



Energistyrelsen  
Carsten Niebuhrs Gade 43  
1577 København V

## **Bygningspuljen – Energistyrelsens j.nr. 2021-12729**

1. På baggrund af bl.a. en række konkrete klager over Energistyrelsens behandling af ansøgninger om tilskud fra bygningspuljen i ansøgningsrunden der blev gennemført i april 2021 stillede jeg i et brev af 13. august 2021 Energistyrelsen nogle generelle spørgsmål om styrelsens fremtidige tilrettelæggelse af proceduren for ansøgning om tilskud fra bygningspuljen.

Jeg bad Energistyrelsen om at oplyse, om det var korrekt forstået, at styrelsen ikke forud for ansøgningsrundens start den 7. april 2021 kl. 10 havde informeret om muligheden for at tilgå et digitalt venteværelse.

Endvidere bad jeg styrelsen oplyse, om det var korrekt forstået, at ansøgere, der kl. 10 befandt sig i det digitale venteværelse og ansøgere, der tilgik ansøgningsportalen i tidsrummet fra kl. 10.00.00 til kl. 10.00.15, fik tildelt et tilfældigt kø-nummer i forbindelse med dannelsen af køen kl. 10.00.15, samt at ansøgere, der tilgik ansøgningsportalen kl. 10.00.16 eller senere, reelt var afskåret fra at indgive ansøgning om tilskud på grund af det store antal ansøgere, der allerede befandt sig i køen.

Jeg bad i forlængelse heraf Energistyrelsen om at oplyse, om det var hensigten, at ansøgningsproceduren skulle foregå på samme måde i den kommende ansøgningsrunde eller i modsat fald, hvilke ændringer styrelsen agtede at foretage.

Jeg bad også myndighederne om at oplyse, om den måde, som ansøgningsproceduren ville blive tilrettelagt på, gav myndighederne anledning til overvejelser om præcisering af regelgrundlaget for bygningspuljen, herunder set i lyset af bestemmelsen i § 9, stk. 3, i bekendtgørelse nr. 525 af 26. marts 2021 om tilskud til energibesparelser og energieffektiviseringer i bygninger til helårsbeboelse, hvorefter Energistyrelsen behandler ansøgninger om tilsagn om tilskud i den rækkefølge, som de fyldestgørende ansøgninger er modtaget i.

10. september 2021

Dok.nr. 21/03432-8/JV  
Bedes oplyst ved  
henvendelse

**Folketingets  
Ombudsmand**  
Gammeltorv 22  
1457 København K  
33 13 25 12  
[www.ombudsmanden.dk](http://www.ombudsmanden.dk)  
[post@ombudsmanden.dk](mailto:post@ombudsmanden.dk)

Oplysning om telefontid  
og mulighed for personlig  
henvendelse findes på  
[ombudsmanden.dk/kontakt](http://ombudsmanden.dk/kontakt)

Endelig bad jeg Energistyrelsen om at oplyse, hvilken information styrelsen planlagde at give til offentligheden om ansøgningsproceduren forud for den kommende ansøgningsrunde.

Jeg bad om, at Energistyrelsen sendte sin udtalelse til mig gennem Klima-, Energi- og Forsyningsministeriet, således at ministeriet kunne få lejlighed til at komme med bemærkninger dertil.

**2.** Energistyrelsen har i sin udtalelse til mig af 3. september 2021 oplyst, at styrelsen ikke forud for åbningen af bygningspuljen den 7. april 2021 kl. 10 havde informeret om muligheden for at tilgå det digitale venteværelse, som ifølge styrelsens oplysninger havde været tilgængeligt fra kl. 6 samme morgen.

Energistyrelsen har også oplyst, at det digitale venteværelse blev oprettet for at beskytte IT-systemet bag ansøgningsportalen mod nedbrud, idet styrelsen på baggrund af erfaringerne fra ansøgningsrunden i oktober 2020 forventede et stort antal ansøgere og dermed pres på systemet.

Energistyrelsen har endvidere oplyst, at styrelsen har vurderet de mulige fremgangsmåder for at afvikle den kommende ansøgningsrunde, herunder muligheden for en køfunktion uden brug af et digitalt venteværelse. Efter Energistyrelsens opfattelse skaber en sådan løsning imidlertid ikke optimal sikkerhed mod systemnedbrud og medfører risiko for, at ansøgere ikke overføres korrekt til kø eller ansøgningsportal. Styrelsen har på den baggrund besluttet at anvende samme fremgangsmåde i den kommende ansøgningsrunde som i ansøgningsrunden i april 2021.

Energistyrelsen anerkender, at informationsindsatsen forud for ansøgningsrunden i april 2021 på flere punkter kunne have været bedre. Derfor vil styrelsen inden den kommende ansøgningsrunde forbedre både ansøgningsportalen og vejledningsmaterialet med henblik på at skabe en mere effektiv og overskuelig ansøgningsprocedure. Det vil efter det oplyste udmønte sig i bl.a., at det digitale venteværelses funktion og anvendelse vil blive detaljeret forklaret i styrelsens informationsmateriale, herunder i Sparenergis nyhedsbreve.

Energistyrelsen har endelig anført, at det er styrelsens opfattelse, at bekendtgørelsens § 9, stk. 3, er overholdt i forbindelse med ansøgningsrunden i april 2021. Styrelsen har nærmere henvist til, at bestemmelsen foreskriver, at ansøgninger skal behandles i den rækkefølge, de er modtaget – efter først til mølle-princippet. Det betyder i praksis, at styrelsen behandler ansøgningerne i den rækkefølge, de er endeligt udfyldt og indsendt til sagsbehandling, hvilket efter det oplyste vil sige, når ansøgningen er registreret "indsendt" i styrelsens system.

Klima-, Energi- og Forsyningsministeriet har i et brev af 3. september 2021 tilkendegivet, at ministeriet deler Energistyrelsens vurdering af, at informationsindsatsen forud for ansøgningsrunden den 7. april 2021 på flere punkter kunne have været bedre.

Ministeriet deler også Energistyrelsens vurdering af, at ansøgningsproceduren for bygningspuljen er i overensstemmelse med bekendtgørelsens § 9, stk. 3, idet ministeriet har lagt vægt på styrelsens oplysning om, ansøgningerne er behandlet i den rækkefølge, de er indsendt i. Det er på den baggrund ministeriets vurdering, at der ikke er grundlag for at præcisere bestemmelsen.

**3.** Jeg kan tilslutte mig myndighedernes vurdering af, at informationsindsatsen forud for ansøgningsrunden den 7. april 2021 kunne have været bedre.

Jeg har noteret mig, at Energistyrelsen inden den kommende ansøgningsrunde vil forbedre både ansøgningsportalen og styrelsens informationsmateriale om bygningspuljen, herunder om anvendelsen af det digitale venteværelse, som efter det oplyste vil blive detaljeret beskrevet i bl.a. nyhedsbreve og på styrelsens hjemmeside. Jeg forstår det således, at styrelsen i den forbindelse vil bl.a. informere klart om, at ansøgere kan tilgå ansøgningsportalen mellem kl. 7.00 og kl. 10.00 (den periode, hvor venteværelset efter det oplyste vil være åbent) for at være sikker på at blive placeret bedst muligt i køen, men vil få tildelt et vilkårligt nummer i køen, når køen bliver dannet, uafhængigt af hvornår de ankom til venteværelset.

I lyset af de påtænkte tiltag finder jeg ikke anledning til på nuværende tidspunkt at foretage mig yderligere vedrørende styrelsens information til ansøgere.

Jeg går i den forbindelse ud fra, at Energistyrelsen på baggrund af erfaringerne ved afviklingen af den kommende ansøgningsrunde vil overveje, om runden er blevet afviklet på en hensigtsmæssig måde, herunder om informationsindsatsen har været tilstrækkelig.

Jeg finder på det foreliggende grundlag heller ikke anledning til at foretage mig yderligere i forhold til det, som Energistyrelsen og Klima-, Energi- og Forsyningsministeriet har oplyst om myndighedernes forståelse og anvendelse af bestemmelsen i bekendtgørelsens § 9, stk. 3.

Der vil blive lagt en nyhed om sagen på min hjemmeside.

Med venlig hilsen



Niels Fenger

**Kopi til:**

Klima-, Energi- og Forsyningsministeriet