

## Geschillenprocedure

### Beoordelings- en geschillenprocedure energielabel

Versie 3.1  
Geldend vanaf 8 juni 2026

Deze beoordelings- of geschillenprocedure is bedoeld voor klanten die het niet eens zijn met de inhoud of uitkomst van het opgestelde energielabel. Wij werken volgens de richtlijnen van ISSO 82.1 en de wettelijke eisen van de Rijksoverheid. Geschillen worden zorgvuldig, objectief en binnen redelijke termijnen behandeld.

## Inhoud

1. Waarover kunt u een geschil melden? .....	2
2. Hoe kunt u een geschil melden?.....	2
3. Termijn voor het melden van een geschil.....	2
4. Bevestiging van ontvangst.....	2
5. Behandeling van het geschil.....	2
6. Kosten & voorwaarden.....	3
7. Kosten bij de certificerende instantie (CI).....	3
8. Gebruik van AI-gegenereerde teksten .....	3
9. Uitkomst.....	4
10. Niet eens met de uitkomst?.....	4
11. Registratie en kwaliteitsverbetering .....	4

## 1. Waarover kunt u een geschil melden?

U kunt een geschil melden wanneer u vindt dat:

- het energielabel onjuist is vastgesteld
- bepaalde bewijsstukken niet correct zijn beoordeeld
- onderdelen van de woning volgens u anders geïnterpreteerd hadden moeten worden
- de opname of communicatie niet naar wens is verlopen

Let op: Een geschil is geen formele bezwaarprocedure.

Voor een officiële herbeoordeling kunt u een tweede erkende energieadviseur inschakelen.

## 2. Hoe kunt u een geschil melden?

U kunt uw melding indienen via:

- E-mail: [mail@springopgroen.nl](mailto:mail@springopgroen.nl)
- Post: Spring op Groen, 's-Herenstraat 74, 3155 SL Maasland

Vermeld altijd:

- uw naam en contactgegevens
- het adres van de woning
- het labelnummer (indien beschikbaar)
- een duidelijke omschrijving van uw vraag, klacht of verschil van inzicht
- eventuele aanvullende documenten of foto's

## 3. Termijn voor het melden van een geschil

Vragen, opmerkingen of geschillen over de uitkomst van het energielabel dienen binnen 6 weken na ontvangst van het label te worden gemeld.

Na deze termijn kan een volledige beoordeling niet altijd meer worden gegarandeerd, omdat omstandigheden of bewijsstukken in de tussentijd kunnen zijn gewijzigd.

## 4. Bevestiging van ontvangst

U ontvangt binnen 5 werkdagen een bevestiging van ontvangst.

## 5. Behandeling van het geschil

Wij beoordelen uw melding zorgvuldig en objectief. Dit kan bestaan uit:

- herbeoordeling van de aangeleverde bewijsstukken
- controle van de opnamegegevens
- toelichting op de gemaakte keuzes volgens de basismethodiek, beschreven in de ISSO 82.1
- aanvullende vragen indien nodig

Wij streven ernaar om binnen 14 dagen een inhoudelijke reactie te geven. Als meer tijd nodig is, informeren wij u hierover.

## 6. Kosten & voorwaarden

Wat is kosteloos?

- Het beoordelen van uw melding
- Het opnieuw bekijken van de reeds aangeleverde bewijsstukken
- Het geven van uitleg over de gemaakte keuzes

Wanneer kunnen er kosten in rekening worden gebracht?

Kosten worden alleen berekend wanneer er extra werkzaamheden nodig zijn, zoals:

- een heropname op locatie
- het verwerken van nieuwe of aanvullende bewijsstukken
- het opstellen van een nieuw energielabel

In dat geval ontvangt u altijd vooraf een duidelijke kostenopgave.

Er worden geen kosten gemaakt zonder uw akkoord.

## 7. Kosten bij de certificerende instantie (CI)

Wanneer u een geschil indient bij de certificerende instantie (CI):

**De kosten zijn voor rekening van de eigenaar, tenzij de CI vaststelt dat Spring op Groen aantoonbaar fouten heeft gemaakt.**

Bij een ongegrond geschil blijven de kosten volledig voor de eigenaar.

Bij een gegrond geschil worden de kosten door ons vergoed of door de CI kwijtgescholden.

Een CI-procedure is bedoeld voor geschillen, niet voor het aanleveren van ontbrekende documenten.

Spring op Groen is partner van [BuildingLabel](#), een [EPBD](#)-gecertificeerd bedrijf.

## 8. Gebruik van AI-gegenereerde teksten

Sommige klanten gebruiken AI-gegenereerde teksten om hun melding te formuleren.

Dat is toegestaan, maar:

- AI-teksten hebben geen invloed op de inhoudelijke beoordeling van het energielabel.
- Wij beoordelen uitsluitend op basis van feitelijke informatie, ISSO 82.1-richtlijnen en controleerbare bewijsstukken.
- AI-teksten kunnen meldingen soms onnodig juridisch of zwaar geformuleerd laten lijken; wij kijken daarom altijd naar de inhoud, niet naar de toon.
- Onjuiste aannames of conclusies die door AI zijn toegevoegd worden niet meegenomen in de beoordeling.

- Een melding die door AI is “versterkt” zonder nieuwe bewijsstukken leidt niet tot een kosteloze heropname of labelaanpassing.

## **9. Uitkomst**

U ontvangt een schriftelijke terugkoppeling met:

- de bevindingen van de beoordeling
- eventuele correcties
- uitleg waarom onderdelen wel of niet aangepast kunnen worden

Een energielabel kan alleen worden aangepast wanneer er nieuwe bewijsstukken worden aangeleverd die voldoen aan ISSO 82.1.

## **10. Niet eens met de uitkomst?**

Als u het niet eens bent met onze beoordeling, kunt u:

- een tweede onafhankelijke energieadviseur inschakelen voor een heropname
- een nieuw energielabel laten opstellen op basis van aanvullende bewijsstukken

Wij kunnen u desgewenst uitleg geven over deze stappen.

## **11. Registratie en kwaliteitsverbetering**

Alle meldingen worden geregistreerd en gebruikt om onze dienstverlening continu te verbeteren.

## **BIJLAGE: klachtenformulier energielabel**

[\(onderstaand formulier is los te downloaden via deze link\)](#)

Klachten worden ingediend via per e-mail bij Spring op Groen: mail@springopgroen.nl.

Een klacht kan gaan over de:

1. EnergiePrestatie-adviseur
2. Uitkomst van een energieprestatierapport (energielabel woning).

### **1. Klacht over de EP-adviseur**

Een klacht over het functioneren van een EP-adviseur wordt ingediend bij de EP-adviseur.

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.

Deze klachten kunnen ingediend tot maximaal zes maanden na de beëindigen van de werkzaamheden in het kader van het opstellen van het energieprestatie-rapport door de EP-adviseur of in het kader van het controleren van de energieprestatie-rapporten door de certificaathouder of certificatie-instelling.

### **2. Klacht over de uitkomst van een energieprestatie-rapport (Energie label woning)**

De klager dient zijn klacht in te dienen bij de EP-adviseur. De klager kan enkel een klacht indienen bij de certificaathouder als de klager er niet uit komt met u EP-adviseur. Een klacht over een energieprestatie-rapport wordt alleen in behandeling genomen als er sprake is van gereede twijfel.

Er is sprake van gereede twijfel als:

- De energieprestatie-berekening gemaakt is en niet heeft gehouden aan de vigerende BRL9500, NTA, NEN of andere normen en ISSO-publicaties ten tijde van de opname van de EP-adviseur.
- De vermeldingen op het certificaat niet overeenkomen met de werkelijkheid ten tijde van de opname.

<b>Datum</b>	
<b>Naam</b>	
<b>Bent u opdrachtgever?</b>	
<b>Bent u toezichthouder of bevoegd gezag</b>	
<b>Adres</b> Straatnaam en huisnummer van de woning	
<b>Postcode</b>	
<b>Woonplaats</b>	
<b>Telefoonnummer</b>	
<b>E-mail adres</b>	
<b>Registratienummer energielabel woning</b>	
<b>Woningtype</b>	
<b>Naam EP adviseur</b>	
<b>Examenummer EP adviseur</b>	
<b>Datum registratie*</b> maximaal drie jaar na registratie datum	

**Omschrijving van de klacht**

*Beschrijf hier de aard van de klacht, inclusief relevante details.*