



# Rapport

**Datum: 24 april 2003**

**Rapportnummer: 2003/103**

## Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de Dienst Wegverkeer hem bij brief van 31 januari 2002 heeft meegedeeld dat een bedrag van f 60, dat hij op 10 januari 2002 had betaald ten behoeve van de aanvraag om afgifte van een vervangend kentekenbewijs, niet wordt terugbetaald.

## Beoordeling

1. Uit een oogpunt van dienstbetoon mag van een bestuursorgaan worden verwacht dat het een open oog heeft voor de belangen van burgers en zich op een actieve en hulpvaardige manier opstelt. Dit houdt onder meer in dat een bestuursorgaan zich flexibel toont ten opzichte van verzoeken van burgers. De flexibiliteit kan echter zijn grenzen vinden in het vereiste om op voortvarende en efficiënte wijze te werken.
2. Uit het onderzoek is onder meer gebleken dat verzoeker op 10 januari 2002 zijn oude auto heeft ingeruild tegen een nieuwe auto. Aangezien hij het benodigde overschrijvingsbewijs niet kon vinden, vroeg hij op 10 januari 2002 een vervangend kentekenbewijs aan bij de Dienst Wegverkeer (RDW). Verzoeker vulde op het postkantoor een speciaal daartoe bestemde acceptgirokaart voor een bedrag van f 60 in (verzoeker betaalde kennelijk nog het tarief van het "oude" Besluit Tarieven Dienst Wegverkeer 2001, zie Achtergrond, onder 3. en 4.) en verstuurde deze diezelfde middag naar zijn bank of giro-instelling. Later die dag vond verzoeker het overschrijvingsbewijs alsnog terug.
3. Op 11 januari 2002 omstreeks 09.00 uur verzocht verzoeker het postkantoor de aanvraag stop te zetten. Dit was echter niet meer mogelijk, aangezien de aanvraag reeds was verzonden. Daarop wendde hij zich tot de RDW met het verzoek de aanvraag niet in behandeling te nemen. De RDW deelde mee het verzoek niet in te willigen.
4. Verzoeker diende op 15 januari 2002 een klacht in bij de RDW over de weigering van de RDW de aanvraag niet in behandeling te nemen. Bij brief van 31 januari 2002 deelde de RDW hem mee dat het bedrag van f 60 niet zou worden terugbetaald.
5. Verzoeker klaagt erover dat de RDW niet heeft willen overgaan tot restitutie van f 60. Hij stelt daartoe onder meer dat op het moment dat hij de RDW verzocht de aanvraag niet in behandeling te nemen, de aanvraag nog niet was ontvangen door de RDW. Het had om die reden geen probleem moeten zijn voor de RDW om zijn aanvraag bij ontvangst ertussen uit te halen en niet over te gaan tot de verwerking ervan.
6. De RDW deelde in reactie op de klacht mee de klacht niet gegrond te achten. De RDW liet daaromtrent weten dat op het aanvraagformulier uitdrukkelijk staat vermeld dat de RDW niet meer overgaat tot restitutie wanneer de aanvraag is ingediend en de betaling is gerealiseerd. Indien de aanvrager het verloren deel terugvindt, kan hij bij de bank of giro nog een verzoek om stopzetting van de betaling indienen. Wanneer een aanvrager de

betaling voor het vervangend kentekenbewijs heeft voldaan, aangezien de acceptgiro reeds naar bank of giro is gestuurd, is het voor de RDW niet meer mogelijk de aanvraag buiten behandeling te laten, zelfs indien de aanvraag nog niet is ontvangen. De reden hiervan is dat de RDW geen invloed kan uitoefenen op het proces van verwerking van de betalingen.

De RDW deelde verder mee geen restitutie te verlenen, omdat de RDW daarmee probeert te voorkomen dat de burger al te lichtzinnig een aanvraag voor een vervangend kentekenbewijs indient. De praktijk heeft namelijk aangetoond dat men vrij gemakkelijk een aanvraag indient, maar dat vaak na enig zoeken toch weer het verloren gewaande document wordt teruggevonden, aldus de RDW.

Voorts deelde de RDW mee dat restitutie van het verschuldigde bedrag bij een aanvraag om een vervangend kentekenbewijs voor de RDW een behoorlijke administratieve last met zich meebrengt. De RDW is van mening dat in de onderhavige zaak uitsluitend vanwege het feit dat verzoeker, in verband met de inruil van zijn auto, de garage ter wille wilde zijn, overhaast een vervangend kentekenbewijs is aangevraagd. Immers, het originele overschrijvingsbewijs werd nog dezelfde dag door verzoeker teruggevonden. Het risico van het niet terugbetalen van het bedrag van f 60 (€27) als gevolg van feit dat verzoeker - naar achteraf blijkt - onnodig en overhaast een aanvraag heeft ingediend, dient naar de mening van de RDW voor rekening van verzoeker te komen.

7. De Nationale ombudsman is van oordeel dat de RDW in redelijkheid het beleid kan voeren om in beginsel niet over te gaan tot restitutie van in dit geval f 60 (thans € 27, zie Achtergrond, onder 4.) wanneer de aanvraag is ingediend en de betaling is gerealiseerd. Dit kan worden aangemerkt als een juiste balans tussen het vereiste van dienstbetoon en het vereiste van efficiency en voortvarendheid (zie hiervóór onder 1.). Het is aannemelijk dat het direct behandelen van verzoeken om een aanvraag buiten behandeling te laten een grote belasting voor de RDW zou betekenen, waardoor een voortvarende werkwijze in gevaar kan komen en de RDW onnodig tot het maken van kosten wordt gedwongen in verband met de administratieve afwikkeling. Bovendien heeft de burger in dezen een eigen verantwoordelijkheid, die kan leiden tot het voor eigen risico van de aanvrager komen van de gevolgen van de achteraf gebleken overbodige aanvraag. Daarom kon de RDW evenzeer in redelijkheid besluiten ook achteraf niet over te gaan tot restitutie.

Gelet op het voorgaande en gelet op het feit dat de RDW haar beleid op dit punt voldoende duidelijk heeft gemaakt door dit op een bij de acceptgiro gevoegde uitlegbrief uiteen te zetten, heeft de RDW in dit geval niet onjuist gehandeld.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van de Dienst Wegverkeer is niet gegrond.

## Onderzoek

Op 14 februari 2002 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer I. te Herkenbosch, met een klacht over een gedraging van de Dienst Wegverkeer (RDW).

Naar deze gedraging werd een onderzoek ingesteld.

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

Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren. Verzoeker maakte van die gelegenheid geen gebruik.

Tevens werd de RDW een aantal specifieke vragen gesteld.

Verzoeker werd in de gelegenheid gesteld te reageren op de antwoorden van de RDW. Hij maakte ook daarvan geen gebruik.

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

Noch verzoeker noch de Dienst Wegverkeer gaf binnen de gestelde termijn een reactie.

## Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### A. feiten

1a. Op 10 januari 2002 ruilde verzoeker bij een garagebedrijf zijn auto in tegen een nieuwe auto. Het garagebedrijf verzocht om het benodigde overschrijvingsbewijs. Aangezien verzoeker in de veronderstelling verkeerde dat het overschrijvingsbewijs was zoekgeraakt, vroeg hij diezelfde middag een vervangend kentekenbewijs aan bij de Dienst Wegverkeer (RDW). Hij vulde op het postkantoor een daartoe bestemde acceptgiro van f 60 in ten behoeve van de RDW. Later die dag vond verzoeker alsnog het verloren geachte kentekenbewijs terug.

1b. Aan de acceptgirokaart ten behoeve van de aanvraag voor vervanging van een vermist kentekenbewijs is een formulier bevestigd, waarop de RDW een aantal veelvoorkomende vragen behandelt. Het formulier houdt onder meer het volgende in:

*“Hoe vraagt u een vervangend kentekenbewijs aan?”*

De aanvraag vindt plaats door:

- het verschuldigde bedrag te betalen met een volledig ingevulde (voor- en achterkant) acceptgiro

of

- het verschuldigde bedrag te betalen door middel van telebankieren (...)

Wat te doen als u uw kentekenbewijs terugvindt?

Als u de acceptgiro al naar de bank of giro heeft gestuurd, kunt u deze verzoeken de acceptgiro niet in behandeling te nemen. Mocht de acceptgiro door de bank of giro al zijn verwerkt, dan is teruggave van de aanvraagkosten door de RDW niet meer mogelijk en wordt uw aanvraag door de RDW in behandeling genomen.”

2. Op 11 januari 2002 om ongeveer 09.00 uur verzocht verzoeker telefonisch het postkantoor de aanvraag om verlening van een nieuw kentekenbewijs stop te zetten. Het postkantoor willigde zijn verzoek niet in, aangezien de acceptgiro reeds was verstuurd naar de RDW.

3. Onmiddellijk na deze mededeling van het postkantoor wendde verzoeker zich telefonisch tot de RDW en verzocht de RDW zijn aanvraag niet in behandeling te nemen. De RDW liet daarop weten niet aan zijn verzoek te voldoen en de aanvraag in behandeling te nemen.

4. Bij e-mailbericht van 15 januari 2002 klaagde verzoeker bij de RDW over de beslissing om zijn aanvraag toch in behandeling te nemen. Hij stelde dat, hoewel hij zelf in eerste instantie onzorgvuldig was geweest, hij tijdig had aangegeven de aanvraag te willen intrekken.

5. De RDW deelde in reactie op verzoekers klacht bij brief van 31 januari 2002 onder meer het volgende mee:

“Ingeval van vermissing van een kentekenbewijs of een deel daarvan, kan voor het aanvragen van een vervangend kentekenbewijs bij één van de kantoren van de RDW en bij de grotere postkantoren een acceptgiroformulier worden verkregen omdat aan het aanvragen van een vervangend kentekenbewijs kosten zijn verbonden. Deze kosten bedragen voor iedere ingediende aanvraag fl. 60,-- en restitutie wordt niet verleend, zoals ook op het aanvraagformulier staat vermeld.

Op de toelichting bij bedoelde acceptgiroformulier is daaromtrent het volgende opgenomen:

“Wat te doen als u het kentekenbewijs terugvindt?

Als u de acceptgiro al naar de bank of giro heeft gestuurd, kunt u aldaar verzoeken de acceptgiro niet in behandeling te nemen. Mocht de acceptgiro door de bank of giro reeds zijn verwerkt, is teruggave van de aanvraagkosten door de RDW niet meer mogelijk en wordt de betreffende aanvraag door de RDW in behandeling genomen”.

Gelet op bovenstaande wijs ik uw verzoek om restitutie van de door u gemaakte kosten dan ook af”.

#### B. Standpunt verzoeker

Het standpunt van verzoeker staat samengevat weergegeven onder Klacht. Zijn verzoekschrift houdt voorts onder meer nog het volgende in:

“Helaas bleek het (overschrijvingsbewijs; N.o.) onvindbaar dus besloten wij de garage onnodig oponthoud te besparen en een nieuw kenteken aan te vragen hetgeen we dezelfde middag op het postkantoor ingevuld, betaald en verstuurd hebben.

(...)

Over de punten welke in deze brief (van 31 januari 2002 van de RDW, zie hiervóór onder A.5.; N.o.) aangehaald worden zal ik mijn verweer hier onder benoemen.

(...)

Bij het aanvragen van een vervangend kenteken zijn er kosten die gemaakt worden.

*Deze kosten waren nog niet gemaakt toen ik 11 januari met het service bureau telefoneerde en simpelweg vroeg de aanvraag die ook nog niet ontvangen was, niet in behandeling te nemen. Het RDW heeft na deze datum naar mijn mening tijd genoeg gehad om in de computer of bij het bureau dat de aanvragen in behandeling neemt een bericht achter te laten om de komende aanvraag voor betreffende kenteken te annuleren.*

Als de acceptgiro verstuurd is kan je via de bank proberen de betaling te stoppen.

Daar wij vonden dat we de garage niet het slachtoffer mocht worden van onze eigen stommiteit, hebben we op het postkantoor het bedrag dat benodigd is voor een aanvraag direct betaald, dus de betaling kon niet gestopt worden.

Ik kan mij geen enkel boekhoudkundig bezwaar bedenken bij het restitueren van een bedrag”.

#### C. Standpunt Dienst Wegverkeer

1. De RDW liet in reactie op de klacht bij brief van 21 juli 2002 onder meer het volgende weten:

“In reactie op uw brief waarin u de RDW om een reactie vraagt en een aantal vragen stelt naar aanleiding van de klacht van (verzoeker; N.o.) te Herkenbosch, antwoord ik u als volgt.

(...)

Vraag 1. Waaruit bestaat de behandeling door de RDW van een aanvraag om een afgifte van een vervangend kentekenbewijs?

De aanvrager dient allereerst het daartoe bestemde aanvraagformulier vervangend kentekenbewijs in te vullen (...). Daarna dient aanvrager € 27,- over te maken naar de rekening van de RDW. Dit kan via de bank of giro, maar ook direct contant worden betaald op het postkantoor. Zodra er betaald is gaat feitelijk de procedure van start.

Na ontvangst van het aanvraagformulier vervangend kentekenbewijs en de betaling van het verschuldigde bedrag wordt overgegaan tot aanmaak en afgifte van het vervangende kentekenbewijs. De behandeling daarvan is als volgt: na financieel akkoord wordt via een geautomatiseerd systeem opdracht gegeven voor de aanmaak van een duplicaat kentekenbewijs. De volgende dag is normaliter het nieuwe kentekenbewijs gereed en wordt vervolgens verzonden naar de aanvrager/geregistreerd eigenaar.

Vraag 2. Op welk moment vangt de behandeling door de RDW aan?

De feitelijke behandeling vangt aan op het moment dat het aanvraagformulier van de PTT of rechtstreeks van de aanvrager wordt ontvangen. Daarna wordt door de RDW de aanvraag gecontroleerd op inhoud en betaling. Indien de betaling is ontvangen wordt overgegaan tot aanmaak en afgifte van het vervangende kentekenbewijs.

Vraag 3. Om welke reden is teruggaaf niet mogelijk?

Zoals ook bij de klachtbeantwoording is aangegeven staat uitdrukkelijk op het aanvraagformulier vermeld dat op het moment dat de aanvraag is ingediend en de betaling is gerealiseerd, de RDW niet meer overgaat tot restitutie. Vindt de aanvrager het verloren deel terug dan kan hooguit bij de bank of giro nog een verzoek om stopzetten van de betaling worden ingediend. De RDW kan op dat moment namelijk zelf niets meer doen. De RDW verleent geen restitutie omdat de RDW daarmee probeert te voorkomen dat de burger al te lichtzinnig een aanvraag voor een vervangend kentekenbewijs zal indienen. De praktijk heeft namelijk aangetoond dat men vrij gemakkelijk een aanvraag indient maar dat vaak na enig zoeken toch weer het verloren gewaande document terug wordt gevonden.

Daarnaast brengt restitutie van het verschuldigde bedrag bij aanvraag voor vervangende kentekenbewijzen voor de RDW een behoorlijke administratieve last met zich mee waarbij werkzaamheden worden verricht en kosten worden gemaakt die anders niet nodig zouden

zijn indien de aanvraag niet nodig was geweest en derhalve niet zou zijn ingediend.

In onderhavige zaak is uitsluitend vanwege het feit dat verzoeker, in verband met de inruil van zijn auto, de garage ter wille wilde te zijn, naar de mening van de RDW overhaast een vervangend kentekenbewijs aangevraagd. Immers, het originele overschrijvingsbewijs werd nog dezelfde dag door verzoeker teruggevonden. Het risico van niet terugbetalen van het bedrag van f.60,--/€27,-- als gevolg van feit dat verzoeker naar achteraf blijkt onnodig en overhaast een aanvraag heeft ingediend dient naar de mening van de RDW voor rekening van verzoeker te komen.

De RDW is van mening dat het dan niet onredelijk is de restitutie te weigeren op het moment dat de betaling van de aanvrager bij bank of giro reeds is verwerkt, mede gezien het feit dat de RDW hiervan expliciet melding maakt in het aanvraagformulier vervangende kentekenbewijzen.”

#### d. nadere informatie Dienst Wegverkeer

1. Bij brief van 5 augustus 2002 stelde de Nationale ombudsman de volgende vragen aan de RDW:

“...1. Op welke datum is verzoekers aanvraag voor een vervangend kentekenbewijs ontvangen?

2. Op welke datum is de betaling ontvangen?

3. Op welke datum is het nieuwe kentekenbewijs aangemaakt?

4. Op welke datum is het nieuwe kentekenbewijs naar verzoeker gezonden?

5. Kunt u de werking van het geautomatiseerde systeem waarover u in uw brief in het antwoord op vraag 1 spreekt, nader uitleggen?...”

2. De RDW reageerde bij brief van 26 september 2002 onder meer als volgt:

“1. De tape van betaling is aangemaakt op 15 januari 2002.

2. De betaling is, naar alle waarschijnlijkheid, de volgende werkdag, 16 januari 2002, ontvangen.

3. De verwerking van de aanvraag dateert van 18 januari 2002.

4. Het nieuwe kentekenbewijs is de volgende dag, op 19 januari 2002, verzonden naar de op dat moment bekende geregistreerde eigenaar/houder.



5. Met het geautomatiseerde systeem wordt verwezen naar de normale verwerking in het kentekenregister. Handmatig worden wijzigingen in het kenteken deel I-bestand doorgevoerd, die vervolgens via een BATCH verwerking (meestal, 's-nachts) het register updaten. Daarna worden de kentekens via de centrale printer aangemaakt.

Doordat de aanvrager de betaling voor het vervangend kentekenbewijs heeft voldaan, aangezien de acceptgiro reeds naar bank of giro gestuurd, is het voor de RDW niet meer mogelijk de aanvraag niet in behandeling nemen, zelfs indien deze nog niet zou zijn ontvangen. De reden hiervan is dat de RDW geen invloed kan uitoefenen op het proces van verwerking van de betalingen. De aanvrager wordt, in geval van een verzoek om restitutie, door de RDW verwezen naar de bank of giro. De aanvrager kan dan bij voornoemde instanties verzoeken de acceptgiro niet in behandeling te nemen, en daarmee de betaling annuleren. Mocht de acceptgiro reeds door de bank of giro zijn verwerkt, dan is teruggave van de kosten van de aanvraag voor het vervangend kentekenbewijs niet meer mogelijk, aangezien er reeds administratieve kosten zijn gemaakt. In dat geval wordt de aanvraag door de RDW in behandeling genomen.”

## **Achtergrond**

### 1. Wegenverkeerswet 1994

Artikel 55, eerste lid:

“1. De Dienst Wegverkeer geeft overeenkomstig bij algemene maatregel van bestuur vastgestelde regels voor kentekenbewijzen of delen daarvan, die versleten, geheel of ten dele onleesbaar, verloren geraakt of teniet gegaan zijn, op aanvraag en tegen betaling, op de door deze dienst vastgestelde wijze, van het daarvoor door deze dienst vastgestelde tarief, vervangende bewijzen af.”

### 2. Kentekenreglement

Artikel 17, eerste lid:

“1. Een driedelig kentekenbewijs bestaat uit een deel I, een deel II en een overschrijvingsbewijs.”

Artikel 36, eerste lid:

“1. De aanvraag van een vervangend kentekenbewijs of deel daarvan geschiedt bij de Dienst Wegverkeer door degene aan wie het kentekenbewijs waarvoor een vervangend kentekenbewijs of deel daarvan wordt aangevraagd, is afgegeven.”

### 3. Besluit Tarieven Dienst Wegverkeer 2001 (Staatscourant 28 december 2000, nr. 251/pag. 46)

Artikel 2.4.1, eerste lid, aanhef en onder h.:

“1. De aanvrager van de hierna genoemde bewijzen of delen daarvan is, ter vergoeding van de kosten van de behandeling van de aanvraag, het hierna genoemde tarief verschuldigd:

(...)

h. een vervangend kentekenbewijs voor een kentekenbewijs of deel daarvan dat versleten, geheel of ten dele onleesbaar, verloren geraakt of teniet is gegaan: f 60,00”

**4. Besluit Tarieven Dienst Wegverkeer 2002 (Staatscourant 28 december 2001, nr. 250/pag. 135)**

Artikel 2.6.1, eerste lid, aanhef en onder g.:

“1. De aanvrager van de hierna genoemde bewijzen of delen daarvan is, ter vergoeding van de kosten van de behandeling van de aanvraag, het hierna genoemde tarief verschuldigd:

(...)

h. een vervangend kentekenbewijs voor een kentekenbewijs of deel daarvan dat versleten, geheel of ten dele onleesbaar, verloren geraakt of teniet is gegaan: € 27,00”