

## Klachten energielabel

Indien u een klacht heeft over het energielabel dient u woningeigenaar te zijn. In eerste instantie stapt u als woningeigenaar met uw klacht naar de certificaathouder, die het energielabel voor de woning heeft opgesteld. Dit kan middels een e- mail naar [info@woningkeurgroep.nl](mailto:info@woningkeurgroep.nl)

Indien u als woningeigenaar en Woningkeur Groep als certificaathouder niet gezamenlijk tot een oplossing komen, kunt u een klacht indienen op de website [www.energielabelklachten.nl](http://www.energielabelklachten.nl).

### Klachtenprocedure

Woningkeur Groep is aangesloten bij de geschillencommissie, via de website [www.energielabelklachten.nl](http://www.energielabelklachten.nl) kunt u een klacht registreren indien deze niet naar tevredenheid is afgehandeld. Een onafhankelijke deskundige zal dan een onderzoek starten en middels een procedure uw klacht behandelen.

Heeft u een energielabel voor uw woning aangeschaft en heeft u daar een klacht over, bijvoorbeeld over de werkzaamheden van de certificaathouder die het label heeft opgesteld, over de opnamegegevens of over de toegekende energielabelklasse? Ga met uw klacht eerst naar de certificaathouder. Is de klacht niet naar tevredenheid afgehandeld dan kunt u binnen twee maanden na afgifte van het energielabel van uw woning een klacht indienen bij [www.energielabelklachten.nl](http://www.energielabelklachten.nl). Het klachtenloket behandelt klachten over energielabels die zijn afgegeven na 1 januari 2010. Huurders kunnen hun klacht over het label kwijt bij de Huurcommissie.

Bij de inhoudelijke behandeling van uw klacht wordt in de meeste gevallen de certificerende instelling (CI) ingeschakeld. Deze instantie beoordeelt de kwaliteit van de certificaathouder, die energielabels voor woningen wil afgeven en certificeert de certificaathouder als hij een goede beoordeling krijgt. In bijzondere gevallen, bijvoorbeeld wanneer de certificerende instelling een bezoek aan de woning moet brengen om de klacht goed te kunnen beoordelen, zijn aan het onderzoek kosten verbonden. De certificerende instelling maakt dan vooraf een kostenplaatje van het uit te voeren onderzoek.

In de meeste gevallen kan de certificerende instelling op basis van de stukken een uitspraak doen over de gegrondheid van de klacht. Als na het onderzoek blijkt dat de klacht gegrond is, is de certificaathouder verplicht kosteloos een verbeterd energielabel af te geven en zal hij de eventuele onderzoekskosten moeten betalen. Wordt de klacht ongegrond bevonden dan ontvangt de woningeigenaar per e- mail een gemotiveerd antwoord. De eventuele onderzoekskosten zijn in dat geval voor rekening van de woningeigenaar.

Het streven is erop gericht uw klacht binnen twee maanden na indiening bij het klachtenloket af te handelen. Wordt deze termijn niet gehaald, bijvoorbeeld vanwege de complexiteit van de klacht, dan ontvangt u daarvan een bericht per e- mail.

Indien behandeling van de klacht via het klachtenloket niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid, kan de woningeigenaar, indien hij dat wenst, zijn klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Energielabel. De kosten van het onderzoek door de Geschillencommissie bedragen 40 euro. De uitspraken van de Geschillencommissie zijn bindend.

Indien u meer informatie hierover wenst, klik dan [hier](#) of neem contact op met Woningkeur op telefoonnummer 088 - 1005000.