



Rapport

Datum: 16 maart 2004

Rapportnummer: 2004/080

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de Dienst Wegverkeer hem vooraf onvoldoende heeft geïnformeerd over de kosten die zijn verbonden aan de keuring van zijn caravan. In dit verband klaagt verzoeker er met name over dat de Dienst Wegverkeer een prijslijst hanteert, maar dat deze lijst niet de kosten van voornoemde keuring bevat en dat hij bij navraag naar de hoogte van de kosten verschillende antwoorden heeft gekregen.

Voorts klaagt verzoeker erover dat de Dienst Wegverkeer bij brief van 9 juli 2003 onvoldoende is ingegaan op zijn bij brief van 4 juni 2003 verwoorde klacht over het voorgaande.

Beoordeling

I. De informatieverstrekking over de tarieven

1. Van bestuursorganen mag worden verwacht dat zij burgers adequaat informeren over de kosten die zij hun in rekening brengen voor bepaalde diensten.
2. Verzoeker heeft er in de eerste plaats over geklaagd dat de Dienst Wegverkeer (RDW) hem onvoldoende heeft geïnformeerd over de kosten die zijn verbonden aan de keuring van zijn caravan.
3. Uit de stukken die in het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman zijn overgelegd, blijkt dat de RDW verzoeker in eerste instantie een formulier toezond waarop staat aangegeven dat de kosten voor het aanvragen van een kentekenbewijs voor een aanhangwagen minimaal € 241,05 bedragen. Toen verzoeker de RDW erop wees dat hij in een publicatie van de RDW een veel geringer bedrag had gelezen, stuurde de RDW hem een brief waarin werd herhaald dat de kosten voor het onderzoek naar het kenteken van zijn aanhangwagen in 2002 minimaal € 241,05 en in 2003 minimaal € 260 bedroegen. Toen verzoeker vervolgens een afspraak maakte bij het RDW keuringsstation, werd een bedrag genoemd van € 83,25. Tijdens een telefoongesprek tussen verzoeker en de RDW zouden hem daarna weer verschillende andere bedragen zijn genoemd.
4. Volgens de RDW is het tarief dat bij een afspraak voor een toelatingskeuring wordt genoemd slechts een richttarief. Dit tarief kan wijzigen indien tijdens de keuring nieuwe feiten aan het licht komen. Volgens de RDW zouden de kosten in verzoekers geval inderdaad € 83,25 hebben bedragen indien verzoeker, zoals volgens de RDW door hem aangegeven, in het bezit was van een geldig Duits kentekenbewijs voor zijn caravan. Omdat tijdens de keuring was gebleken dat zulks niet het geval was, was een aanvullende keuring noodzakelijk geweest. Aan die aanvullende keuring waren extra kosten verbonden.

5. In het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman gaf de RDW aan waaruit het bedoelde tarief van € 260 was samengesteld. Van dat bedrag was € 150 verschuldigd voor het kentekenonderzoek. Samenvattend merkte de RDW op dat een definitief oordeel over de benodigde keuring(en) pas mogelijk is op het moment dat het voertuig door de RDW wordt gekeurd omdat op dat moment de fysieke staat van het voertuig en de overgelegde documenten worden gecontroleerd.

6. Wat ook zij van de uitleg van de RDW, vaststaat dat verzoeker niet bepaald duidelijk is geïnformeerd over de kosten die eventueel met de keuring van zijn caravan gemoeid zouden zijn. Waar eerst een minimumbedrag van € 241,05 werd genoemd, werd later een bedrag van € 83,25 genoemd. Omdat kennelijk pas tijdens de keuring kan worden vastgesteld wat de uiteindelijke kosten zijn, had de RDW dat in zijn contacten met verzoeker van meet af aan duidelijk moeten medelen. Daarvan is echter geen sprake geweest.

De onderzochte gedraging is op dit onderdeel niet behoorlijk.

II. De klachtafhandeling

1. Verzoeker heeft er tevens over geklaagd dat de RDW in zijn brief van 4 juni 2003 onvoldoende is ingegaan op zijn klacht van 9 juli 2003 over de volgens hem ontoereikende informatieverstrekking over de tariefstelling.

2. In zijn brief van 4 juni 2003 klaagde verzoeker bij de RDW over de uiteenlopende informatie die hem door de RDW was verstrekt over de kosten die waren verbonden aan de keuring van zijn caravan.

3. In reactie op die klachtbrief gaf de Algemeen Directeur van de RDW aan dat het genoemde tarief slechts een richttarief is en dat een ander bedrag verschuldigd kan zijn indien bij de toelatingskeuring nieuwe feiten aan het licht komen.

4. Met zijn reactie heeft de Algemeen Directeur van de RDW duidelijk gemaakt dat het vooraf noemen van het verschuldigde bedrag niet mogelijk is. Bovendien heeft hij aangegeven dat verzoeker een beroep kon doen op de overgangsregeling en dat hij daarvoor nog € 150 verschuldigd was. Daarnaast ging de Algemeen Directeur in op verzoekers opmerking dat hem was meegedeeld dat er nog een onderzoek zou moeten plaatsvinden dat hem nog eens € 55 zou kosten.

In zoverre is de onderzochte gedraging op dit punt behoorlijk.

5. Verzoeker had in zijn brief van 4 juni 2003 ook nog meegedeeld dat hij tijdens de keuring van 2 juni 2003 geen € 83,25 maar € 110 had moeten betalen voor de keuring en de weging van zijn caravan en voor de tenaamstelling van deel II van het kentekenbewijs.

6. Uit verzoekers klachtbrief aan de RDW blijkt dat het hem niet duidelijk was waaruit bedoeld bedrag van € 110 was opgebouwd. Het had daarom op de weg van de RDW gelegen om in de beantwoording van die klachtbrief aan te geven dat naast de eerder genoemde kosten voor de keuring ad € 83,25 een bedrag van € 9,75 voor deel II van het kentekenbewijs en een bedrag van € 17 voor de weging van de caravan verschuldigd waren. Dit is nagelaten.

In zoverre was de beantwoording van verzoekers klachtbrief niet volledig.

De onderzochte gedraging is op dit onderdeel in zoverre behoorlijk en deels niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Dienst Wegverkeer, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Algemeen Directeur van de RDW, is gegrond ten aanzien van de informatieverstrekking over het verschuldigde tarief. Ten aanzien van de klachtafhandeling is de klacht deels gegrond en deels niet gegrond

Onderzoek

Op 18 juli 2003 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer O. te Den Haag, met een klacht over een gedraging van de Dienst Wegverkeer (RDW).

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Algemeen Directeur van de RDW, 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. Tevens werden aan de RDW enkele specifieke vragen gesteld.

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

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

Noch de RDW noch verzoeker gaf binnen de gestelde termijn een reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoeker richtte zich bij brief van 6 december 2002 tot de RDW met het verzoek hem mee te delen hoe hij aan het verplichte Nederlandse kenteken kon komen voor zijn in Duitsland gekochte caravan.

2. De RDW stuurde hem in reactie op zijn verzoek een "Formulier kentekenkeuring aanhangwagen" toe.

Het formulier bevat de volgende tekst:

"...Aan de hand van de gegevens op dit formulier beoordeelt de RDW welke keuring noodzakelijk is. Bij het beoordelen van de aanvraag wordt tevens gecontroleerd of reeds eerder een registratiebewijs voor de aanhangwagen, caravan of oplegger is afgegeven in Nederland of in het buitenland. Dit kan van belang zijn voor de (technische) eisen die bij de keuring worden gesteld.

(...)

Let op: Het aanvragen van een kenteken voor een aanhangwagen is geen eenvoudig proces. Daarnaast bedragen de kosten voor het aanvragen van een kentekenbewijs voor een aanhangwagen minimaal € 241,05. Informatie over de (technische) gegevens krijgt u bij de fabrikant, importeur of dealer van de aanhangwagen.

Voor meer informatie kunt u kijken op www.rdw.nl of bellen met 0900 07 39..."

3. Verzoeker schreef de RDW bij brief van 16 december 2002 als volgt:

"...Bijgaand doe ik U een ingevuld formulier toekomen voor de afgifte van het inmiddels verplichte kenteken voor mijn Knaus caravan.

In de tekst maakt U gewag van een kostenpost van minimaal € 241,50 terwijl in de publicatie van uw dienst gesproken wordt over een veel geringer bedrag.

Kunt U mij hierover informeren daar gezien de leeftijd van de caravan de kosten van € 241,50 in geen verhouding staan tot de waarde van de caravan..."

4. De RDW stuurde verzoeker op 3 januari 2003 een brief met de volgende inhoud:

"...Naar aanleiding van de beoordeling van het intakeformulier voor het verkrijgen van een kenteken voor een aanhangwagen deel ik u mede dat u zich rechtstreeks kunt wenden tot een RDW keuringsstation voor het maken van een afspraak voor een kentekenonderzoek van uw aanhangwagen.

Ik wijs u erop dat de kosten voor dit onderzoek minimaal € 241,05 (2003: € 260,00) bedragen en voorafgaand aan het onderzoek in het keuringsstation dienen te worden voldaan.."

5. Verzoeker maakte vervolgens een afspraak met het RDW keuringsstation te Waddinxveen voor 2 juni 2003. Dit keuringsstation stuurde op 1 mei 2003 een schriftelijke bevestiging van de afspraak voor 2 juni 2003. In dit schrijven werd aangegeven dat de kosten van de keuring € 83,25 bedroegen.

6. Op 2 juni 2003 liet de RDW verzoeker het volgende weten:

“...U heeft het (...) vermelde voertuig bij mij aangeboden voor een keuring ten behoeve van de (her)afgifte van een kentekenbewijs.

Op basis van artikel 48 van de Wegenverkeerswet 1994 alsmede de Ministeriële regelingen eisen voor individuele goedkeuring deel ik u mede dat ik helaas vanwege onderstaand(e) punt(en) nog niet tot (her)afgifte van het kentekenbewijs kan overgaan.

- Afkeurpunten

- Identiteitsonderzoek. Er zijn onregelmatigheden t.a.v. de identiteit van het voertuig. (...)

Om vast te stellen of aan bovenvermeld(e) punt(en) is voldaan, verzoek ik u binnen één maand na dagtekening een afspraak te maken met één van mijn keuringsstations...”

7. Op eveneens 2 juni 2003 bevestigde het RDW keuringsstation te Waddinxveen de inmiddels gemaakte nieuwe afspraak voor 7 augustus 2003. In deze bevestiging was aangegeven dat de kosten € 83,25 bedroegen.

8. Bij brief van 4 juni 2003 diende verzoeker bij de RDW te Zoetermeer een klacht in over de informatieverstrekking ten aanzien van de kosten die waren verbonden aan het kentekenonderzoek voor zijn caravan. Hij wees erop dat hem in eerste instantie een bedrag van € 260 was genoemd, vervolgens een bedrag van € 83,25, dat hij tijdens de keuring op 2 juni 2003 geen € 83,25 maar € 110 had moeten betalen voor de keuring, weging en tenaamstelling van deel II. Tijdens het onderzoek op 2 juni 2003 was volgens verzoeker gebleken dat de keuring technisch geen probleem opleverde, maar dat de door hem overgelegde “Fahrzeugbrief” niet in het systeem was te vinden. Daarom moest hij nogmaals met zijn caravan langskomen teneinde een politieonderzoek naar de herkomst van zijn caravan te laten uitvoeren.

Volgens verzoeker had hij naar aanleiding van het in de afspraakbevestiging van 2 juni 2003 genoemde bedrag van € 83,25 telefonisch contact gezocht met de RDW. In dat verband stelde hij het volgende:

“...Bij telefonische navraag heden bleek dit weer onjuist en werd na opgave van diverse verschillende bedragen gemeld dat dit onderzoek opnieuw € 55 zou gaan kosten. Tijdens dit telefoongesprek werd duidelijk dat er nog verdere aanvullende kosten zouden komen om het verplichte nieuwe kenteken te verkrijgen. Er werd mij medegedeeld dat er naast de

eerder genoemde € 55 ook nog eens kosten voor (toelating?) zouden komen ten bedrage van € 150!

Dit zou de totale kosten voor keuring en toelating dus brengen op een bedrag van € 315! Een bedrag dat de waarde van de caravan overtreft! Indien mij dit in 1e instantie was medegedeeld zou ik van keuring hebben afgezien en de caravan verder op zijn vaste standplaats in Frankrijk hebben gelaten en er niet meer mee op de openbare weg rijden.

(...)

Indien de totale kosten inderdaad € 315 gaan bedragen wens ik de reeds door mij betaalde kosten van € 110 terug te ontvangen. Immers wanneer uw dienst mij gelijk deskundig en duidelijk had geïnformeerd over de te verwachten keuringskosten was ik niet met de keuring akkoord gegaan...”

9. Bij brief van 9 juli 2003 reageerde de Algemeen Directeur van de RDW als volgt op verzoekers klacht:

“Ten aanzien van de werkwijze kan ik u melden dat het tarief wat bij een afspraak voor een toelatingskeuring wordt genoemd slechts een richttarief is. Dit tarief kan afwijken als er op de dag van de toelatingskeuring nieuwe feiten aan het licht komen die op de dag van de afspraak niet waren te voorzien. Indien blijkt dat noodzakelijke gegevens ontbreken kunnen wij, als deze betrekking had op de juiste identiteit van het voertuig, een nader onderzoek instellen. Hiervoor wordt inderdaad een tarief gesteld. Een dergelijk tarief is niet gerelateerd aan de leeftijd en waarde van het voertuig.

Omdat de Fahrzeugbrief van uw caravan niet in onze systemen was terug te vinden was een nader onderzoek, met betrekking op de identiteit, noodzakelijk.

Wij hebben nog naar aanleiding van het telefoongesprek en uw fax van 27 juni jl. navraag gedaan bij de registrerende instantie in Duitsland om na te gaan of de aanhangwagen daar ooit op kenteken geregistreerd is geweest. Op 01 juli hebben wij daarover uitsluitend gekregen. Het voertuig is daar niet eerder geregistreerd geweest. Het Duitse document dat u bij de keuring kon overleggen was niet het definitieve Duitse kenteken. Het gevolg daarvan is dat de kentekenaanvraag niet meer als 'Duitse import' kan worden afgehandeld.

Normaliter zou u in dit geval een moeilijk traject in gaan waarin u tekeningen bij de fabrikant moet opvragen en een compleet ingevulde aanvraagkaart door ons hoofdkantoor moet laten beoordelen om de caravan op kenteken te krijgen, hier zijn hoge kosten aan verbonden. Op dit moment geldt er een overgangsregeling waarin u de caravan, onder bepaalde voorwaarden, bij ons kunt aanbieden.

Wij laten de caravan dan op een versoepelde regeling toe, omdat veel mensen kampen met het probleem om hun caravan/aanhangwagens op kenteken te zetten. Deze regeling kost € 150,- waarover u in uw brief schrijft.

U schrijft ook over het politieonderzoek wat er moet plaatsvinden met de daarbij komende kosten van € 55,-.

Dit onderzoek is mijns inziens niet nodig, de politie had voor u een nader onderzoek kunnen doen naar de identiteit van het voertuig, en de herkomst ervan.

De kosten die u dus nog zou moeten betalen zijn de € 150,- voor de overgangsregeling.

Mocht u van de verdere procedure af te willen zien, dan kunt u een bedrag van € 33,25 retour krijgen.

Dit zijn kosten voor de daadwerkelijke kentekenafhandeling. De kosten voor de keuring en weging kunt u niet retour krijgen omdat wij de keuring en de weging wel hebben gedaan. Als de caravan daadwerkelijk in Duitsland geregistreerd was geweest waren dit ook de enige kosten die u bij ons had hoeven te betalen.

Het is immers niet onze fout dat de aanhangwagens door de oorspronkelijke eigenaar nooit op kenteken is gezet.”

10. Verzoeker deelde in reactie daarop bij brief van 15 juli 2003 aan de RDW mee dat hij, ter voorkoming van verdere geldverspilling, gebruik zou maken van de zogenoemde overgangsregeling.

B. Standpunt verzoeker

Het standpunt van verzoeker is weergegeven onder Klacht.

C. Standpunt RDW

In het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman deelde de Algemeen Directeur van de RDW het volgende mee:

“Allereerst merk ik op dat jaarlijks de tarieven van de RDW na goedkeuring door het Ministerie van Verkeer en Waterstaat worden vastgesteld en gepubliceerd in de Staatscourant.

(...)

Zowel uit de brief van 3 januari 2003 als uit het formulier “kentekenkeuring aanhangwagens” blijkt dat melding gemaakt wordt van het feit dat de kosten voor het aanvragen van een kentekenbewijs voor een aanhangwagen minimaal € 241,05 bedragen. Op basis van een

telefoongesprek van (verzoeker; N.o.) met een van mijn medewerkers is bij de bevestiging van de keuringsafpraak een tarief € 83,25 vermeld aangezien (verzoeker; N.o.) mondeling heeft aangegeven dat hij in het bezit was van een (geldig) Duits kentekenbewijs. Bij de keuring is echter gebleken dat het door (verzoeker; N.o.) overgelegde keuringsbewijs ongeldig is, aangezien het voertuig niet in Duitsland geregistreerd bleek te zijn en het voertuig nooit in Duitsland te naam is gesteld. In een dergelijk geval is een aanvullende keuring noodzakelijk met een bijbehorend tarief. De RDW kan derhalve voorafgaand aan een kentekenkeuring niet aangeven welk tarief exact verschuldigd is.

Ten aanzien van het in rekening gebrachte tarief deel ik u het volgende mee:

Het tarief van € 260,-- (tarief 2003) is samengesteld uit:

€ 33,25 voor het deel I van de eerste afgifte van een driedelig kentekenbewijs op grond van artikel 2.6.1, eerste lid, onder a van het Besluit Tarieven Dienst Wegverkeer 2003, Stcrt. 2002, nr. 249 (hierna: Besluit).

€ 50, -- voor de keuring van een lichte aanhangwagen (eerste opname) op grond van artikel 2.3.3 en Bijlage II van het besluit.

het tarief van € 9,75 is verschuldigd voor een deel II van een kentekenbewijs op grond van artikel 2.6.1, tweede lid van het besluit.

het tarief van € 17, -- is verschuldigd voor de weegkosten van een licht motorvoertuig op grond van artikel 2.3.3 en Bijlage II van het besluit.

het tarief van € 150,-- is verschuldigd voor het kentekenonderzoek van de aanhangwagen; Conversie Route A op grond van artikel 2.3.3 en bijlage II van het besluit.

Een definitief oordeel over de benodigde keuring(en) van de caravan van verzoeker wordt pas duidelijk op het moment dat het voertuig in de keuringshal van de RDW wordt gekeurd, aangezien op dat moment de "fysieke staat" van het voertuig en de overgelegde documenten worden gecontroleerd. Het tarief in de brieven ter bevestiging van de keuringsafspraken is gebaseerd op de door verzoeker telefonisch verschaft informatie."

Achtergrond