch of via e-mail);
- mensen krijgen onvoldoende tijd om een gecorrigeerde aanvraag in te dienen.

Aanbevelingen

Voor de federale Ombudsman is het onaanvaardbaar dat deze mensen het slachtoffer zijn van de problemen bij de FOD Economie of de energieleveranciers. Ze moeten de mogelijkheid en voldoende tijd krijgen om met kennis van zaken een nieuwe, gecorrigeerde aanvraag in te dienen.

We bevelen aan de Kamer van volksvertegenwoordigers aan om ervoor te zorgen dat de mensen de stookolie- of pelletpremie krijgen waar ze recht op hebben.

[Lees de aanbevelingen aan de Kamer](#)

De federale Ombudsman
<http://www.federaalombudsman.be>

Herlinde Martens
Communicatie NL
+32 2 289 67 59
+32472984212
herlinde.martens@federaalombudsman.be

Pierre Charlot
Communicatieverantwoordelijke FR
0497 33 75 29
02 289 27 39
pierre.charlot@mediateurfederal.be