

Klachtenprocedure EnergieLabel.com Perfectkeur en Woningkeur

Datum: 1 juni 2026

Wij vinden het belangrijk dat onze klanten tevreden zijn over onze dienstverlening. Bent u niet tevreden over het door ons opgestelde energielabel, dan horen wij dat graag. Wij hopen daarmee onze kwaliteit te verbeteren.

Hoe kunt u een klacht indienen?

Voor vragen over uw energielabel kunt u mailen naar klantenservice@perfectkeur.nl of een kijkje nemen op www.verbeteruwhuis.nl.

Heeft u een officiële klacht over de uitkomst van het energielabel dan volgt u de verplichte klachtenprocedure:

1. U vult het klachtenformulier op <https://klacht-energielabel.nl/>. Dit formulier stuurt u met de gevraagde bewijslast naar klantenservice@perfectkeur.nl onder vermelding van 'Klacht EnergieLabel + adres van de woning'

De klager moet:

- de klacht onderbouwen met bewijslast (foto's, documenten, facturen);
 - verklaren dat de bouwkundige en installatietechnische situatie niet is gewijzigd sinds de opname;
 - Indien u huurder bent meldt u een klacht eerst bij de verhuurder. Reageert de verhuurder niet of onvoldoende, dan kan de klacht bij ons worden ingediend;
2. U ontvangt binnen twee weken een schriftelijke bevestiging dat uw klacht bij ons ontvangen is.
 3. Binnen 6 weken ontvangt u een schriftelijke reactie op uw klacht. Indien meer tijd nodig is, kan deze termijn éénmalig worden verlengd met maximaal zes weken. U wordt hierover tijdig geïnformeerd.
Wij zullen de klacht zorgvuldig onderzoeken. Het kan zijn dat we aanvullende informatie opvragen of een controlebezoek uitvoeren. U stemt met het indienen van de klacht automatisch in met een eventueel controlebezoek.
 4. Wij streven ernaar om uw klacht naar tevredenheid op te lossen. U ontvangt altijd een terugkoppeling.

5. Indien u het niet eens bent met onze reactie, kunt u binnen twee weken in beroep gaan. Voor klachten over energieprestatie-rapporten kunt u, indien nodig, ook terecht bij de certificerende instelling (VINK Certificering).

Specifieke voorwaarden voor klachten over energielabels:

- U kunt een klacht indienen tot drie jaar na registratiedatum, bij structurele fouten kan dit tot maximaal 10 jaar.
- Een klacht wordt alleen behandeld als er sprake is van gerede twijfel, bijvoorbeeld wanneer gegevens op het EnergieLabel mogelijk niet kloppen of de berekening mogelijk niet volgens de geldende BRL/ISSO-normen is uitgevoerd.
- Bij een gegronde klacht wordt het energielabel kosteloos gecorrigeerd of vervangen.
- Alleen het betreffende rapport wordt vervangen, tenzij sprake is van een structurele fout, dan worden alle betrokken rapporten hersteld.
- Bij representativiteit wordt onderzocht of de klacht ook geldt voor andere woningen.
- Indien er geen klachtenformulier wordt verstuurd kunnen we uw vragen en opmerkingen niet als officiële klacht registreren.