



Definitief

Aan
Bestuur

Auteur(s)

Contactpersoon

Datum
22-06-2023

Kenmerk

Bijlage(n)

rapportage

Evaluatie pilot energielabel

1. Aanleiding voor de pilot

Per 14 februari 2022 is voor de duur van een jaar een pilot gestart ten aanzien van het toetsen van het energielabel bij de procedures huurverlaging op grond van punten (254) en de toetsing aanvangshuurprijs (249). Bij de toetsing aanvangshuurprijs kan het zowel gaan om huurwoningen in de gereguleerde sector als de vrije sector. De procedure huurverlaging op grond van punten heeft alleen maar betrekking op huurwoningen in de gereguleerde sector. De aanleiding hiervoor is dat minister van BZK in de Tweede Kamer heeft toegezegd om nader te onderzoeken hoe de huurder beter kan worden ondersteund en sneller duidelijkheid kan krijgen bij een klacht of vraag over het energielabel.¹ Er is geconstateerd dat het voor huurders lastig is om een verkeerd energielabel te laten corrigeren. De weg voor huurders naar de Huurcommissie was in dit verband een moeilijk proces wanneer de verhuurder niet meewerkte. Huurders moesten dan zelf met een nieuw energielabel komen, waarbij de kosten konden oplopen tot 350 euro. Dat was vóór de komst van de pilot voor vele huurders een te hoge drempel. Het departement heeft in 2021 gesprekken gevoerd met de Huurcommissie over de mogelijkheid van een procedure waarbij het voor de huurder makkelijker zou worden gemaakt om bij gereede twijfel de juistheid van het energielabel aan te kaarten. Naar aanleiding van deze gesprekken is besloten om een pilot te starten waarbij de Huurcommissie actiever gaat handelen indien de huurder het energielabel ter discussie stelt en waarbij de huurder via de website van de Huurcommissie wordt geïnformeerd over de mogelijkheid om zijn energielabel aan te kaarten bij de Huurcommissie.

De pilot en bijbehorende doelstellingen komen overeen met huidig beleid dat staat opgenomen in het beleidsboek. Het huidige beleid van de Huurcommissie ten aanzien van het toetsen van het energielabel staat in het Beleidsboek waarderingstelsel zelfstandige woonruimte omschreven:

"Als de argumentatie van een verzoeker 'dermate gemotiveerd is' én een eventuele wijziging van het energielabel of een energie-index van invloed is op de huurprijs, heeft de Huurcommissie de bevoegdheid een 'Eigen Oordeel' tegenover het oordeel van de erkend adviseur te zetten. Een bezwaarprocedure tegen de jaarlijkse huurverhoging is hiervan uitgezonderd. In het eigen oordeel laat de Huurcommissie onderzoeken wat de energieprestatie van een woning is."

¹ <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2021/04/20/kamerbrief-toezeggingen-en-moties-over-energielabel>

2. Doelstelling van de pilot

De doelstelling van de pilot is het onderzoeken hoe de huurder in een geschil bij de Huurcommissie beter kan worden ondersteund en sneller duidelijkheid kan krijgen bij een reële klacht of vraag over het energielabel. De verwachting was dat de pilot zal leiden tot:

- Een betere dienstverlening en de verschaffing van meer duidelijkheid bij gerede twijfel over het energielabel door het werkproces van de Huurcommissie aan te passen.
- Inzicht in de mate waarin het voorkomt dat huurders twijfelen aan de correctheid van het energielabel in het kader van de huurprijs en of deze twijfel gegrond is.
- De beantwoording van de vraag of de huidige drempel voor huurders om het energielabel aan te kaarten te hoog is.

3. Werkwijze bij de pilot

Er is een werkgroep door de Huurcommissie ingericht voor de monitoring van de pilot. De werkgroep bestaat uit medewerkers van Intake, Onderzoek en Team Ontwikkeling. Maandelijks wordt een overleg gehouden over de pilot. Team Ontwikkeling coördineert de pilot.

Vóór deze pilot moest de huurder gerede twijfel aantonen door middel van een contra-expertise door een EP(A)-adviseur in te schakelen. Zie bijvoorbeeld de zaaknummers 107636 of 20367 waarbij de zittingscommissie uiteindelijk tot een Huurcommissie eigen oordeel (HEO) overgaat, omdat huurders een contra-expertise hebben aangeleverd. Bij de complexzaken werd de gerede twijfel (vóór de start van de pilot) via de oude werkwijze, middels een contra-expertise, aangetoond.

In deze pilot is de werkwijze veranderd.

1. Voorafgaand aan een zaak werd verduidelijkt dat huurders hun energielabel kunnen laten toetsen bij de Huurcommissie. De website van de Huurcommissie is hierop aangepast door daarop kenbaar te maken dat huurders hun energielabel kunnen laten toetsen. De website van de rijksoverheid is gelinkt aan de site van de Huurcommissie via hyperlinks. Per 31 oktober is de website van de Huurcommissie volledig veranderd en is de informatie over de pilot en de toetsing van het label op de volgende webpagina's te vinden:
 - [Toetsing energielabel bij twee procedures | Nieuwsbericht | Huurcommissie](#)
 - [Ergielabel toetsen | Huurders | Huurcommissie](#)
2. De verzoekschriften die huurders kunnen gebruiken om de huurprijs te laten toetsen (ex art. 7:249 BW en 7:254 BW) zijn aangepast. In de verzoekschriften is expliciet een toelichtingsveld opgenomen, zodat partijen de mogelijkheid hebben om aan te geven dat zij twijfelen over de juistheid van het energielabel. In het verzoekschrift is bewust geen vraag opgenomen over het energielabel en mogelijke twijfels daarover, omdat een passieve benadering wordt gevolgd bij de pilot. Dat houdt in dat huurder zelf in het toelichtingsveld moet aangeven dat het energielabel niet zou kloppen.
3. Na start van de zaak wordt door een interne onderzoeker beoordeeld of sprake is van gerede twijfel. Een contra-expertise is hierbij niet meer noodzakelijk. Hiervoor waren twee interne onderzoekers aangewezen die vaststellen of er sprake is van gerede twijfel van de juistheid van het energielabel. Naast dat aan de voorkant van het proces gerede twijfel kan worden vastgesteld door de interne onderzoekers, kunnen zittingscommissies tijdens zitting, zoals vóór de pilot het geval was, tevens uitspreken dat een HEO moet plaatsvinden wegens gerede twijfel aan de juistheid van het energielabel.

4. De pilot hield in dat het HEO plaatsvond na een toets van de labels door een externe EP(A)-adviseur. De bepalingmethode en software die de ingeschakelde EP(A)-adviseur gebruikt komen overeen met de bepalingmethode en software die werden gehanteerd op het moment dat het geregistreerde energielabel (NTA 8800)/Energie-index (NEN 7120) werd afgegeven.
Informatie over de woning voor de opname van de energieprestatie wordt aan de verhuurder gevraagd. Indien verhuurder dit niet aanlevert dan komt dit, in het geval van een Energie-Index, voor rekening en risico van de verhuurder en wordt conservatief berekend ten aanzien van die onderdelen waar de EP(A)-adviseur geen toegang tot heeft.

Financiën

In de offerte 2023 zijn deze zaken opgenomen als onderdeel van de 2.900 geraamde puntengeschillen (HP1). Hoewel slechts een instroom van circa 100 zaken werden verwacht, is in de aanbesteding van de EP(A)-adviseur uitgegaan van het viervoudige, wegens de grote onzekerheid over instroom van deze pilot. De prijs van een dergelijke zaak wijkt niet wezenlijk af van de gemiddelde prijs van een geschil.

4. Verloop van de pilot

Aan het begin van de pilot was de verwachting dat, gelet op de eerdere uitspraken van de Huurcommissie, het om 30 zaken zou gaan waarvoor een eigen oordeel door de Huurcommissie moest worden uitgevoerd. Voor dit aantal is een enkelvoudige onderhandse aanbesteding nodig. Echter, na een paar maanden kwamen er steeds meer Huurcommissie eigen oordeel (HEO) verzoeken binnen. Dit heeft te maken met het feit dat vóór de pilot de commissie in drie complexen in Groningen (Steenhouwerskade, Damsport en Trompsingel) heeft geoordeeld dat er in verschillende woonruimten van de complexen sprake is van gereede twijfel over de juistheid van de energielabels. In navolging hierop kwamen steeds meer verzoeken binnen van woningen uit dezelfde complexen. Aangezien alle HEO-verzoeken vanaf 14 februari 2022 in de pilot terecht kwamen, werd het beoogde aantal van 30 zaken snel overstegen. Hierdoor moest een aanbestedingsprocedure worden gestart via de Haagse Inkoop samenwerking (HIS). Dit proces is gestart in juni 2022 en is geëindigd in oktober 2022. Tot die tijd zijn de HEO-zaken stilgelegd en deze zaken zijn opgepakt door de EP(A)-adviseur in december 2022. De ingeschakelde EP(A)-adviseur heeft onderzoek uitgevoerd in de betreffende woningen en de opgestelde rapporten zijn in het eerste kwartaal van 2023 naar de Huurcommissie gestuurd. Bij 17 zaken hebben opnames op locatie plaatsgevonden en deze worden op korte termijn uitgewerkt. De doorlooptijd voor het doen van commissieuitspraken is 4 maanden. Ten tijde van het opstellen van de onderhavige evaluatie was de termijn van 4 maanden nog niet verstreken voor deze 17 zaken.

Tijdens de pilot kwamen er signalen binnen van huurders en verhuurders dat zij de onderliggende gegevens van de door de Huurcommissie ingeschakelde EP(A)-adviseur wensten te hebben. De EP(A)-adviseur gaf in begin van de pilot aan dat het delen van de onderliggende gegevens wegens technische beperkingen niet mogelijk was. De EP(A)-adviseur kwam hierop terug en de opnameformulieren zijn thans wel te genereren. Deze gegevens worden sindsdien gedeeld met partijen.

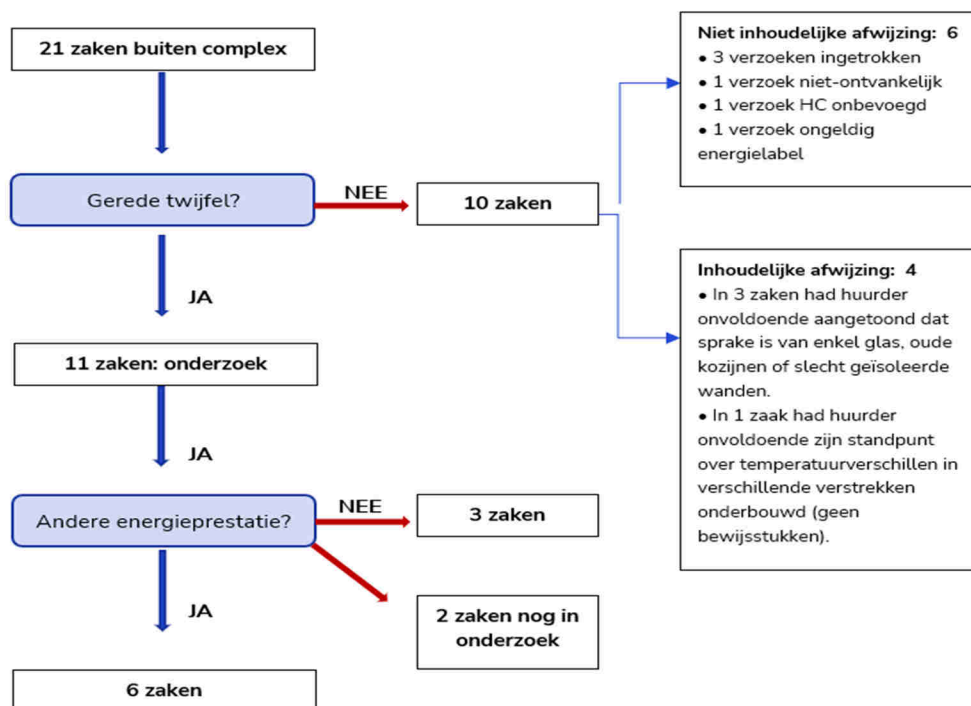
In totaal werd in 124 zaken door de huurder aangekaart dat sprake is van een foutief energielabel. Hierin kan een onderscheid worden gemaakt tussen 103 complexzaken en 21 losse zaken.

De pilot is officieel geëindigd op 14 februari 2023. Aangezien het tijd kost om de zaken in te plannen en onderzoek uit te laten voeren, kon niet meteen een evaluatie worden uitgevoerd van de pilot. In de periode van na de pilot tot de evaluatie is de werkwijze van de pilot, gelet op de tussentijdse resultaten, wel voortgezet. In dit verband is de raamovereenkomst met de EP(A)-adviseur op 4 april 2023, door het MT, met een jaar verlengd.

5. Resultaten

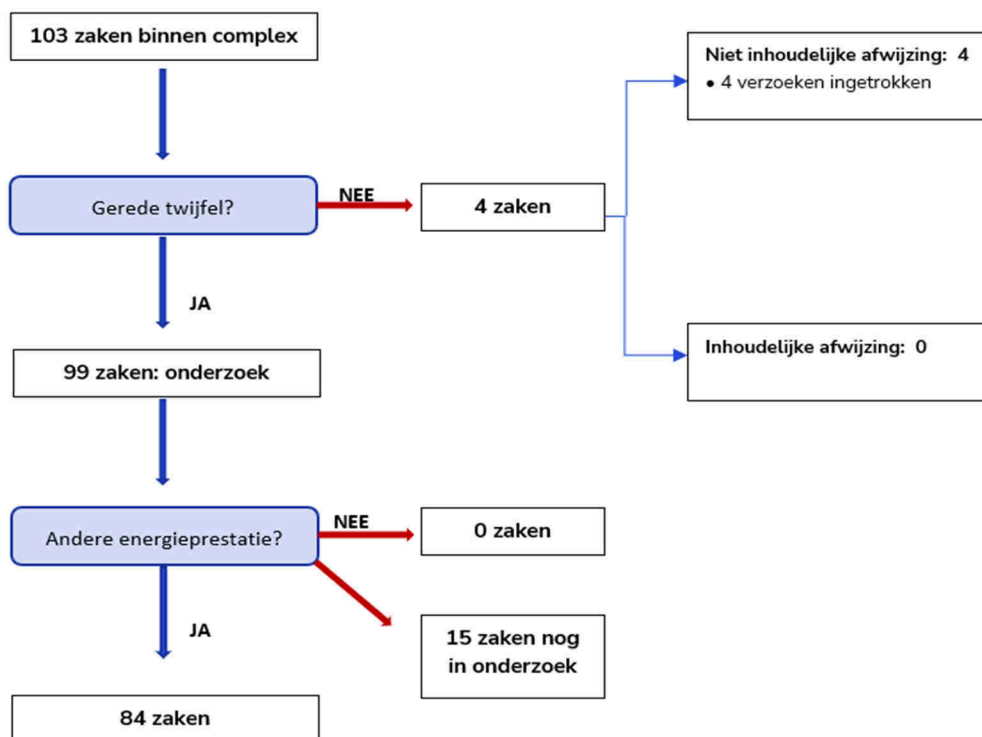
In de periode van de pilot (14 februari 2022- 14 februari 2023) zijn 124 zaken² binnengekomen waarin de huurder twijfelde over de juistheid van het energielabel. In deze zaken wordt een onderscheid gemaakt tussen 103 woningen die zich in een complex bevinden (complexzaken) en 21 woningen die niet behoren tot een complex (losse zaken). Hieronder worden de resultaten eerst schematisch weergegeven. Vervolgens worden de resultaten stapsgewijs toegelicht.

Schematische weergave losse zaken



² Dit betreffen 7:249 BW en 7:254 BW procedures.

Schematische weergave complexzaken



1. De hoeveelheid zaken waarin het energielabel werd betwist

Vraag	Resultaat	
In hoeveel zaken is het energielabel betwist?	Losse zaken: 21 Complexzaken: 103	Totaal: 124

Bespreking resultaten:

Met een totaal van 124 zaken is het beoogde aantal zaken van 30 ruimschoots overstegen. Dit heeft te maken met het feit dat vóór de pilot de zittingscommissies in 2021 en 2022 in drie complexen in Groningen (Steenhouwerskade, Damsport en Trompsingel) heeft geoordeeld dat er in verschillende woonruimten van de complexen sprake is van gerede twijfel over de juistheid van de energielabels. Dit hadden huurders aangetoond door middel van een ingeschakelde EP(A)-adviseur door een contra-expertise uit te laten voeren. De nieuwe werkwijze die met de pilot is geïntroduceerd verklaart derhalve niet het hoge aantal, aangezien het overgrote deel van de zaken complexzaken betrof, waarbij de gerede twijfel nog via de oude werkwijze werd aangetoond. Wat wel representatief is voor de nieuwe werkwijze zijn de resultaten van de 21 losse zaken.

2. Constatering gerede twijfel door Huurcommissie

Vraag	Resultaat
In hoeveel zaken werd gerede twijfel geconstateerd door de Huurcommissie?	Losse zaken: 11 uit 21 Complexzaken: 99 uit 103
	Totaal: 110 uit 124 (89%)

Bespreking resultaten:

Complexzaken

Aangezien bij een aantal woningen van de complexzaken werd aangetoond dat sprake is van gerede twijfel, is dat voldoende geweest om voor de overige vergelijkbare woningen in de complexen een HEO te starten indien de huurder hierom heeft verzocht. Dit verklaart dat in 99 van de 103 van de complexzaken gerede twijfel is uitgesproken over de juistheid van het energielabel. In vier zaken werd het verzoek ingetrokken omdat het verkeerde verzoekschrift werd ingevuld.

Losse zaken

Opvallend is dat in meer dan de helft van de losse zaken gerede twijfel is uitgesproken. Dat is een relatief groot aandeel, gezien het feit dat in 6 van alle 21 losse zaken, wegens uiteenlopende redenen, niet toegekomen is aan de beoordeling of sprake was van gerede twijfel. In vier gevallen werd een HEO-verzoek inhoudelijk afgewezen.

Geen inhoudelijk oordeel

Dit zijn de redenen geweest voor de Huurcommissie om niet tot een inhoudelijk oordeel over de juistheid van het energielabel te komen:

- 2 verzoeken werden ingetrokken wegens een minnelijke schikking,³
- 1 verzoek werd ingetrokken doordat het verzoek een misverstand was volgens de huurder.
- 1 verzoek is niet-ontvankelijk verklaard omdat het voorstel tot huurverlaging (7:254 BW procedure) niet aan de wettelijke vormvereisten voldeed.
- In 1 zaak werd teruggevallen op het bouwjaar omdat er geen geldig energielabel was.
- In 1 zaak werd uitgesproken dat de Huurcommissie onbevoegd is, omdat sprake is van een vrijesectorwoning in een 7:254 BW procedure.

Welke informatie leidde tot gerede twijfel?

In 11 losse zaken werd geoordeeld dat sprake was van gerede twijfel. De volgende informatie werd aangedragen en leidde tot gerede twijfel:

- Voor het energielabel werd met dubbel glas gerekend, terwijl huurder met foto's had onderbouwd dat sprake was van enkel glas in een deel van de beglazing.
- Huurder heeft aangegeven dat niemand in de woning was gekomen om de woning te verduurzamen terwijl het label recentelijk is aangepast en er werd geen bewijs van verduurzaming aangeleverd door verhuurder.
- Zeer lage isolatiewaarde of slecht geïsoleerde gevels/wanden, onderbouwd met foto's, terwijl een goede isolatie in het energielabel/Energie-Index stond.
- Huurders die een eigen EP(A)-adviseur hebben ingeschakeld om het label vast te stellen.
- In twee zaken gaf de huurder aan dat sprake was van dezelfde EP(A)-adviseur als bij de woningen in de complexen waarbij werd vastgesteld dat het label niet klopte.
- Ligging van de woning is volgens de huurder verkeerd door de EP(A)-adviseur ingevuld (hoekwoning i.p.v. tussenwoning).

³ De Huurcommissie heeft geen inzicht in de redenen voor schikking. Dit komt omdat partijen hun zaak intrekken slechts met de algemene vermelding dat zij tot een schikking zijn gekomen en derhalve geen uitspraak meer wensen.

- Huurder heeft foto's van ramen, deuren en kozijnen meegestuurd waaruit blijkt dat de woning niet goed geïsoleerd is, terwijl sprake is van een energielabel met een hoge klasse.
- Huurder geeft aan dat er een verschil zit tussen de Energie-Index die is opgenomen op 29 mei 2020 en 30 mei 2020. Er is echter niets veranderd in de tussentijd. De aanpassing van de Energie-Index (1,80 i.p.v. 1,84) zorgt voor meer punten.
- Huurder heeft aangetoond dat de kozijnen oud zijn en dat sprake is van 'extreme' tocht en kou, terwijl sprake is van een energielabel met een hoge klasse. Dit heeft hij aangetoond met correspondentie tussen hem en de verhuurder.

De bovenstaande gezichtspunten kunnen de basis vormen voor een toekomstige werkinstructie voor de interne onderzoekers om gereede twijfel vast te stellen.

Waarom werd geen gereede twijfel uitgesproken?

In vier gevallen werd een HEO-verzoek afgewezen. De huurders hebben niet opnieuw een verzoek ingediend. Hiervoor bestonden de volgende redenen:

- In drie zaken had de huurders onvoldoende aangetoond met duidelijke foto's dat sprake was van enkel glas, oude kozijnen of slecht geïsoleerde wanden.
- In een andere zaak had de huurder onvoldoende zijn standpunt over temperatuurverschillen in verschillende vertrekken onderbouwd. Hij had geen bewijsstukken meegestuurd.

In deze gevallen had de huurder onvoldoende bewijs aangeleverd. Op de website van de Huurcommissie wordt aangegeven dat bij twijfel over het energielabel bewijsstukken met een toelichting aangeleverd moeten worden.⁴ Tevens wordt in de ontvangstbevestiging/aanvullende informatieverzoek bewijsstukken opgevraagd. Wat wellicht beter kan is de voorlichting van de Huurcommissie ten aanzien van welke bewijsstukken huurders aan dienen te leveren.

3. Het aantal zaken waarin bijstelling van de puntentoekenning voor de energieprestatie plaatsvond

Vraag	Resultaat
In hoeveel zaken werd de puntentoekenning voor de energieprestatie bijgesteld na HEO?	Losse zaken: 6 uit 21 Complexzaken: 84 uit 103 Totaal: 92 uit 124 (74%)

Bespreking resultaten:

Complexzaken

Van de 103 complexzaken zijn vier zaken ingetrokken en heeft in 15 zaken nog geen onderzoek in de woning plaatsgevonden door de ingeschakelde EP(A)-adviseur. In de overige 84 complexzaken is de door de Huurcommissie ingeschakelde EP(A)-adviseur een slechtere energieprestatie geconstateerd dan wat geregistreerd staat in EP-online. De geregistreerde Energie-Indexen corresponderen met een label A, terwijl de energieprestatie op basis van de door de Huurcommissie ingeschakelde EP(A)-adviseur uitkomt op een Energie-Index die correspondeert met een label D, E of F.

Het is voorgekomen dat een huurder in een complex afwezig was tijdens een onderzoek, waardoor de woning niet kon worden gewaardeerd. In deze situatie heeft het bestuur van de Huurcommissie in december 2022 besloten dat het redelijk is om in deze situatie uit te gaan van het gemiddelde van de andere woonruimten in hetzelfde complex waar wel een onderzoek heeft kunnen plaatsvinden, gelet op de energieprestatie die is vastgesteld voor soortgelijke woningen in het complex.

⁴ Zie deze links: <https://www.huurcommissie.nl/actueel/nieuws/2022/02/14/toetsing-energielabel-bij-twee-procedures> & <https://www.huurcommissie.nl/huurders/sociale-huurwoning/energielabel-toetsen>

Losse zaken

Van de 11 losse zaken waarbij is geoordeeld dat een HEO gaat plaatvinden, moet in twee zaken nog een onderzoek door de ingeschakelde deskundige plaatsvinden. Van de 9 losse zaken waarbij een HEO is uitgevoerd, zijn bij 6 zaken de energieprestatie naar beneden bijgesteld.

Wat de redenen zijn van verschil in uitkomsten van de door de Huurcommissie ingeschakelde EP(A)-adviseur en het geregistreerde label/Energie-Index zijn niet in te zien voor de Huurcommissie, aangezien de ingeschakelde EP(A)-adviseur (tevens de Huurcommissie) geen inzage heeft in EP-online over het dossier van het geregistreerde label/Energie-Index. Tevens worden die gegevens veelal niet gedeeld door partijen. Een vergelijking kan dan ook niet worden gemaakt.

4. Het aantal zaken dat daadwerkelijk effect heeft gehad op de huurprijs

Vraag	Resultaat	
In hoeveel zaken had het gewijzigde energielabel effect op de huurprijs?	Losse zaken: 6 uit 21 Complexzaken: 84 uit 103	Totaal: 92 uit 124 (74%)

Bespreking resultaten:

Gelet op de grote verschillen tussen de geregistreerde energie-index en de geconstateerde energie-index door de ingeschakelde EP(A)-adviseur in de complexzaken, is het gewijzigde energielabel van invloed geweest op de huurprijs. Het gewijzigde energielabel heeft in alle complexzaken, waar een onderzoek is geweest, geleid tot een lagere huurprijs.

Ook in 6 van de 11 losse zaken waarin gereede twijfel werd geconstateerd en de Huurcommissie uitgaat van een andere energieprestatie, heeft het HEO daadwerkelijk effect gehad op de huurprijsvaststelling. In 2 van de 11 losse zaken dient de EP(A)-adviseur nog de woning op te nemen. Bij losse zaken kan geconcludeerd worden dat de drempel om een foutief energielabel aan te vechten is verlaagd.

5. Melden aan Certificerende Instellingen (CI's)

In lijn met het huidige beleid van de Huurcommissie is het eigen oordeel uitsluitend in de desbetreffende zaak van kracht tussen de betrokken huurder en verhuurder.⁵ Het eigen oordeel leidt niet tot een gewijzigd energielabel/Energie-Index in EP-online. De Huurcommissie registreert niet in het register, EP-online, van de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO). Daarbij speelt dat de gebouweigenaar, de certificaathouder en de CI als enige partijen in staat zijn om een energielabel te corrigeren of in te trekken. Het is voor de Huurcommissie en huurders onwenselijk als een opvolgend huurder opnieuw bij de Huurcommissie een procedure moet starten, terwijl reeds is vastgesteld dat het energielabel/Energie-Index niet klopt. Het is daarom van uiterst belang dat de eigenaar, certificaathouder en CI's op de hoogte worden gebracht van de conclusie omtrent de energielabels/Energie-indexen. De Huurcommissie heeft in overleg met BZK en de CI's afgesproken dat de uitkomsten van de zaken uit de pilot (met adressen) doorgestuurd worden naar de CI's, zodat zij vervolgstappen kunnen nemen.

6. Specifieke adviseurs die in de fout gaan?

De identiteit van de specifieke adviseurs die de energielabels hebben vastgesteld waarvan de Huurcommissie concludeert dat deze onjuist zijn, is voor de Huurcommissie (en ingeschakelde EP(A)-adviseur) niet te achterhalen via EP-online.

⁵ Bij een nieuwe zaak over hetzelfde adres waarbij een nieuwe huurder betrokken is, wordt het reeds uitgevoerde HEO als uitgangspunt genomen, tenzij verhuurder aantoont dat sprake is van gewijzigde omstandigheden (c.q. verduurzaming).

6. Conclusies

• Heeft de nieuwe werkwijze daadwerkelijk geleid tot een lagere drempel?

De centrale doelstelling van de pilot was dat de huurder beter wordt gefaciliteerd en sneller duidelijkheid krijgt bij gerede twijfel over het energielabel. Vóór deze pilot bestond er een hoge drempel voor huurders om gerede twijfel aan te tonen bij de Huurcommissie. In feite moest de huurder gerede twijfel aantonen middels een contra-expertise door een EP(A)-adviseur in te schakelen. Zie bijvoorbeeld de zaaknummers 107636 of 20367 waarbij de zittingscommissie uiteindelijk tot een HEO overgaat doordat huurders een contra-expertise hebben aangeleverd. Met deze pilot is de werkwijze veranderd waarbij aan de voorkant van het proces (niet tijdens zitting) door een interne onderzoeker wordt beoordeeld of sprake is van gerede twijfel. Een contra-expertise is hierbij niet meer noodzakelijk. Hiermee is de hoge drempel weggenomen om gerede twijfel vast te stellen en worden huurders sneller geholpen aangezien er geen zitting hoeft te volgen.

Bij de complexzaken werd de gerede twijfel (vóór de start van de pilot) via de oude werkwijze, middels een contra-expertise, aangetoond. Bij de losse zaken werd wel de nieuwe werkwijze gehanteerd en de uitkomsten daarvan zijn representatief voor de conclusie over de werkwijze die voor de Huurcommissie wenselijk is. Ondanks het geringe aantal losse zaken, gelet op de instroom van zaken die de Huurcommissie binnenkrijgt, hebben huurders relatief veel succes gehad bij het betwisten van het geregistreerde energielabel. In 6 van de 21 losse zaken is geconstateerd dat sprake is van gerede twijfel waarbij de huurprijs is bijgesteld. In die gevallen zijn huurders in het gelijk gesteld en geholpen. Ook zijn huurders geholpen omdat zij duidelijkheid hebben gekregen over de juistheid van het energielabel door middel van een HEO. Een opdracht tot HEO is gegeven in 11 van de 21 zaken. Hieruit kan worden geconcludeerd dat de gewijzigde werkwijze de drempel heeft verlaagd, wat heeft geleid tot succesvolle resultaten.

• Zijn huurders beter gefaciliteerd bij de aanpassing van het werkproces?

Op grond van het aantal zaken dat is binnengekomen, lijkt het erop dat huurders beter gefaciliteerd worden. Er is namelijk een toename in zowel losse zaken als complexzaken omtrent toetsing energielabel. Met de informatievoorziening op de website zijn huurders beter gefaciliteerd om een procedure te starten ten aanzien van een 'foutief' energielabel. Tevens krijgen huurders sneller duidelijkheid over de juistheid van het label met de lagere drempel die wordt gehanteerd. De positie van de huurder is versterkt, omdat hij niet meer een contra-expertise hoeft aan te leveren. Er wordt nu eerder een HEO uitgevoerd en dit biedt de huurder meer mogelijkheden om duidelijkheid verkrijgen over het energielabel van zijn huurwoning.

Met het aanpassen van de werkwijze is het de bedoeling geweest dat al aan de voorkant van het proces wordt vastgesteld of de huurder voldoende heeft gemotiveerd dat het energielabel onjuist is. Dit zorgt voor snellere doorlooptijden van een zaak, aangezien voorheen de zaak naar zitting werd gebracht om te bepalen of een HEO nodig was. Het proces van het starten van een HEO had in de pilot wel wat vertraging opgelopen, doordat er meer zaken in de pilot terecht kwamen dan beoogd, waardoor onverwachts een aanbestedingsprocedure gestart moest worden. Na afronding van de aanbestedingsprocedure verliep het proces aanzienlijk sneller.

• Inzicht in hoeverre het voorkomt dat huurders twifelen aan de correctheid van het energielabel

De pilot heeft inzichtelijk gemaakt dat het probleem over de correctheid van het energielabel zich voornamelijk in Groningen afspeelt en in het bijzonder bij de volgende complexen: Steenhouwerskade, Damsport en Trompsingel. Indien de complexzaken niet worden meegerekend, dan blijven slechts 21 zaken over. Landelijk gezien lijkt het probleem omtrent het energielabel dus mee te vallen. De Raad van Advies van de Huurcommissie heeft gewaarschuwd voor een hoge werklast die de werkwijze van de pilot met zich mee kan brengen, indien de werkwijze wordt voortgezet. Gelet op het aantal pilotzaken en de constatering dat het probleem over correctheid van het energielabel zich voornamelijk in Groningen

afspeelt, wordt geconcludeerd dat het effect op de werklust mee zal vallen. Dit past ook bij de raming van de verwachte zaken en kosten, opgesteld door de controller van de Huurcommissie.⁶

• Zijn er veel voorkomende onjuistheden die leiden tot een foutief energielabel?

Wat de redenen zijn van verschil in uitkomsten van de door de Huurcommissie ingeschakelde EP(A)-adviseur en het geregistreerde label/Energie-Index zijn niet in te zien voor de Huurcommissie, aangezien de ingeschakelde EP(A)-adviseur (tevens de Huurcommissie) geen inzage heeft in EP-online over het dossier van het geregistreerde label/Energie-Index. Tevens worden die gegevens veelal niet gedeeld door partijen. Een vergelijking kan dan ook niet worden gemaakt. Dit wordt wellicht anders vanaf medio 2023. Vanaf medio 2023 kunnen huurders immers het afschrift van het energielabel downloaden en kan een vergelijking worden gemaakt.

7. Aanbevelingen

Op grond van onze conclusies zijn we tot de volgende aanbevelingen gekomen.

- De pilot en de werkwijze die daarin werd gehanteerd heeft geleid tot een lagere drempel voor huurders bij twijfel over de juistheid van het energielabel en een betere dienstverlening. De lagere drempel heeft tot succesvolle resultaten geleid waarbij in 11 van de 21 losse zaken is geconstateerd dat sprake is van gereede twijfel en in 6 van de 21 zaken heeft de HEO daadwerkelijk geleid tot een lagere huurprijs. De pilot liet tot 14 februari 2023. De voorliggende vraag is of de in de pilot gehanteerde werkwijze moet worden omgezet in een vaststaande werkwijze. Er wordt geadviseerd om de gehanteerde werkwijze voort te zetten. Als hiermee wordt ingestemd door het MT en bestuur dan dient een regulier proces te worden ontwikkeld om de tijdelijke werkwijze van de pilot tot een vaststaande werkwijze te verheffen.
- Volgens het huidige beleid van de Huurcommissie is het aan de huurder om aan te tonen dat sprake is van gereede twijfel. In de pilot werd de werkwijze gehanteerd dat de huurder gereede twijfel aan moest tonen aan het begin van de procedure (c.q. in het verzoekschrift of na ontvangst van de brief waarin aanvullende gegevens worden opgevraagd). Het is mogelijk dat de onderzoeker ook tijdens het onderzoek indicaties van een onjuist energielabel tegenkomt, al dan niet op aanwijzen van de huurder. Daarom is het aan te bevelen om nader te onderzoeken wat de impact is als de Huurcommissie ambtshalve onjuiste energielabels signaleert tijdens onderzoek.
- De raamovereenkomst met de EP(A)-adviseur loopt af op 14 mei 2024. Gezien de instroom van het totaal aan puntenzaken (ex art. 7:249 BW en 7:254 BW) die iets lager ligt dan in de offerte is opgenomen is financieel de ruimte om nog nieuwe zaken op te pakken én deze ruimte is er ook binnen de aanbesteding. De controller van de Huurcommissie adviseert om, gezien bovenstaande aanbeveling, in de offerte 2024 deze zaakstroom mee te nemen in de raming om zo via de offerte ook de financiële dekking vanuit BZK veilig te stellen.
- De resultaten van de pilot zijn doorgespeeld aan de CI's. Dit betreft een tijdelijke oplossing aangezien de CI's geen proces hebben ingericht voor de extra workflow indien de Huurcommissie de adressen doorspeelt. Het is aan te bevelen dat de Huurcommissie in samenwerking met BZK, schemebeheerder (Install Q) en de CI's afspraken hierover maakt, zodat gehandeld kan worden op de adressen die gedeeld (kunnen) worden. Daarbij dient opgemerkt te worden dat de regie voor het ontwikkelen van een structurele oplossing bij BZK ligt.
- Het is wenselijk als een specifieke wettelijke grondslag in de Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte (UHW) komt voor de Huurcommissie om adresgegevens met de CI's te delen. Het voorstel voor wettelijke verankering is reeds ingediend bij BZK.

⁶ Zie het kopje "financiën" in hoofdstuk 3 en zie aanbeveling 2 in hoofdstuk 7.

- Gebaseerd op de vier zaken waarin geen gerede twijfel is vastgelegd, is het aan te bevelen dat aan huurders gecommuniceerd wordt met welke bewijsstukken huurders moeten komen om gerede twijfel vast te kunnen stellen. Dit kan op de website gecommuniceerd worden en/of in de brief naar huurders toe indien om aanvullende informatie wordt verzocht.
- Indien huurders zijn verhuisd of niet-thuis zijn tijdens onderzoek ter plaatse dan wordt in complexen gewerkt met gemiddelden, zoals is vastgelegd door het bestuur. Bij losse zaken is dit niet mogelijk. Voor die gevallen bevelen wij aan om te concluderen dat er geen HEO kan plaatsvinden.
- De gezichtspunten genoemd in hoofdstuk 5 kunnen de basis vormen voor een toekomstige werkinstructie voor de interne onderzoekers om gerede twijfel vast te stellen. Resumerend hebben de volgende factoren volgens de resultaten meegespeeld of sprake is van gerede twijfel:
 - Huurder levert voldoende bewijs aan met foto's dat sprake is van een lage isolatiewaarde van de ramen, kozijnen, deuren, wanden en gevels die niet correspondeert met het geregistreerde energielabel/Energie-Index.
 - Huurder toont voldoende aan dat de EP(A)-adviseur een onjuist energielabel/Energie-Index heeft vastgesteld. Bijvoorbeeld doordat geen bewijs van verduurzaming is overgelegd.
 - De informatie op het labelafschrift is foutief volgens huurder en hij onderbouwt dit voldoende (voorbeeld hoekwoning i.p.v. tussenwoning).
 - Huurder geeft aan dat sprake is van een EP(A)-adviseur die reeds een 'foutief' label heeft vastgesteld en onderbouwd nader met stukken waarom het label niet zou kloppen.

Het is aan te bevelen dat de interne onderzoekers deze factoren meenemen in hun beoordeling.

Vanaf medio 2023 kunnen huurders het afschrift van het energielabel downloaden. Zodra huurder dit kunnen, gaat de Huurcommissie het afschrift bij huurder opvragen en huurder zal middels dit afschrift moeten aantonen dat gegevens die zijn gebruikt om het energielabel vast te stellen niet kloppen. Er wordt aanbevolen om de website van Huurcommissie te voorzien van uitleg over de manier waarop huurders het afschrift kunnen raadplegen.

- Het delen van de opnameformulieren met huurders en verhuurder is een nieuwe werkwijze van de door de Huurcommissie ingeschakelde EP(A)-adviseur. Er wordt geadviseerd om deze werkwijze te behouden ter bevordering van transparantie en gedegen motivering van het oordeel in de uitspraak van de Huurcommissie.
- Het is aan te bevelen om de certificaathouder te betrekken bij het proces om informatie op te halen. Zo wordt de certificaathouder geïnformeerd over een lopende procedure bij de Huurcommissie en de door de Huurcommissie ingeschakelde EP(A)-adviseur kan op deze wijze werken met een volledig dossier. De noodzaak om conservatieve berekeningen te gebruiken wordt daarmee minder.