Bijlage 7 Klachtenprocedure

Algemene uitgangspunten bij de klachtenprocedure

- Een klacht is een uiting van ontevredenheid met betrekking tot in het kader van de BRL 9500 uitgevoerde activiteiten inclusief de onder certificatie geregistreerde energie-prestatierapporten.
- Klachten kunnen ingediend worden door opdrachtgevers, gebouweigenaren, huurders, certificaathouders, het bevoegd gezag[7], toezichthoudende organisaties[8] en schemabeheerder InstallQ.
- Klagers ontvangen binnen twee weken een schriftelijke bevestiging van ontvangst van de klacht.
- Binnen zes weken ontvangen klagers schriftelijk het besluit op de ingediende klacht. Verlenging is, mits schriftelijk naar de klager onderbouwd, mogelijk met maximaal zes weken.
- Voor klachten over energieprestatie-rapporten geldt dat binnen twee weken na ontvangst van een besluit op de klacht in beroep kan worden gegaan tegen de uitkomst.
- Klagers ontvangen binnen twee weken een schriftelijke bevestiging van ontvangst van het beroep.
- Binnen zes weken ontvangen klagers schriftelijk het besluit op het beroep. Verlenging is, mits schriftelijk naar de klager onderbouwd, mogelijk met maximaal zes weken.
- De klachtenprocedure is van toepassing op energieprestatie-rapporten die geregistreerd worden na de datum waarop deze BRL in werking treedt na aanwijzing in de wet door het Ministerie van Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening.

<u>Klacht over het functioneren van een certificaathouder of certificatie-instelling</u>

- Een klacht over het functioneren van een certificaathouder wordt ingediend bij de certificaathouder, een klacht over het functioneren van een certificatie-instelling wordt ingediend bij de certificatie-instelling.
- Klachten kunnen ingediend tot maximaal zes maanden na het beëindigen van de werkzaamheden in het kader van het opstellen van het energieprestatie-rapport door de certificaathouder of in het kader van het controleren van de energieprestatie-rapporten door de certificatie-instelling.

<u>Klacht over de uitkomst van een energieprestatie-rapport (energielabel)</u>

- Klachten over de uitkomst van een energieprestatie-rapport worden ingediend bij de certificaathouder onder wiens verantwoordelijkheid het energieprestatie-rapport is geregistreerd. Als de certificaathouder de klacht niet of niet naar tevredenheid van de klager afhandelt, kan de klager zijn klacht indienen bij de certificatie-instelling waarmee de certificaathouder een certificatie-overeenkomst heeft (beroep).
- De certificatie-instelling legt in haar certificatie-overeenkomst met de certificaathouder afspraken vast waar het gaat om de kosten van de certificatie-instelling voor de behandeling van klachten die door de certificaathouder niet of niet naar genoegen van de klager worden afgehandeld (beroep).

[7] het bevoegd gezag zoals de gemeente, provincie en minister van Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening.

[8] waaronder de huurcommissie, inspectie leefomgeving en transport en Omgevingsdiensten en minister van Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening..

- Een klacht over het resultaat van een energieprestatie-rapport wordt bij de certificaathouder ingediend. Als de certificaathouder de klacht niet naar tevredenheid van de klager afhandelt, kan de klager in beroep bij de certificatie-instelling. Als de certificaathouder niet reageert op een klacht, richt de klager zich tot de certificatie-instelling. De certificatie-instelling zal de certificaathouder aanspreken op het afhandelen van de klacht, of het dossier opvragen om de klacht op kosten van de certificaathouder af te handelen.
- Als de klager een huurder is, maakt deze een klacht over een energieprestatie-rapport kenbaar bij de verhuurder. Als de verhuurder niet reageert of de klacht niet tot tevredenheid van de huurder heeft afgehandeld, kan de huurder de klacht indienen bij de certificaathouder, onder wiens verantwoordelijkheid het energieprestatie-rapport is geregistreerd.
- Met het indienen van een klacht of beroep door een eigenaar of huurder van een woning, woongebouw of utiliteitsgebouw, stemt de klager automatisch in met een eventueel controlebezoek door de certificaathouder of certificatie-instelling.
- Klachten over de uitkomst van een energieprestatie-rapport kunnen tot maximaal drie jaar na de registratiedatum van een energieprestatie-rapport, worden ingediend. Een uitzondering wordt gemaakt voor situaties waarbij er een klacht is ingediend door het bevoegd gezag of een toezichthouder en waarbij een certificaathouder structureel foutieve energieprestatie-rapporten lijkt te hebben uitgegeven, en er meerdere energieprestatierapporten betrokken zijn. In deze situatie kunnen klachten gedurende de hele geldigheidsduur van het energieprestatie-rapport worden ingediend. De geldigheid is nu wettelijk vastgesteld op maximaal 10 jaar)
- 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 niet overeenkomen met de werkelijkheid ten tijde van de opname.
- De klager dient via het verplichte klachtenformulier (zie www.installq.nl) zijn klacht in, en 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. De klager verklaart dat de bouw- en installatietechnische situatie van de betreffende woning, het woongebouw of het utiliteitsgebouw ten opzichte van de oorspronkelijke opname niet is gewijzigd.
- Een klacht of beroep wordt gegrond verklaard en de klager in het gelijk gesteld, als blijkt dat er door de certificaathouder verkeerde gegevens zijn gehanteerd.
- Als de certificaathouder of de certificatie-instelling tot de conclusie komt dat er sprake is van een niet kritieke afwijking in de energieprestatie-berekening, wel leidend tot een ander energielabel zorgt de certificaathouder kosteloos voor het opstellen en vervangen van het energieprestatierapport.
- Als de certificaathouder of de certificatie-instelling tot de conclusie komt dat er sprake is van een kritieke afwijking in de energieprestatieberekening volgens artikel 7.2.6.2 BRL 9500 (onderdeel 1), al dan niet leidend tot een ander energielabel, zorgt de certificaathouder kosteloos voor het opstellen en vervangen van het energieprestatierapport.
- Uitsluitend het energieprestatierapport waarbij wordt geconstateerd dat sprake is van:
    - een kritieke afwijking volgens 7.2.6.2 BRL 9500 (onderdeel 1) , of

- een niet-kritieke afwijking, leidend tot een ander energielabel)

wordt vervangen, tenzij uit de door de certificaathouder uit te voeren omvang-/oorzaakanalyse blijkt dat dezelfde kritieke afwijking betrekking heeft op meerdere energieprestatie-rapporten. In dat geval worden alle betrokken energieprestatie-rapporten hersteld en vervangen.

Toelichting:
In het geval dat sprake is van een in het gelijkgestelde huurder wordt het nieuwe energieprestatie-rapport aan de verhuurder verstrekt en de huurder daarover geïnformeerd. De huurder zal op basis hiervan, al dan niet via de huurcommissie, de verhuurder kunnen vragen om een aangepaste huurprijs. Als een andere indiener dan de eigenaar in het gelijk wordt gesteld, wordt het nieuwe energieprestatierapport aan de eigenaar verstrekt, tenzij de indiener de nieuwe eigenaar is. De nieuwe eigenaar kan op basis hiervan andere stappen ondernemen.

Overzicht type klachten en waar in te dienen

Type klacht	Omschrijving	Waar in te dienen	Indieningstermijn
Klacht over de werkwijze van een certificaathouder of een EP-adviseur	Klacht over onjuiste uitvoering van werkzaamheden (bijvoorbeeld opname niet goed uitgevoerd, geen reactie op vragen)	Certificaathouder, of direct bij de certificatie-instelling als de certificaathouder niet binnen 2 weken reageert	Tot maximaal zes maanden na registratie energieprestatie-rapport door certificaathouder
Klacht over de werkwijze van een certificatie-instelling	Klacht over onjuiste uitvoering van werkzaamheden (toezicht op uitvoering van de BRL 9500)	Certificatie-instelling	Tot maximaal zes maanden na uitvoering werkzaamheden door certificatie-instelling
Klacht over een energieprestatie-rapport	Klacht over vermeend verkeerd energielabel als gevolg van kritieke afwijking bij energieprestatie-berekening	Een certificaathouder, of als deze niet binnen 2 weken een ontvangstbevestiging heeft gestuurd, of binnen zes weken geen besluit heeft genomen, bij de certificatie-instelling	Tot maximaal 3 jaar na registratie energieprestatie-rapport Tot maximaal 10 jaar na registratie voor klacht van bevoegd gezag of toezichthouder én intrekking betreft van meerdere energieprestatie-rapporten
Beroep bij een energieprestatie-rapport (igv afhandeling klacht door certificaathouder)	Niet naar tevredenheid afgehandelde klacht over vermeend verkeerd energielabel als gevolg van kritieke afwijking bij energieprestatie-berekening	Een certificatie-instelling	Maximaal twee weken na ontvangst besluit certificaathouder betreffende de klacht door klager.
Beroep over de Certificatie-instelling (igv afhandeling klacht door certificatie-instelling)	Als een certificatie-instelling zelf een klacht niet naar tevredenheid van de klager afhandelt	Beroep bij de Certificatie-instelling (CI) of Raad voor Accreditatie	