

Klachtenformulier energielabel utiliteitsbouw



Twijfelt u over het energielabel van het utiliteitsgebouw(deel)?

Met dit formulier kunt u controleren of de informatie op uw energielabel klopt. Klopt er iets niet? Dan kunt u een klacht indienen.

Voor u begint

Over dit klachtenformulier

'Dit klachtenformulier is voor utiliteitsgebouwen. Bijvoorbeeld voor huurders, eigenaren en beheerders van (een deel van) een utiliteitsgebouw. Het formulier helpt u stap voor stap. U krijgt uitleg en ziet welke onderdelen invloed hebben op uw energielabel.

Dit klachtenformulier geldt voor energielabels:

- die maximaal 3 jaar oud zijn
- en zijn afgegeven op of na 29 mei 2023.

Over oudere labels kunt u meestal geen klacht meer indienen.

Hoe wordt een energielabel gemaakt?

Een energielabel wordt bepaald met veel informatie over het gebouw(deel). Een energieprestatieadviseur (energieadviseur) verzamelt daarvoor technische informatie over het gebouw(deel), bijvoorbeeld over isolatie, verwarming en ventilatie. De energieadviseur volgt vaste regels om een gebouw(deel) op te meten en in het rekenprogramma in te voeren. Zijn er [kwaliteitsverklaringen](#)? Dan moet de adviseur deze gebruiken. Soms gebruikt de energieadviseur 'standaard' aannames. Gaat u zelf meten? Dan is het belangrijk dat u dezelfde regels volgt. Dit klachtenformulier helpt u daar stap voor stap bij.

Er zijn veel regels voor het meten van een gebouw(deel). Niet alle regels staan in dit klachtenformulier. Daarom kan een juiste meting op het energielabel anders zijn dan uw meting.

Soms staan er fouten in een energielabel. Dit is vooral belangrijk als de fout veel invloed heeft op de uitkomst van het energielabel. Dit heet een 'kritieke afwijking'. Is er sprake van een kritieke afwijking? Dan moet de energieadviseur het energielabel opnieuw registreren.

Tip

Isolatie, zonnepanelen, warmtepompen en gebruiksoppervlakte hebben veel invloed op het energielabel. Klopt deze informatie niet? Dan is de kans groter dat de letter op uw energielabel verandert. Andere onderdelen hebben minder invloed. Ligt het getal voor energieverbruik op het energielabel (getal in kWh/m²) dicht bij de grens van een andere letter? Dan is de kans ook groter dat uw energielabel verandert na uw klacht.

Belangrijk

Uw klacht kan leiden tot een andere uitkomst. Deze uitkomst hoeft niet te leiden tot een andere letter op uw energielabel. Ook kan de uitkomst nadelig voor u zijn.

U moet uw klacht kunnen uitleggen en bewijzen. Daarom vragen we u om bestanden, foto's en ander bewijsmateriaal mee te sturen.

Houd uw energielabel bij de hand

Heeft u de pdf van het energielabel niet bij de hand?

Zo vindt u het energielabel van het utiliteitsgebouw:

Als zakelijke eigenaar van een utiliteitsgebouw vindt u de digitale versie van het energielabel op www.EP-Online.nl: log in via eHerkenning.

Als particuliere eigenaar van een utiliteitsgebouw vindt u de digitale versie van het energielabel op MijnOverheid: log in op Mijn.Overheid.nl via DigiD, ga naar Wonen en klik op Energielabel. U kunt de geldigheid van het energielabel controleren op EP-online.nl.

Als huurder van een utiliteitsgebouw kunt u het energielabel opvragen bij de verhuurder of eigenaar van het gebouw.

Houd uw BAG-gegevens bij de hand

Kijk in de [Basisregistratie Adressen en Gebouwen \(BAG\)](#). Vul uw adres in. Hier vindt u gegevens over het gebouw(deel).

U heeft deze gegevens later mogelijk nodig. Bijvoorbeeld bij 'Bouwjaar'.

Hoe werkt het

Sla dit formulier op voordat u begint. U kunt het formulier tussendoor sluiten en later verdergaan.

Het ingevulde formulier moet u zelf sturen aan de certificaathouder van uw energielabel (zie energielabel). Met het bewijs. Het invullen van het formulier kan tijd kosten. Dit hangt af van uw klacht.

Uw gegevens

Vul uw gegevens volledig in:

Naam:

(voorletters en achternaam)

**Adres van het utiliteitsgebouw(deel)
waarover uw klacht gaat:**

Telefoonnummer:

E-mail:

Registratienummer energielabel:

(dit staat op uw energielabel)



Let op!

Op dit formulier vult u onder andere persoonsgegevens in. Deze gegevens kunnen ook voorkomen in de bewijsstukken die u meestuurt.

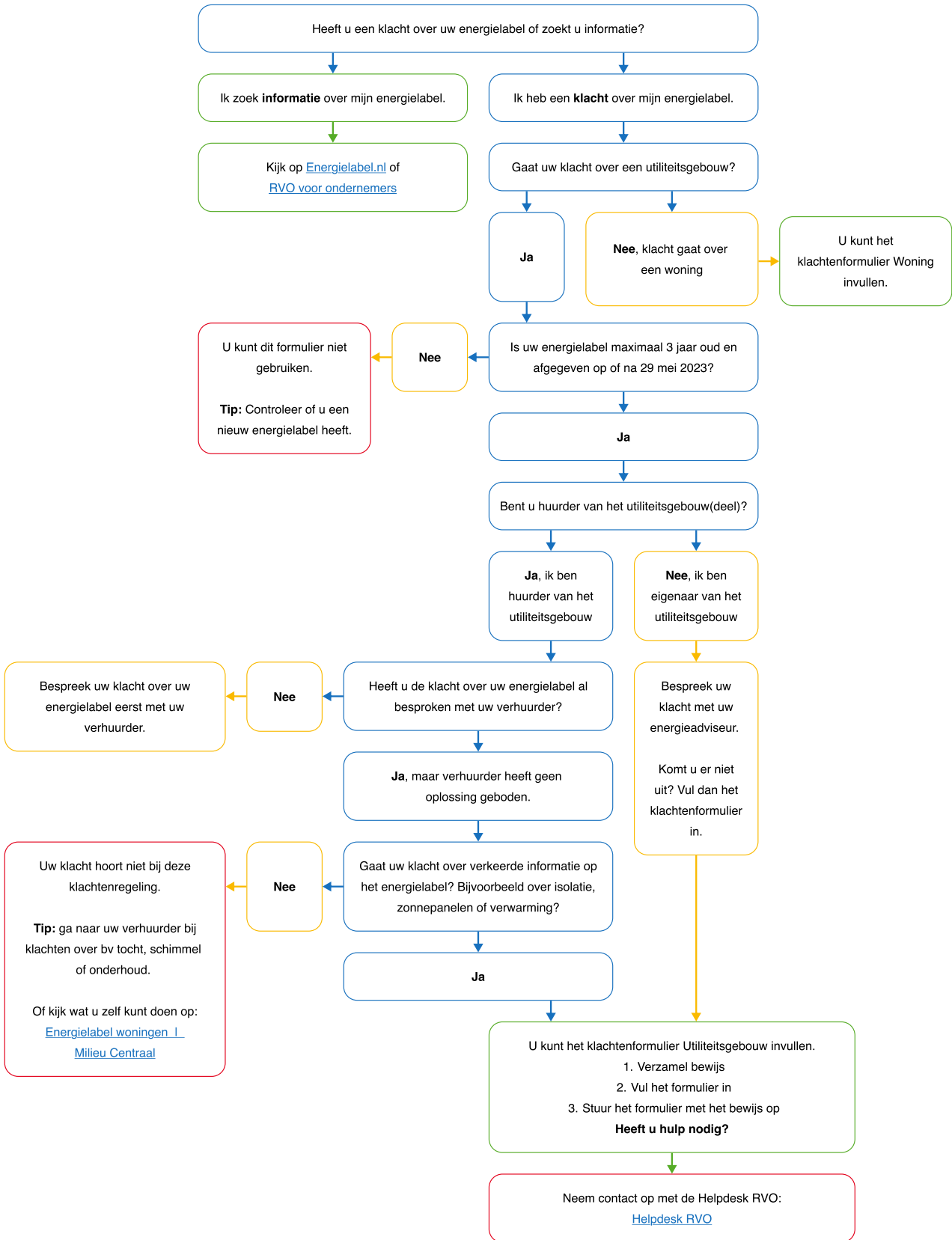
Stuurt u dit formulier en de bewijsstukken naar de organisatie bij wie u de klacht indient? Dan ontvangt deze organisatie dus ook de persoonsgegevens.

Informeert u daarom eerst hoe de ontvanger met persoonsgegevens omgaat. Lees bijvoorbeeld eerst de privacyverklaring van deze organisatie. Bij bedrijven en instanties staat deze meestal op de website. Is dat niet het geval? Neem dan contact op met de betreffende partij.

Beslisboom klachtenformulier

Kijk in de [beslisboom](#) of u dit formulier kunt gebruiken.

Beslisboom klachtenformulier



Waarover gaat uw klacht?

Kies de onderwerpen waarvan de informatie op uw energielabel niet lijkt te kloppen. Vink deze aan. Beantwoord alleen die onderwerpen. **De rest kunt u overslaan.**

Uitleg: Welke klachten hebben de meeste invloed op het energielabel?

Isolatie, zonnepanelen, warmtepomp en gebruiksoppervlakte hebben grote invloed op de uitkomst van energielabel. Gegronde klachten over deze onderdelen hebben de meeste kans op een ander resultaat, zoals een andere letter voor uw energielabel.

Kies de onderdelen waarvan u denkt dat uw energielabel niet klopt.

Kruis deze aan. Vul alleen die onderwerpen in.

- 1. Echtheid van het energielabel** - Het label is mogelijk niet echt of niet (meer) geldig.
- 2. Bouwjaar** - Het bouwjaar op het label klopt niet.
- 3. Gebruiksoppervlakte** - Het gebruiksoppervlak of vloeroppervlak is niet correct.
- 4. Gebruiksfunctie(s)** - De gebruiksfunctie klopt niet.
- 5. Soort opname** - De soort opname (basis/detail) is verkeerd.
- 6. Aandeel hernieuwbare energie** - Het aandeel hernieuwbare energie klopt niet.
- 7. Gevels: oppervlakte en isolatie** - De gegevens kloppen niet.
- 8. Vloeren: oppervlakte en isolatie** - De gegevens kloppen niet.
- 9. Ramen** - De gegevens kloppen niet.
- 10. Buitendeuren** - De gegevens kloppen niet.
- 11. Gevelpanelen** - De gegevens kloppen niet.
- 12. Daken** - De gegevens kloppen niet.
- 13. Installaties** - Type verwarming, warm water, ventilatie/luchtbehandeling, koeling of verlichting klopt niet.
- 14. Zonnepanelen** - De zonnepanelen zijn niet juist opgenomen.
- 15. Energieprestatieadviseur** - Klacht over de adviseur die de opname heeft gedaan.

1. Energielabel

U heeft een klacht over uw energielabel. U denkt dat er iets niet klopt. Controleer of u een klacht kunt indienen.

Uitleg:

U kunt alleen een klacht indienen als uw energielabel:

- van **29 mei 2023 of later is**
- en **niet ouder is dan 3 jaar**.

Houd uw energielabel bij de hand

Heeft u de pdf van het energielabel niet bij de hand? Zo vindt u het energielabel van het utiliteitsgebouw:

Als zakelijke eigenaar van een utiliteitsgebouw vindt u de digitale versie van het energielabel op www.EP-Online.nl: log in via eHerkenning.

Als particuliere eigenaar van een utiliteitsgebouw vindt u de digitale versie van het energielabel op MijnOverheid: log in op Mijn.Overheid.nl via DigiD, ga naar Wonen en klik op Energielabel. U kunt de geldigheid van het energielabel controleren op EP-online.nl.

Als huurder van een utiliteitsgebouw kunt u het energielabel opvragen bij de verhuurder of eigenaar van het gebouw.

Controleer de datum van uw energielabel

Is uw energielabel maximaal 3 jaar oud én staat er op het label een datum van 29 mei 2023 of daarna?:

- **Ja.** De datum op mijn energielabel is : _____
- **Nee.** Mijn energielabel is ouder dan 3 jaar. U kunt dit klachtenformulier niet gebruiken.
- **Nee.** De datum op mijn energielabel is vóór 29 mei 2023, dus ouder. U kunt dit klachtenformulier niet gebruiken.

Controleer of uw energielabel echt is

Controleer of uw energielabel echt is. Dat kan op EPonline.nl. Het kan ook zijn dat een gebouw(deel) geen energielabel heeft. Ook kan uw energielabel verlopen (na 10 jaar) of ingetrokken zijn.

Heeft u alleen een papieren energielabel?

Vergelijk dan de gegevens op het energielabel met de gegevens op EP-Online.

Controleren werkt zo:

Ga naar: EP-Online en volg de stappen.

Is uw energielabel geldig volgens EP-online?

- **Ja**, het label staat op EP-online.
- **Nee**, het label staat niet op EP-online. Het label is mogelijk niet (meer) geldig.

Leg uit:

Stuur bewijs mee. Bijvoorbeeld: screenshot EPonline, kopie of foto van uw verkeerde label, registratienummer en datum niet-geldig energielabel.

2. Bouwjaar

Op uw energielabel staat het bouwjaar van het gebouw(deel). U vindt dit bij 'Over dit gebouw' - 'Bouwjaar'. Controleer of het bouwjaar op uw energielabel klopt. Denkt u dat dit niet klopt? Volg dan de stappen hieronder en voeg bewijs toe.

Uitleg: Het bouwjaar is een belangrijk onderdeel van het energielabel.

Kan de energieadviseur niet zien dat een onderdeel van het gebouw(deel) is geïsoleerd? En zijn er geen duidelijke bewijsstukken, zoals facturen of documenten van het gebouw(deel)? Dan moet de adviseur voor het energielabel uitgaan van het bouwjaar van het gebouw(deel). Daarom is het belangrijk dat het juiste bouwjaar is gebruikt bij het maken van het energielabel.

Controleer het bouwjaar

Controleer het bouwjaar. Dat kan op deze manieren:

1. Bouwvergunning

Heeft u een bouwvergunning of bouwmelding? Kijk naar het jaar op de bouwvergunning of bouwmelding. Vergelijk dit met het bouwjaar op uw energielabel. Is het anders? Gebruik dit als bewijs.

2. Omgevingsvergunning

Heeft u een omgevingsvergunning? Daarop staat het beoogd opleverjaar. Vergelijk dit met het bouwjaar op uw energielabel. Is het anders? Gebruik dit als bewijs.

3. Bouwtekening

Heeft u bouwtekeningen met een datum? Dit kan helpen bij bepaling van het bouwjaar. Vergelijk dit met het bouwjaar op uw energielabel. Is het anders? Gebruik dit als bewijs.

Heeft u geen bouwvergunning, omgevingsvergunning of bouwtekeningen? Kijkt u dan hier:

4. BAG

Kijk in de [Basisregistratie Adressen en Gebouwen \(BAG\)](#). Vul uw adres in. Daar staat het bouwjaar van het gebouw(deel). Vergelijk dit met het bouwjaar op uw energielabel. Is het anders? Gebruik dit als bewijs.

Klopt het bouwjaar op uw energielabel?

- Ja**, het bouwjaar klopt.
- Nee**, het bouwjaar klopt niet.
 - Welk bouwjaar staat op uw energielabel? _____
 - Welk bouwjaar heeft u gevonden? _____
 - Waar heeft u dit gevonden? Selecteer bron:
 - BAG Bouwvergunning
 - Omgevingsvergunning Bouwtekening

Is het gebouw(deel) verbouwd of gerenoveerd?

- Ja**, het gebouw(deel) is verbouwd of gerenoveerd in het jaar _____ Geef uitleg: _____
- Nee** _____

Stuur bewijs mee. Bijvoorbeeld: foto's, scans of screen prints van documenten waarop het adres en bouwjaar staan, factuur renovaties, gegevens over verbouwing en renovatie.

3. Gebruiksoppervlakte

Op uw energielabel staat de gebruiksoppervlakte (bij oudere labels: 'vloeroppervlakte') van het gebouw(deel). U vindt dit bij 'Over dit gebouw' - 'Gebruiksoppervlakte'. Controleer of de gebruiksoppervlakte op uw energielabel klopt. Denkt u dat dit niet klopt? Volg dan de stappen hieronder en voeg bewijs toe.

Uitleg: De gebruiksoppervlakte van verwarmbare ruimtes is belangrijk voor het energielabel. Deze wordt in meerdere bepalingen gebruikt.

Klopt de gebruiksoppervlakte niet? Dan kan dit invloed hebben op het energielabel. Op uw energielabel staat de gebruiksoppervlakte in m² (lengte x breedte = aantal m²). Dat zijn alle verwarmbare ruimtes opgeteld.



Let op: De gebruiksoppervlakte is gekoppeld aan het labelplichtige deel van het gebouw(deel).

Controleer de gebruiksoppervlakte

Controleer de gebruiksoppervlakte van het gebouw(deel). Dat kan op deze manieren:

1. Plattegrond met maten

Gebruik bouwtekeningen met een plattegrond en maten. Dit is een goede manier om zelf de vloeroppervlakte te berekenen. Zie hierna hoe u meet en wat meetelt.

2. Zelf meten

Maak per verdieping een schets van het gebouw(deel). Meet alle maten die u nodig heeft. Zie hierna hoe u meet en wat meetelt.

Deze onderdelen **telt u mee** in de gebruiksoppervlakte:

- Ruimtes die verwarmd kunnen worden.
- Delen van de ruimte met een hoogte van 1,5 meter of hoger. Voorbeeld: op een zolder met een schuin dak telt alleen het deel mee waar de hoogte 1,5 meter of hoger is.

Deze onderdelen **telt u NIET mee** in de gebruiksoppervlakte

Trek deze oppervlakten af van het totaal:

- Trapgat van 4 m² of groter.
- Open ruimte bij de trap (schalmgat) van 4 m² of groter.
- Vide van 4 m² of groter.

Zo kunt u meten:

- Meet binnen in het gebouw(deel).
- Meet per ruimte de lengte en de breedte.
- Vermenigvuldig deze met elkaar (lengte x breedte = aantal m²).
- Tel alle uitkomsten bij elkaar op. Dan heeft u de totale gebruiksoppervlakte van het gebouw(deel).
- Trek daar de onderdelen vanaf die niet meetellen.

Klopt de gebruiksoppervlakte op uw energielabel?

- **Ja**, de gebruiksoppervlakte klopt
 - Ga naar het volgende onderdeel.
- **Nee**, de gebruiksoppervlakte klopt niet.
 - Welke gebruiksoppervlakte staat er op het energielabel vermeld? _____
 - Welke gebruiksoppervlakte heeft u zelf gevonden of gemeten? _____

Geef uitleg: _____

Stuur bewijs mee. Bijvoorbeeld: een bouwtekening met maten, een plattegrond of schets met maten en uw berekeningen. Geef per ruimte aan waarvoor deze wordt gebruikt, bijvoorbeeld kantoor of winkel.

4. Gebruiksfunctie(s)

Op uw energielabel staan de gebruiksfuncties. U vindt dit bij 'Over dit gebouw'- 'Gebruiksfuncties'. Controleer of de gebruiksfunctie(s) op het energielabel klopt. Denkt u dat dit niet klopt? Volg dan de stappen hieronder en voeg bewijs toe.

Uitleg: De gebruiksfunctie is belangrijk voor het energielabel. Voorbeelden zijn: kantoorfunctie, bijeenkomstfunctie, winkelfunctie en logiefunctie. Klopt de gebruiksfunctie niet? Dan kan dit invloed hebben op het energielabel.



Let op: De gebruiksfuncties op het energielabel zijn de functies die aanwezig waren bij het opstellen van het energielabel. Is de gebruiksfunctie gewijzigd? Vraag dan een nieuw label aan.

Het energielabel gebruikt deze gebruiksfuncties

Gebruiksfunctie	Voorbeelden
Kantoorfunctie	kantoren, vergaderruimten
Bijeenkomstfunctie	theaters, sportkantines, buurthuizen, kerken. NB. Religieuze gebouwen voor erediensten vallen onder de bijeenkomstfunctie, maar hebben meestal geen energielabel nodig.
Onderwijsfunctie	scholen, universiteiten
Gezondheidszorgfunctie zonder bedgebied	poliklinieken, huisartsenpraktijken
Gezondheidszorgfunctie met bedgebied	ziekenhuizen, verpleeghuizen
Sportfunctie	sporthallen, zwembaden
Winkelfunctie	winkels, supermarkten
Logiesfunctie	hotels, pensions
Celfunctie	gevangenissen, politiecellen

Controleer de gebruiksfunctie(s)

Controleer de gebruiksfunctie op uw energielabel. Gebruik de termen van de lijst hierboven.

Kloppen de gebruiksfuncties?

- Ja**, de gebruiksfunctie klopt.
- Nee**, de gebruiksfunctie klopt niet. Leg dit hieronder uit.

Kloppen de genoemde percentages per gebruiksfunctie?

- Ja**, de percentages per gebruiksfunctie kloppen.
- Nee**, de percentages per gebruiksfunctie kloppen niet. Leg dit hieronder uit.

Geef uitleg:

Stuur bewijs mee. Bijvoorbeeld: overzichtsfoto's van de ruimtes.

5. Soort opname

Op sommige energielabels staat het soort opname. U vindt dit bij 'Opnamedetails' - 'Soort opname'. Controleer of soort opname op uw energielabel klopt. Denkt u dat dit niet klopt? Volg dan de stappen hieronder en voeg bewijs toe.

Uitleg: Voor het energielabel zijn er twee soorten opnames:

- een basisopname;
- een detailopname. Een detailopname mag altijd en is in een aantal situaties verplicht.



Let op: bij energielabels vanaf 29 mei 2026 staat deze informatie niet meer apart vermeld.

Controleer de soort opname

Klopt de soort opname op het energielabel?

- **Ja**, het soort opname klopt - Ga naar het volgende onderdeel.
- **Nee**, het soort opname klopt niet.
 - Welk soort opname zou volgens u van toepassing moeten zijn? _____

Geef uitleg: _____

Stuur bewijs mee. Bijvoorbeeld: screen print BAG-registratie van het gebouw(deel).

6. Aandeel hernieuwbare energie

Op uw energielabel staat het 'aandeel hernieuwbare energie'. U vindt dit op de eerste pagina van uw energielabel, bij het onderdeel 'Aandeel hernieuwbare energie'. Hier staat een percentage.

Uitleg: *Hernieuwbare energie is energie die het gebouw(deel) zelf produceert. Bijvoorbeeld met zonnepanelen of een warmtepomp. Meer zelfproductie betekent een hoger percentage (aandeel) hernieuwbare energie.*

Bijvoorbeeld: heeft u weinig zonnepanelen en geen warmtepomp, maar wel 30% percentage 'aandeel hernieuwbare energie'? Dan klopt dit mogelijk niet. Of heeft u wel zonnepanelen of een warmtepomp, maar 5% percentage 'aandeel hernieuwbare energie'? Dan klopt ook dit mogelijk niet.



Let op: Heeft u wel zonnepanelen? Dan kan de opbrengst anders zijn berekend voor het energielabel dan door de leverancier of wat u zelf meldt. De adviseur neemt heel nauwkeuring de oriëntatie (richting) van de panelen mee in de bepaling. De leverancier heeft hier mogelijk geen rekening mee gehouden. Daardoor kunnen er verschillen zijn. Als u de factuur van de zonnepanelen niet meer heeft, dan moet de energieadviseur een inschatting maken van de productie van de zonnepanelen.

Controleer het aandeel hernieuwbare energie

Controleer het aandeel hernieuwbare energie op uw energielabel. Wat geldt voor het gebouw(deel)?

- Het gebouw(deel) heeft zonnepanelen en/of een warmtepomp, maar er staat op het energielabel geen percentage bij het aandeel hernieuwbare energie.
- Het gebouw(deel) heeft geen zonnepanelen en/of een warmtepomp, maar er staat op het energielabel wel een percentage bij het aandeel hernieuwbare energie.
- Het gebouw(deel) heeft zonnepanelen en/of een warmtepomp, en er staat op het energielabel wel een percentage bij het aandeel hernieuwbare energie.
 - Verlaat dit onderdeel. Ga naar het volgende onderdeel.
- Het gebouw(deel) heeft geen zonnepanelen en/of een warmtepomp, en er staat op het energielabel geen percentage bij het aandeel hernieuwbare energie.
 - Verlaat dit onderdeel. Ga naar het volgende onderdeel.
- Anders, namelijk: _____

Geef uitleg: _____

Stuur bewijs mee. Bijvoorbeeld: foto van uw gehele dak (voorkant, achterkant en zijkanten), foto van uw totale verwarmingsinstallatie, specificaties en facturen zonnepanelen of warmtepomp.

7. Gevels: oppervlakte en isolatie

Op het energielabel staat dat (een deel van) de gevel niet geïsoleerd is.

- Dat klopt.
- Dat klopt niet. De gevel is wel geïsoleerd.

Leg uit:

Stuur bewijs mee. Bijvoorbeeld bewijs bouwjaar, plattegronden, tekeningen, foto's, facturen energiemaatregelen.

8. Vloeren: oppervlakte en isolatie

Op het energielabel staat dat (een deel van) de vloer niet geïsoleerd is.

- Dat klopt.
- Dat klopt niet. De vloer is wel geïsoleerd.

Leg uit:

Stuur bewijs mee. Bijvoorbeeld bewijs bouwjaar, plattegronden, tekeningen, foto's, facturen energiemaatregelen.

9. Ramen

Op het energielabel staat dat (een deel van) de ramen niet geïsoleerd zijn.

- Dat klopt.
- Dat klopt niet. De ramen zijn wel geïsoleerd.

Leg uit:

Stuur bewijs mee. Bijvoorbeeld bewijs bouwjaar, plattegronden, tekeningen, foto's, facturen energiemaatregelen.

10. Buitendeuren: oppervlakte en isolatie

Op het energielabel staat dat (een deel van) de buitendeuren niet geïsoleerd zijn.

- Dat klopt.
- Dat klopt niet. De buitendeuren zijn wel geïsoleerd.

Leg uit:

Stuur bewijs mee. Bijvoorbeeld bewijs bouwjaar, plattegronden, tekeningen, foto's, facturen energiemaatregelen.

11. Gevelpanelen: oppervlakte en isolatie

Op het energielabel staat dat (een deel van) de gevelpanelen niet geïsoleerd zijn.

- Dat klopt.
- Dat klopt niet. De gevelpanelen zijn wel geïsoleerd.

Leg uit:

Stuur bewijs mee. Bijvoorbeeld bewijs bouwjaar, plattegronden, tekeningen, foto's, facturen energiemaatregelen.

12. Daken: oppervlakte en isolatie

Op het energielabel staat dat (een deel van) de daken niet geïsoleerd zijn.

- Dat klopt.
- Dat klopt niet. De daken zijn wel geïsoleerd.

Leg uit:

Stuur bewijs mee. Bijvoorbeeld bewijs bouwjaar, plattegronden, tekeningen, foto's, facturen energiemaatregelen.

13. Installaties: verwarming, warm water, ventilatie/luchtbehandeling, koeling of verlichting 1 / 2

Op uw energielabel staat informatie over uw verwarmingstoestel, warmwatertoestel, ventilatiesysteem en koeltoestellen. U vindt dit bij 'Installaties in dit gebouw', op pagina 1 van het energielabel. Controleer of de gegevens kloppen.

Waarover gaat uw klacht?

Kies welk onderdeel op het energielabel volgens u niet klopt. Beantwoord daarna alleen de vragen die daarbij horen. De andere onderdelen kunt u overslaan.

- Verwarming - ga naar 13.1
- Warm water - ga naar 13.2
- Ventilatie/luchtbehandeling - ga naar 13.3
- Koeling - ga naar 13.4
- Verlichting - ga naar 13.5

13.1 De informatie over uw verwarming klopt niet

Beantwoord deze vragen:

1. Welk type verwarmingstoestel staat op uw energielabel? _____
(neem letterlijk over)
2. Welke aangesloten (vloer/gebruiks)oppervlakte staat erbij? _____ m²
3. Hoeveel verwarmingstoestellen heeft u? _____
4. Welke gegevens op het energielabel kloppen niet? Kies wat voor u geldt:
 - Het type toestel klopt niet.
 - Het aantal verwarmingstoestellen klopt niet.
 - De manier van verwarmen klopt niet (radiator of vloerverwarming)

Leg uit: _____

Stuur bewijs mee. Bijvoorbeeld: foto's, tekeningen of andere documenten, factuur van de energie-maatregel met adres gebouw(deel) en merk, type, dikte en oppervlakte van de maatregel.

13.2 De informatie over uw warmwatertoestel klopt niet

Beantwoord deze vragen:

1. Welke type warmwatertoestel staat op uw energielabel? _____
2. Hoeveel warmwatertoestellen heeft u? _____
3. Wat klopt er niet volgens u? Kies wat voor u geldt:
 - Het type warmwatertoestel klopt niet.
 - Het aantal warmwatertoestellen klopt niet.

Leg uit: _____

Stuur bewijs mee. Bijvoorbeeld: foto's, tekeningen, factuur van de energiemaatregel met adres gebouw(deel) en merk, type, dikte en oppervlakte van de maatregel.

13.3 De informatie over uw type ventilatie/luchtbehandeling klopt niet

Beantwoord deze vragen:

1. Welke type ventilatie/luchtbehandeling staat op uw energielabel? _____
2. Heeft het gebouw(deel) warmteterugwinning (WTW)? Ja Nee
3. Wat klopt er niet volgens u? Kies wat voor u geldt:
 - Het type ventilatie/luchtbehandeling klopt niet.
 - Warmteterugwinning (WTW) ontbreekt.
 - Anders, namelijk: _____

Leg uit: _____

Stuur bewijs mee. Bijvoorbeeld: foto's, tekeningen, factuur van de energiemaatregel met adres gebouw(deel) en merk, type, dikte en oppervlakte van de maatregel.

13.4 De informatie over uw type koeling klopt niet

Beantwoord deze vragen:



Let op: het gaat hier niet om losstaande airco's met een stekker.

1. Welke koelsysteem staat op uw energielabel? _____
2. Wat klopt er niet volgens u? Kies wat voor u geldt:
 - Het type koeltoestel klopt niet.
 - Het afgiftesysteem, de manier van koelen, klopt niet

Leg uit: _____

Stuur bewijs mee. Bijvoorbeeld: foto's, tekeningen, factuur van de energiemaatregel met adres gebouw(deel) en merk, type, dikte en oppervlakte van de maatregel.

13.5 De informatie over uw verlichting klopt niet

Beantwoord deze vragen:

Klopt het geïnstalleerde vermogen?


- ja
- nee

Leg uit: _____

Stuur bewijs mee. Bijvoorbeeld: verlichtingsplan en foto's van de armaturen.

14. Zonnepanelen

Op uw energielabel staat informatie over uw zonnepanelen. U vindt dit bij 'Installaties in dit gebouw' (nieuwe energielabels) of bij 'Kenmerken en maatregelen' (oudere energielabels). Controleer of de gegevens kloppen.

-  **Let op:** De adviseur neemt heel nauwkeuring de oriëntatie (richting) van de panelen en schaduw op het dak mee in de bepaling. Als u geen factuur meer hebt, dan moet de adviseur een inschatting maken van de opbrengst. De leverancier heeft hier mogelijk geen rekening mee gehouden. Daardoor kunnen er verschillen zijn.

Wat klopt er niet volgens u? Kies wat voor u geldt:

- Het wattpiekvermogen klopt niet.
- Anders, namelijk: _____

Leg uit: _____

Stuur bewijs mee. Bijvoorbeeld: foto's, tekeningen, factuur van de energiemaatregel met adres gebouw(deel) en merk, type, dikte en oppervlakte van de maatregel.

15. De energieprestatieadviseur

De energie(prestatie)adviseur of EP-adviseur verzamelt technische informatie over het gebouw(deel). Bijvoorbeeld over de isolatie, verwarming en ventilatie. De energieadviseur volgt vaste regels om het gebouw(deel) op te meten en in het rekenprogramma in te voeren. In sommige gevallen worden in de berekening aannames gedaan. De energieadviseur wordt gecontroleerd door de certificerende instelling.

U heeft een klacht over de energieadviseur. Beantwoord de vragen:

1. Welke naam van de energieadviseur staat op uw energielabel? _____
2. Wat is het vakbekwaamheidsnummer van de energieadviseur? _____
3. Waarom heeft u een klacht? Kies wat voor u geldt:
 - De opname is gedaan door iemand anders dan op het energielabel staat.
 - Er is geen energieadviseur in het betreffende gebouw(deel) geweest.
 - Anders, namelijk _____

Leg uit: _____

Stuur bewijs mee. Bijvoorbeeld: visitekaartje energieadviseur.

Formulier versturen

1. Heeft u alles ingevuld wat volgens u niet klopt op uw energielabel?
2. Sla het formulier op.
3. Geef op de volgende bladzijde aan welke bewijsstukken u meestuurt.
4. Stuur het formulier met uw uitleg en bewijsstukken naar de organisatie van uw energielabel.

De certificaathouder vindt u op uw energielabel:

- Bij oudere labels staat deze op pagina 1.
- Bij labels vanaf 29 mei 2026 staat deze onder tab 'Meer informatie'.

Het klachtenadres vindt u op de website van de certificaathouder.

Wat u kunt verwachten

- U krijgt binnen 2 weken van de certificaathouder een bevestiging dat uw klacht is ontvangen.
- U krijgt binnen 6 weken van de certificaathouder een reactie op uw klacht.

Belangrijk om te weten



Let op!

Op dit formulier vult u onder andere persoonsgegevens in. Deze gegevens kunnen ook voorkomen in de bewijsstukken die u meestuurt.

Stuurt u dit formulier en de bewijsstukken naar de organisatie bij wie u de klacht indient? Dan ontvangt deze organisatie dus ook de persoonsgegevens.

Informeer daarom eerst hoe de ontvanger met persoonsgegevens omgaat. Lees bijvoorbeeld eerst de privacyverklaring van deze organisatie. Bij bedrijven en instanties staat deze meestal op de website. Is dat niet het geval? Neem dan contact op met de betreffende partij.

