



Gebruiksvoorwaarden webapplicatie www.erkenddeskundige.energielabelvoorwoningen.nl - Erkend Deskundigen

Versie: juni 2017

Inhoud

Inleiding	2
Uitgangspunten voor de gebruiksvoorwaarden	2
Eerlijk handelen en professionele toewijding	2
Registratie en bescherming persoonsgegevens	3
Klachten	3
Klachten tussen aanvrager label en Erkend Deskundige	3
Klachten tussen Erkend Deskundige en RVO.nl over de webapplicatie	3
Applicatie www.erkenddeskundige.energielabelvoorwoningen.nl	3
Toegang tot applicatie	3
Prijstelling	4
Informatie advertentieveld	4
Betalingsfaciliteit	4
Eén Erkend Deskundige, één account	4
Actuele gegevens ED	4
Overige zaken	5
Controle gebruiksvoorwaarden	5

Inleiding

Gezien de verantwoordelijkheid voor de webapplicatie richting de woningeigenaren en de Erkend Deskundigen heeft RVO.nl voorwaarden voor het gebruik van de webapplicatie opgesteld. Deze gebruiksvoorwaarden zijn een samenvatting van en in lijn met de regels die sinds 1 januari 2015 van kracht zijn voor Erkend Deskundigen die actief zijn in de webapplicatie. Deze zijn sindsdien verhelderd en aangescherpt naar aanleiding van marktontwikkelingen en voortschrijdend inzicht. Daarnaast sluiten deze gebruiksvoorwaarden aan op het bepaalde in afdeling 3A , oneerlijke handelspraktijken, van het Burgerlijk Wetboek 6.

In deze gebruiksvoorwaarden is als nieuwe voorwaarde het principe van 'één erkend deskundige, één account' opgenomen. De Regeling Energieprestatie Gebouwen ziet de Erkend Deskundige als een natuurlijk persoon die actief is in de webapplicatie. Dit uitgangspunt wordt nu ook doorgetrokken in de registratie van de Erkend Deskundigen en de wijze waarop zij actief mogen zijn in de webapplicatie. Daarom is het niet meer mogelijk dat een Erkend Deskundige met meer dan 1 account actief is in de webapplicatie. Hiermee wordt betere transparantie naar de woningeigenaren nagestreefd (direct zicht op met wie zaken wordt gedaan) en wordt gehoor gegeven aan veel klachten van en onrust onder Erkend Deskundigen. RVO.nl hanteert een overgangsprocedure om Erkend Deskundigen die nu meerdere accounts hebben voldoende tijd te geven hun werkvoorraad te concentreren op één account.

Met de publicatie van deze gebruiksvoorwaarden komen eerdere gedragslijnen , waaronder die van 5-2-2015) met betrekking tot het gebruik van de webapplicatie te vervallen. En indien van toepassing: de 'Overeenkomst toegang internetapplicatie en registratiesysteem energielabel woningbouw' vervalt automatisch op de einddatum van de geldigheid van het bewijs van vakbekwaamheid.

De Erkend Deskundige die zich niet kan vinden in deze gebruiksvoorwaarden kan zich laten uitschrijven als Erkend Deskundige en zijn account in de webapplicatie laten blokkeren. Hiertoe dient contact te worden opgenomen met RVO.nl.

Uitgangspunten voor de gebruiksvoorwaarden

Ondernemers, waaronder dus ook de Erkend Deskundige, moeten eerlijk te werk gaan als zij producten en diensten aan consumenten verkopen. Zij mogen de consument niet misleiden of agressief benaderen. Voorbeelden van oneerlijke handelspraktijken zijn:

- Misleidende reclame maken
- Reclame maken voor producten die niet beschikbaar zijn. Dit worden ook wel 'lokkertjes' genoemd
- Ten onrechte vermelden een keurmerk te voeren of een gedragscode na te leven
- Prijzen noemen en niet alle bijkomende kosten vermelden
- Een product als 'gratis' aanprijzen, terwijl er toch kosten aan zijn verbonden.

Deze gebruiksvoorwaarden zijn gebaseerd op het bepaalde in Afdeling 3A, oneerlijke handelspraktijken, van Burgerlijk Wetboek boek 6 (http://wetten.overheid.nl/BWBR0005289/2017-03-10#Boek6_Titeldeel3_Afdeling3A). Bij onduidelijkheden of twijfel kan worden teruggegrepen op hetgeen daar is vastgelegd.

Eerlijk handelen en professionele toewijding

De Erkend Deskundige moet altijd eerlijk handelen jegens de aanvrager van een energielabel en handelen met professionele toewijding. Onder professionele toewijding wordt onder meer verstaan het handelen conform deze gebruiksvoorwaarden alsmede de handleiding Erkend Deskundige. ('Handleiding voor de

erkend deskundige energielabel woningbouw', zie voor de laatste versie:

<https://www.rvo.nl/sites/default/files/Handleiding-erkend-deskundigen-energielabel-RVO.nl-versie-1.3-juni-2017.pdf>

Professionele toewijding betekent ook dat de Erkend Deskundige zijn kennis en vaardigheden op peil houdt. Dit kan bijvoorbeeld door het bestuderen van vakliteratuur, volgen van nieuwe ontwikkelingen via seminars of het bijwonen van scholingsbijeenkomsten.

Ook wordt verondersteld dat de Erkend Deskundige algemene voorwaarden hanteert bij de uitoefening van de dienstverlening jegens woningeigenaren en via de webapplicatie zijn klanten hierover informeert. Meer informatie over algemene voorwaarden is onder meer te vinden via

http://www.ondernemersplein.nl/ondernemen/bedrijf-organiseren/algemene-voorwaarden/?gclid=CO_Oho2MydICFXW0wod83EGLw.

De Erkend Deskundige is zelf verantwoordelijk voor de inhoud van zijn algemene voorwaarden. Uiteraard mogen deze niet strijdig met geldende wet- en regelgeving zijn.

Registratie en bescherming persoonsgegevens

De Erkend Deskundige gaat zorgvuldig om met gegevens van de woningeigenaren en neemt de Wet bescherming persoonsgegevens daarbij in acht. Dit betekent onder andere dat gegevens van woningeigenaren niet zonder toestemming van de woningeigenaar aan derden mogen worden verstrekt.

Klachten

Klachten tussen aanvrager label en Erkend Deskundige

De Erkend Deskundige wordt geadviseerd te voorzien in een klachtenregeling c.q. werkwijze voor klachtafhandeling voor het geval zich een geschil voordoet tussen de Erkend Deskundige en een aanvrager van een energielabel. RVO.nl speelt hierin geen rol.

Klachten tussen Erkend Deskundige en RVO.nl over de webapplicatie

Als de Erkend Deskundige een klacht heeft over de webapplicatie of het beheer daarvan door RVO.nl dan kan hij deze melden bij het Klantcontactcentrum van RVO.nl. RVO.nl zal er alles aan doen om ICT problemen spoedig te herstellen. De Erkend Deskundige maakt voor eigen rekening en risico gebruik van de webapplicatie.

Applicatie

www.erkenddeskundige.energielabelvoorwoningen.nl

Toegang tot applicatie

- 1) Om toegang te krijgen tot de webapplicatie heeft de Erkend Deskundige eHerkenning, veiligheidsniveau 2 nodig. Om een eHerkenningmiddel te verkrijgen dient de Erkend Deskundige ingeschreven te zijn bij de Kamer van Koophandel.
- 2) Wijzigingen in de toegangsvereisten worden door RVO.nl tijdig gecommuniceerd.

Prijsstelling

- 1) Algemeen uitgangspunt is dat de in het prijsveld vermelde prijs voor de te verrichten werkzaamheden duidelijk en transparant dient te zijn.
- 2) In het prijsveld moet het werkelijke bedrag staan voor het aannemen van de aanvraag, het controleren van alle bewijslast en het registreren van het energielabel onder normale omstandigheden en inclusief BTW en administratiekosten (dus zonder dat een woningeigenaar bijvoorbeeld een kortingbon moet inleveren of klant moet zijn bij een bepaald bedrijf). Dit is van belang voor de woningeigenaar, want hij moet prijzen kunnen vergelijken op basis van gelijke uitgangspunten.
- 3) De in het prijsveld vermelde prijs dient compleet en volledig te zijn inclusief belastingen. Hiermee wordt bedoeld dat er geen (aanvullende) kosten in rekening mogen worden gebracht die pas duidelijk worden voor de aanvrager op het moment dat deze al een Erkend Deskundige heeft gekozen, laat staan pas als de controle van de bewijslast heeft plaatsgevonden en een factuur wordt toegezonden.
- 4) Er mogen kortingen gegeven worden, bijvoorbeeld bij bestaande klanten, maar alleen als dit vooraf duidelijk op te maken is uit het advertentieveld. De prijs in het prijsveld dient de prijs vóór korting zijn.
- 5) Zeer afwijkende prijzen dienen te worden toegelicht in het advertentieveld. Bijvoorbeeld als de Erkend Deskundige exclusief voor specifieke klantgroepen werkt.

Informatie advertentieveld

In het advertentieveld dient de Erkend Deskundige zijn identiteit en het (geografisch) adres te vermelden alsmede zijn handelsnaam voor zover deze niet al op een andere manier zichtbaar zijn in de applicatie.

De Erkend Deskundige kan het advertentieveld gebruiken om informatie te geven over zijn energielabelgerelateerde dienstverlening, eventuele kortingen en bijbehorende voorwaarden te benoemen of om te verwijzen naar zijn eigen algemene voorwaarden.

Betalingsfaciliteit

De webapplicatie biedt Erkend Deskundigen de mogelijkheid om, naar keuze, betaald te worden via iDEAL en/of factuur.

Eén Erkend Deskundige, één account

De registratie van een Erkend Deskundige is op persoonsniveau. Een Erkend Deskundige die voldoet aan de voorwaarden van de Regeling Energieprestatie Gebouwen (http://wetten.overheid.nl/BWBR0020921/2017-01-01#Paragraaf2a_Artikel5) kan slechts één keer in de webapplicatie energielabelvoorwoningen.nl worden geregistreerd.

Actuele gegevens ED

- 1) De Erkend Deskundige is zelf verantwoordelijk voor het actueel houden van zijn gegevens in de webapplicatie. De meeste gegevens kan de Erkend Deskundige zelf aanpassen in de applicatie.
- 2) Wijzigingen ten aanzien van persoonsgegevens, bedrijfsnaam bij gelijkblijvend KvK-nummer en/of examengegevens moeten via het mutatieformulier (<https://www.rvo.nl/mutatieformulier-erkenddeskundigeenergielabelvoorwoningennl-wssl>) aan RVO.nl gemeld worden.
- 3) De Erkend Deskundige die niet langer actief wenst te blijven in de webapplicatie, meldt dit aan RVO.nl (via het mutatieformulier).
- 4) Als een Erkend Deskundige niet langer actief kan blijven (denk bijvoorbeeld aan onder curatelestelling, faillissement, ernstige ziekte, overlijden), dan meldt hij (of zijn wettelijke vertegenwoordiger) dit aan het Klantcontactcentrum van RVO.nl, waarna RVO.nl het account van de betreffende Erkend Deskundige zal inactiveren en, indien van toepassing, in overleg bepaald wordt wat te doen met de nog openstaande werkvoorraad.

Overige zaken

Kosten

De Erkend Deskundige draagt in ieder geval zelf de kosten voor het examen, eHerkenning, iDEAL, klachtenregeling, afhandelen van klachten, inschrijving KvK, bijscholing, herexamen, opstellen algemene voorwaarden en ICT problemen.

Communicatie

RVO.nl verzorgt periodiek nieuwsberichten voor de Erkend Deskundige. Daarnaast worden in voorkomende gevallen (gepland onderhoud, storingen) serviceberichten in de webapplicatie geplaatst om de Erkend Deskundige te informeren.

Vragen

Bij vragen kan de Erkend Deskundige contact opnemen met het Klantcontactcentrum van RVO.nl

Contactgegevens Klantcontactcentrum van RVO.nl

Dit is te bereiken via:

Telefoon: 088 042 42 42 (op werkdagen van 08.30 tot 17.00 uur)

Email: klantcontact@rvo.nl

Controle gebruiksvoorwaarden

RVO.nl controleert de naleving van de gebruiksvoorwaarden en waarschuwt Erkend Deskundigen indien zij zich niet aan de gebruiksvoorwaarden houden. In voorkomende gevallen kan overgegaan worden tot het (tijdelijk) inactiveren van een Erkend Deskundige. Dit betekent dat deze niet langer door een woningeigenaar geselecteerd kan worden om een labelaanvraag te toetsen. De registratie als Erkend Deskundige blijft echter gewoon bestaan en de erkend deskundige kan de werkvoorraad normaal afhandelen.

Bij ernstige of herhaalde niet-naleving van de gebruiksvoorwaarden door een Erkend Deskundige kan RVO.nl overgaan tot het verwijderen van de registratie van deze deskundige. Indien tevens sprake is van oneerlijke handelspraktijken meldt RVO.nl dit bij de Autoriteit Consument en Markt. Een overtreding van de Wet bescherming persoonsgegevens meldt RVO.nl bij de Autoriteit Persoonsgegevens.