

Stichting Verbeter uw Label

Bijlage E1: Klachtenprocedure



Algemene uitgangspunten

Stichting Verbeter Uw Label streeft naar een zo hoog mogelijke dienstverlening. Desondanks kan het voorkomen dat er niet aan uw verwachtingen wordt voldaan. Dit kunt u melden als klacht die wij volgens de procedure zoals voorgeschreven in de BRL9500 W/U zullen afhandelen. Klachten kunnen schriftelijk worden ingediend door belanghebbende huurders, gebouweigenaren en opdrachtgevers.

Klacht over het functioneren van de EP-adviseur

Een klacht over het functioneren van de EP-adviseur wordt schriftelijk ingediend bij de betreffende EP-adviseur. De EP-adviseur is uw eerste aanspreekpunt en zal eventuele onduidelijkheden toelichten. Indien nodig wordt het geregistreerde energielabel aangepast. Klachten kunnen worden ingediend tot maximaal zes maanden na het beëindigen van de werkzaamheden in het kader van het opstellen van het energieprestatie-rapport.

Klacht over de uitkomst van een energieprestatie-rapport (energielabel)

Een klacht over de uitkomst van een energieprestatie-rapport kan worden ingediend bij de EP-adviseur. Als de EP-adviseur de klacht niet of niet naar tevredenheid afhandelt, kunt u de klacht indienen bij Verbeter uw Label.

Een klacht over een energieprestatie-rapport wordt alleen in behandeling genomen als er sprake is van gerede twijfel. Dat wil zeggen dat er voldoende reden is om te betwijfelen of:

- de energieprestatie-berekening overeenkomstig de ten tijde van de opname vigerende BRL 9500 en de hierin aangewezen NTA-, NEN- of andere normen en ISSO-publicaties, is opgesteld; en
- de vermeldingen op het certificaat correct zijn, en daardoor niet overeenkomen met de werkelijkheid ten tijde van de opname.

Klachtenprocedure

- U dient de klacht in via het verplichte klachtenformulier.
- U verklaart dat de bouw- en installatietechnische situatie van de betreffende woning, woongebouw of het utiliteitsgebouw ten opzichte van de oorspronkelijke opname niet gewijzigd is.
- U onderbouwt zo mogelijk met behulp van foto's, facturen, documenten, welke gegevens van het energielabel of het energieprestatie-rapport op basis waarvan het energielabel is vastgesteld, niet correct zijn.

Stichting Verbeter uw Label

Bijlage E1: Klachtenprocedure



- Binnen twee weken ontvangt u een schriftelijke bevestiging van de klacht met uitleg over het vervolg van de procedure.
- De klacht wordt in behandeling genomen door de EP adviseur of een interne auditor. Binnen zes weken ontvangt u schriftelijk een besluit op de ingediende klacht.
- Indien de klacht gegrond is en er sprake is van een kritieke afwijking in de energieprestatie-berekening zorgt de EP-adviseur kosteloos voor het opnieuw opstellen en vervangen van het energieprestatie-rapport.
- Een klacht kan leiden tot een andere uitkomst van het energielabel. Deze uitkomst hoeft niet te leiden tot een aangepaste labelletter. Ook kan de uitkomst nadelig voor u zijn.

Een klacht kunt u indienen via de website <https://klacht-energielabel.nl>