



Rapport

Datum: 23 oktober 2001

Rapportnummer: 2001/333

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat:

1. de Dienst Wegverkeer (RDW) hem pas in augustus 2000 een formulier heeft toegezonden ten behoeve van de beëindiging van de registratie van een motorrijtuig in verband met sloop/demontage in eigen beheer, terwijl hij in diverse telefoongesprekken die hij vanaf 17 mei 2000 met de Dienst Wegverkeer voerde heeft verzocht om toezending van dit formulier;
2. een medewerker van de RDW hem in een telefoongesprek op 16 juni 2000, dat hij voerde naar aanleiding van de ontvangst van een mededeling over het niet voldaan hebben aan de verzekeringsplicht, ten onrechte heeft meegedeeld dat een en ander in orde zou komen;
3. medewerkers van de RDW hem in de telefoongesprekken op 22 en 23 augustus 2000 niet adequaat hebben geïnformeerd;
4. de RDW in de brief van 3 oktober 2000, waarin hij werd gewezen op zijn verzekeringsplicht, niet is ingegaan op zijn klacht, ingediend bij brief van 4 september 2000.

Beoordeling

I. Ten aanzien van de toezending door de RDW van het formulier "Verzoek tot beëindiging registratie in verband met sloop in eigen beheer"

1. Verzoeker klaagt er in de eerste plaats over dat de Dienst Wegverkeer (RDW) hem het formulier "Verzoek tot beëindiging registratie in verband met sloop in eigen beheer" pas heeft toegezonden in augustus 2000 terwijl hij de RDW diverse malen telefonisch, voor de eerste maal op 17 mei 2000, om toezending van het formulier heeft verzocht.
2. De RDW deelde in reactie op dit onderdeel van de klacht mee dat telefonische verzoeken om toezending van formulieren niet worden geregistreerd. Gelet hierop, en voorts op het grote aantal telefonische verzoeken, en het tijdsverloop, was niet meer na te gaan wanneer verzoeker telefonisch had verzocht om toezending van het formulier. Nu het op grond van de registratie van de RDW niet mogelijk is vast te stellen wanneer verzoeker de RDW voor de eerste maal heeft verzocht om toezending van het formulier, en er op zichzelf geen reden is tot twijfel aan de lezing van verzoeker wordt het ervoor gehouden dat de RDW het formulier niet met voldoende voortvarendheid aan verzoeker heeft toegezonden.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

II. Ten aanzien van de informatieverstrekking op 16 juni, 22 augustus en 23 augustus 2000

1. Verzoeker klaagt er voorts over, dat een medewerker van de RDW hem in een telefoongesprek op 16 juni 2000 ten onrechte heeft meegedeeld dat een en ander in orde zou komen en dat hij in de telefoongesprekken op 22 en 23 augustus 2000 niet adequaat is geïnformeerd door medewerkers van de RDW.

2. De RDW deelde in reactie op dit onderdeel van de klacht mee dat ook telefonische verzoeken om informatie niet worden geregistreerd. Gelet hierop, het grote aantal telefonische verzoeken én het tijdsverloop, was niet meer na te gaan op welke wijze verzoeker door de helpdeskmedewerkers was geïnformeerd. Gezien hetgeen over en weer is verklaard, is het de Nationale ombudsman niet mogelijk vast te stellen welke informatie precies aan verzoeker is verstrekt. Daarom moet hij zich onthouden van een oordeel over de vraag of de informatieverstrekking aan verzoeker toereikend is geweest.

III. Ten aanzien van de beantwoording van de brief van 4 september 2000

1. Verzoeker klaagt er tenslotte over dat de RDW in de brief van 3 oktober 2000, waarin hij werd gewezen op zijn verzekeringsplicht, niet is ingegaan op zijn klacht, ingediend bij brief van 4 september 2000.

2. In zijn brief van 4 september 2000 gaf verzoeker een overzicht van hetgeen zich ten aanzien van het door hem gekochte motorrijtuig had voorgedaan en verzocht hij de RDW om "alsnog een oplossing te geven voor deze administratieve rompslomp". De RDW zette verzoeker in de brief van 3 oktober 2000 gedetailleerd uiteen waarom er voor het desbetreffende motorrijtuig een rechtstreeks uit de wet voortvloeiende verzekeringsplicht bestond vanaf het moment dat verzoeker houder was van het op de auto afgegeven kenteken tot aan het moment van beëindiging van de registratie van het kenteken in het kentekenregister (24 augustus 2000) en waarom de RDW verzoeker omtrent de kwestie schriftelijk had benaderd. Voorts werd in de brief ingegaan op verzoekers mededeling dat voor het motorrijtuig wel vrijstelling was verleend van motorrijtuigenbelasting en werd aangegeven wat verzoeker kon doen in verband met de door de RDW geboden mogelijkheid de overtreding te schikken.

In zoverre is de onderzochte gedraging op dit punt behoorlijk.

3. Hoewel verzoeker hierover in zijn brief van 4 september 2000 niet expliciet klaagt, geeft hij in de brief wel aan, dat hij pas drie maanden nadat hij hierom had verzocht, het formulier "Verzoek tot beëindiging registratie in verband met sloop in eigen beheer" kreeg toegezonden. De RDW had hierop in de brief van 4 oktober 2000 dan ook moeten ingaan. Dat dit niet is gebeurd is niet juist. In zoverre is de brief een onvoldoende reactie op verzoekers brief van 3 september 2000.

In zoverre is de onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Dienst Wegverkeer is gegrond, behoudens wat betreft de beantwoording van verzoekers brief van 4 september 2000 ten aanzien van de gevraagde oplossing; op dit punt is de klacht niet gegrond.

Ten aanzien van de informatieverstrekking op 16 juni, 22 augustus en 23 augustus 2000 wordt geen oordeel gegeven.

Onderzoek

Op 6 september 2000 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer S. te Kuinre, met een klacht over een gedraging van de Dienst Wegverkeer te Veendam.

Naar deze gedraging werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de Dienst Wegverkeer verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

Zij gaven binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoeker werd op 17 mei 2000 eigenaar/houder van een auto uit 1953.

Omdat hij de auto alleen voor onderdelen kocht en hij de auto in eigen beheer wenste te slopen, wendde hij zich telefonisch tot de RDW met het verzoek hem een formulier toe zenden "Verzoek tot beëindiging registratie in verband met sloop in eigen beheer" (zie Achtergrond, onder 2.).

De RDW zond verzoeker het desbetreffende formulier toe en verzoeker zond dit ingevuld retour op 8 augustus 2000. Op 24 augustus 2000 werd de registratie van het kenteken in het kentekenregister beëindigd.

2. Bij brief van 16 juni 2000 deelde de RDW verzoeker mee dat bij registercontrole op 16 juni 2000 was gebleken dat voor het bedoeld motorrijtuig geen geldige verzekering in het verzekeringsregister stond geregistreerd en dat het niet verzekerd zijn bij de wet strafbaar

is gesteld (zie Achtergrond, onder 1).

3. Bij brief van 17 augustus 2000 deelde de RDW verzoeker mee dat bij registercontrole op 28 juni 2000 was gebleken dat voor het bedoeld motorrijtuig geen geldige verzekering in het verzekeringsregister stond geregistreerd en dat het niet verzekerd zijn bij de wet strafbaar is gesteld (zie Achtergrond, onder 1). Voorts werd verzoeker meegedeeld dat was gebleken dat de geldigheid van het kentekenbewijs op het moment van de controle niet was geschorst. Verzoeker werd gevorderd om vóór 7 september 2000 een door de verzekeraar afgegeven "verklaring ingevolge artikel 34 van de WAM" te overleggen waaruit bleek dat voor het motorrijtuig op 28 juni 2000 een verzekering van kracht was.

4. Bij brief van 4 september 2000 deelde verzoeker de RDW het volgende mee:

"... Op 17 mei jl. kocht ik de resten van een auto bouwjaar 1953 (dus 47 jaar oud).

Op het postkantoor waar de auto werd overgeschreven wilde ik het kenteken gelijk inleveren (ik had alleen de onderdelen nodig), maar dit kon niet. Wel kreeg ik een vrijwaring d.d. 17 mei en het advies om een sloopvergunning aan te vragen.

Na diverse telefoontjes met de RDW (...) kreeg ik uiteindelijk in augustus het gevraagde formulier. Dus na bijna 3 maanden.

Het formulier heb ik direct ingevuld en opgestuurd naar de RDW. Men vertelde mij dat dit formulier op 14 augustus in behandeling werd genomen.

Van de belastingdienst ontving ik wel een formulier dat ik met ingang van 17 mei vrijstelling heb van belasting.

Op 16 juni kreeg ik van de RDW een schrijven dat ik verzekeringsplichtig ben en dat ik een en ander in orde moet maken. Weer de RDW gebeld, een en ander uitgelegd en de toezegging gekregen dat alles goed zou komen.

Tot mijn verbazing kreeg ik op 17 augustus, dus toen de RDW het sloopverzoek al in behandeling had, weer een schrijven dat ik niet verzekerd ben. Op 22 augustus (...) gebeld, zij wist geen oplossing. Op 23 augustus (...) gebeld, deze behandelde mij bijna als een crimineel. Toen (...) gebeld, zij deed erg haar best, maar na ruggespraak met haar collega's werd er doodleuk gezegd "wij weten geen oplossing".

Dringend verzoek ik u alsnog een oplossing te geven voor deze administratieve rompslomp..."

5. Met dagtekening 28 september 2000 deed de RDW verzoeker een schikkingsvoorstel ten bedrage van f 480 omdat hij niet had voldaan aan de in de brief van 17 augustus gestelde vordering.

6. Bij brief van 3 oktober 2000 deelde de RDW verzoeker in antwoord op zijn brief van 4 september 2000 het volgende mee:

"...In artikel 2, eerste lid, van de Wet aansprakelijkheidsverzekering motorrijtuigen (WAM) is onder meer bepaald: "De bezitter van een motorrijtuig en degene aan wie het kenteken voor een motorrijtuig is opgegeven, zijn verplicht voor het motorrijtuig een verzekering te sluiten en in stand te houden, indien dat motorrijtuig op een weg wordt geplaatst of daarmee op een weg wordt gereden of indien voor dat motorrijtuig een kentekenbewijs is afgegeven".

Uit het kentekenregister blijkt dat u op 17 mei 2000 een kentekenbewijs deel II werd verstrekt voor het motorrijtuig (...). Vanaf dat moment bent u, als kentekenhouder, verantwoordelijk voor het nakomen van de voertuiggebonden verplichtingen, waaronder verzekeringsplicht.

Op 17 augustus 2000 heb ik u een brief gezonden omdat uit opgave uit het verzekeringsregister (CRWAM) bleek dat op 28 juni 2000 niet aan de verzekeringsplicht zou zijn voldaan. In die brief heb ik u verzocht (gevorderd) aan te tonen dat op de controledatum sprake was van een geldige verzekering.

Uit uw brief met bijlagen maak ik op dat u bij de tenaamstelling van het motorrijtuig het kentekenbewijs wilde inleveren, omdat u alleen de onderdelen van het motorrijtuig nodig had. Dit was niet mogelijk. Inmiddels heeft u een "verzoek tot beëindiging registratie in verband met sloop in eigen beheer" ingediend bij de Dienst Wegverkeer. Naar aanleiding van uw verzoek is op 24 augustus 2000 de registratie van het kenteken in het kentekenregister beëindigd. Dit betekent dat u tot deze datum aan de voertuiggebonden verplichtingen, waaronder de verzekeringsplicht, diende te voldoen.

Ook maak ik uit uw brief met bijlagen op dat aan u, met ingang van 17 mei 2000, voor betreffend motorrijtuig een vrijstelling van motorrijtuigenbelasting is verleend. Aan de kentekenhouder van een motorrijtuig van 25 jaar (en ouder) kan een vrijstelling van de motorrijtuigenbelasting worden verleend, dit betekent echter niet dat de kentekenhouder dan vrijgesteld wordt van de andere voertuiggebonden verplichtingen, waaronder de verzekeringsplicht.

Op grond van het in uw brief met bijlagen gestelde mag ik deze zaak niet terzijde leggen. U kunt "ter voorkoming van strafvervolging" nog steeds gebruik maken van de mogelijkheid de overtreding te schikken. Daarvoor kunt u gebruik maken van het inmiddels ontvangen schikkingsvoorstel (acceptgiroformulier).

Als u geen gebruik wilt of kunt maken van de mogelijkheid de overtreding te schikken zal de zaak worden overgedragen aan het Centraal Justitieel Incasso Bureau (CJIB) te Leeuwarden. De gevoerde correspondentie zal bij dat proces-verbaal worden gevoegd.

Bent u het niet eens met het u ten laste gelegde feit, dan kunt u na ontvangst van het schikkingsvoorstel van het CJIB (f 600) de zaak ter nadere beoordeling voorleggen aan de Officier van Justitie..."

B. Standpunt verzoeker

Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtoomschrijving onder Klacht.

C. Standpunt dienst wegverkeer

1. In reactie op de klacht deelde de RDW onder meer het volgende mee:

"De RDW betreurt dat in het onderhavige geval de informatievoorziening en de daarbij behorende verstrekking van het van toepassing zijnde formulier in het onderhavige geval kennelijk ontoereikend is geweest. De RDW acht een goede voorlichting en afhandeling van vragen van klanten een essentieel aspect van de dienstverlening van de RDW. Daardoor wordt er voortdurend veel aandacht besteed aan opleiding en training van onze helpdeskmedewerkers. In het onderhavige geval is, mede door het tijdsverloop, niet meer na te gaan hoe een en ander klager is geïnformeerd over de verstrekte informatie en welke mededelingen zijn gedaan door de helpdeskmedewerkers van de RDW. Tevens kan niet worden nagegaan welk tijdsverloop gelegen is tussen het moment van het telefonisch aanvragen van een formulier en het verzenden ervan. Derhalve kan niet geverifieerd worden of de (onderdelen van de) klacht op goede gronden berust."

2. Daarnaast gevraagd deelde de RDW nog mee dat verzoeker het desbetreffende formulier op 8 augustus 2000 ingevuld retour had gezonden naar de RDW. Voorts liet de RDW weten dat telefonische verzoeken om informatie en om toezending van formulieren, worden afgehandeld door helpdeskmedewerkers. Dergelijke telefoongesprekken worden niet geregistreerd. Evenmin wordt de toezending van formulieren, waarom telefonisch is verzocht, geregistreerd. Gelet hierop, en voorts op het grote aantal telefonische verzoeken, en het tijdsverloop, was niet meer na te gaan wanneer verzoeker telefonisch had verzocht om toezending van het formulier en op welke wijze verzoeker door de helpdeskmedewerkers was geïnformeerd.

Achtergrond

1. Verzekeringsplicht

Op grond van artikel 2, eerste lid, van de Wet aansprakelijkheidsverzekering motorrijtuigen (WAM) zijn de bezitter van een motorrijtuig en degene aan wie het kenteken voor een motorrijtuig is opgegeven, verplicht voor het motorrijtuig een verzekering te sluiten en in stand te houden welke aan bepaalde wettelijke bepalingen voldoet, indien voor dat

motorrijtuig een kentekenbewijs is afgegeven. De Dienst Wegverkeer is belast met de controle op de naleving van de verzekeringsplicht. Een verzekeringsmaatschappij is wettelijk verplicht ieder door haar verzekerd motorrijtuig in het verzekeringsregister (CRWAM) te laten aantekenen. De RDW maakt bij controle op de verzekeringsplicht gebruik van het kenteken- en verzekeringsregister. Door de beëindiging van de registratie van het motorrijtuig in het kentekenregister vervalt de verzekeringsplicht.

2. Sloop of demontage van een voertuig

Het slopen of demonteren van een voertuig kan alleen geschieden door een autodemontagebedrijf dat door de RDW is erkend. Een dergelijk bedrijf is herkenbaar aan een groen-wit gestreept schild ("Erkend bedrijf voor de afgifte van RDW-vrijwaringsbewijzen"). Hierbij is het van belang dat de aanvrager een vrijwaringsbewijs ontvangt. Voor een aantal bijzondere categorieën voertuigen, namelijk voertuigen van 15 jaar en ouder, motorfietsen en bedrijfsvoertuigen met een maximum toegestane massa van meer dan 3500 kg, geldt dat de eigenaar/ houder de demontage zelf kan melden bij de RDW door middel van een formulier "Verzoek tot beëindiging registratie in verband met sloop in eigen beheer" dat door de RDW op verzoek wordt toegezonden. Na ontvangst van het formulier draagt de RDW zorg voor de beëindiging van de registratie van het voertuig in het kentekenregister en ontvangt betrokkene een bevestiging van registratie van demontage van het voertuig. De behandelingstermijn bedraagt gemiddeld vier weken.