



## FAQ EPonline Afmeld database voor energielabels

### **Wat moet ik doen als ik mijn wachtwoord vergeten ben?**

Klik op de link 'mail wachtwoord'. Een e-mail zal naar het al bekende e-mailadres verzonden worden. U moet direct daarna een nieuw wachtwoord invoeren. Bent u ook uw gebruikersnaam kwijt? Neem dan contact op met onze support via de helpdesk EPBD: [klantcontact@rvo.nl](mailto:klantcontact@rvo.nl).

### **Hoe moet ik wijzigingen (in mijn persoonlijke gegevens of wachtwoord) in het afmeldsysteem doorvoeren?**

U logt in op het afmeldsysteem. Vervolgens gaat u naar beheertaken en kiest 'eigen gegevens'. Vergeet niet op 'gegevens opslaan' te klikken onderaan de pagina. Uw gebruikersnaam kunt u niet wijzigen. Indien u de gegevens wijzigt, wordt een e-mail naar de accounthouder gestuurd ter bevestiging van de wijzigingen.

### **Ik heb een fout gemaakt met het afmelden? Hoe herstel ik die fout?**

Wanneer u een fout heeft gemaakt, kunt u binnen 1 week na de afmelding het label eenvoudig vervangen. U meldt het verbeterde monitoringsbestand af volgens de gebruikelijke procedure. Bij de afmelding geeft ep-online de mogelijkheid terug om het label te vervangen. Kies voor deze optie en de oude gegevens op het label worden overschreven met de nieuwe gegevens. Het certificaatnummer blijft gelijk. Vervangen van een label kan alleen wanneer de adresgegevens en de opnamedatum gelijk zijn gebleven. Wanneer dit niet het geval is, moet het label worden verwijderd. Zie hiervoor verder in de veelgestelde vragen. Let op: vervangen van een label kan alleen binnen 1 week na de afmelding. Na die tijd wordt de mogelijkheid 'vervangen' niet meer teruggegeven bij het afmelden. Kies in GEEN geval voor de optie 'Uitbreiden' om een label te vervangen. Deze optie is alleen bedoeld om een uitbreiding te doen van een referentiewoning.

### **Ik heb een fout gemaakt met het afmelden maar de vervangingsperiode van 1 week is verstreken. Wat moet ik doen?**

Wanneer de vervangingsperiode van 1 week na afmelden is verstreken kan een label niet meer worden vervangen. Mocht dat wel gewenst zijn, kunt u een mail sturen naar [klantcontact@rvo.nl](mailto:klantcontact@rvo.nl). In deze mail geeft u de reden aan waarom u het label wilt vervangen. Ook moet u aangeven om hoeveel labels het gaat die moeten worden vervangen. Wanneer we akkoord gaan, krijgt u tijdelijk een extra rol op uw account. Deze rol geeft u de mogelijkheid om ook na de vervangingsperiode labels te vervangen. Uiteraard geldt dit alleen voor labels die u destijds zelf heeft afgemeld.

### **Hoe verwijder ik een energielabel?**

In principe kunt u geen energielabel verwijderen. U kunt wel een energielabel vervangen. Alleen labels die een fout hebben in het adres of de opnamedatum kunnen niet worden vervangen. U kunt in dat geval een mail sturen naar [klantcontact@rvo.nl](mailto:klantcontact@rvo.nl) met het verzoek het label te verwijderen. In dezelfde mail dient u te motiveren waarom het label verwijderd moet worden. Ook moet u het oorspronkelijke monitoringsbestand ter controle meesturen met het verzoek.

### **Hoe herstel ik een fout in een label met referentieadressen?**

Een fout in een label met referentieadressen kunnen op dezelfde manier worden hersteld als ieder ander label. Lees hiervoor verder bij de vragen 'hoe herstel ik een fout' en 'hoe verwijder ik een label'. Let er wel op dat wanneer u een referentielabel wilt vervangen, u het complete label weer moet afmelden. Ook bij het verwijderen wordt het complete label verwijderd, dus inclusief alle referentiewoningen.

### **Is bij ook het verschil tussen utiliteit en woningen gemaakt?**

Als gecertificeerd adviseur heeft u door te klikken op het afmeldnummer toegang tot gedetailleerde informatie. Hieruit kunt u opmaken of het om utiliteit of woningbouw gaat.