



Rapport

Datum: 20 december 2004
Rapportnummer: 2004/488

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de Dienst Wegverkeer op 10 oktober 2003 afwijzend heeft gereageerd op zijn verzoek om op vaste afspraak bij een keuringsstation voertuigen en caravans te laten keuren.

Beoordeling

1. Het gelijkheidsbeginsel eist dat bestuursorganen gelijke gevallen gelijk behandelen.
2. Verzoeker, die onder andere caravans importeert, stelt schade te lijden als gevolg van de lange wachttijden die bij de RDW-keuringsstations bestaan voor de keuring van geïmporteerde voertuigen in het kader van de afgifte van een Nederlands kentekenbewijs. Volgens hem komt het met name vlak voor vakantieperioden regelmatig voor dat potentiële kopers van een caravan afhaken wanneer zij te horen krijgen dat het nog een aantal weken duurt voordat de caravan waarin zij zijn geïnteresseerd, kan worden gekeurd.
3. Volgens verzoeker zou het probleem goeddeels zijn opgelost indien het keuringsstation bereid zou zijn hem bloktijden toe te kennen. Zijn herhaalde verzoek daartoe is echter afgewezen door de RDW omdat hij niet voldeed aan de voorwaarden voor toekenning van bloktijden.
4. Bedrijven die een permanente behoefte hebben aan keuringen kunnen daartoe bloktijden aanvragen bij de RDW. Blijkens de informatie van de RDW dient, om voor bloktijden in aanmerking te komen, aan een aantal voorwaarden te zijn voldaan. Eén van de voorwaarden is dat de aanvrager minimaal één voertuig per week, van een bepaalde categorie, ter keuring aanbiedt.
5. Het bieden van de mogelijkheid vaste keuringstijd te reserveren bij een keuringsstation vormt een extra vorm van service. Het is, mede vanuit organisatorisch oogpunt gezien, begrijpelijk dat de keuringsstations criteria hanteren waaraan moet worden voldaan om voor vaste keuringstijd in aanmerking te komen. Het criterium van minimaal één te keuren voertuig per week is in dit verband niet onredelijk te noemen.
6. Gebleken is dat verzoeker per jaar ongeveer 25 caravans ter keuring aanbiedt aan het RDW-keuringsstation te Elsloo. Omdat verzoeker daarmee bij lange na niet voldoet aan het door de RDW gehanteerde criterium van minimaal één voertuig per week, lag de afwijzing van zijn verzoek om in aanmerking te komen voor bloktijden voor de hand.
7. Verzoeker heeft er op gewezen dat grotere bedrijven, die wél ten minste één voertuig per week ter keuring aan de RDW aanbieden, in het huidige systeem worden bevoordeeld aangezien zij wél in aanmerking komen voor bloktijden. Voor zover verzoeker van mening is dat de RDW in dit verband handelt in strijd met het gelijkheidsbeginsel merkt de

Nationale ombudsman op dat het hier niet gaat om gelijke gevallen. Het verschil in de omvang van het aanbod van voertuigen maakt een uitzondering op het uitgangspunt dat elke aanbieder per voertuig steeds een aparte afspraak moet maken aanvaardbaar. Een beroep op het gelijkheidsbeginsel kan derhalve niet slagen.

8. Naar aanleiding van de ervaringen van verzoeker heeft de RDW tijdens het onderzoek nog meegedeeld dat het voor belanghebbenden die niet in aanmerking komen voor bloktijden mogelijk is tot 48 uur vóór de keuring de chassisnummers van andere voertuigen dan die waarvoor de afspraak is gemaakt, door te geven aan het RDW-keuringsstation. Als de RDW dit waarmaakt, stelt deze mogelijkheid ook particulieren en kleinere bedrijven in staat die voertuigen te laten keuren waarvoor dat op dat moment het meest gewenst is. In dit opzicht is er geen sprake van achterstelling ten opzichte van bedrijven die met bloktijden werken.

9. De onvrede van verzoeker en zijn verzoek om toewijzing van bloktijden kunnen niet los worden gezien van de relatief lange wachttijden die gelden voor de keuringen door de RDW-keuringsstations. Deze lange wachttijden hangen op hun beurt weer samen met het aanbod aan te keuren voertuigen. De algemeen directeur van de RDW heeft in het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman meegedeeld dat de RDW bezig is structureel voorzieningen te treffen om aan het toenemend volume van de permanente markt vraag te kunnen voldoen. De Nationale ombudsman gaat ervan uit dat het resultaat van die inspanningen zal zijn dat de wachttijden voor keuringen aanzienlijk zullen worden teruggedrongen.

10. De onderzochte gedraging is niet in strijd met het gelijkheidsbeginsel of met enig ander vereiste van behoorlijkheid, en is dan ook behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Dienst Wegverkeer, die wordt aangemerkt als een gedraging van de algemeen directeur van de Dienst Wegverkeer, is niet gegrond.

Onderzoek

Op 7 juni 2004 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer H. te Kerkrade, 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 algemeen directeur van de RDW verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking

hebben.

Vervolgens werden bij de RDW en bij verzoeker telefonisch nog aanvullende inlichtingen ingewonnen.

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 handelt in auto's en caravans. Bij brief van 23 juni 2003 richtte hij zich tot de regiomanager van de Dienst Wegverkeer (de RDW) in Den Bosch. Hij schreef de RDW het volgende:

“...Sinds enkele jaren importeer ik auto's en caravans uit Duitsland. In het verleden was een termijn van 2 weken normaal voor het maken van een keuringsafspraken. Echter de laatste 2 jaar is die termijn opgelopen tot 6 á 7 weken. U kunt zich hopelijk voorstellen dat ik op dit moment een omzetverlies begin te voelen omdat de consument gewoon het geduld niet heeft om 6 tot 7 weken te wachten voordat ze de auto of caravan kunnen ophalen.

(...)

Bij de RDW is bekend dat de wachttijden zo lang zijn, maar men doet er niets aan (althans voor klanten niets zichtbaars). Het is jammer dat jullie het alleenrecht hebben bij de keuring van importvoertuigen.

Ik wil middels deze brief vriendelijk doch dringend verzoeken mij hier snel een oplossing voor aan te dragen anders kan ik vandaag of morgen echt de tent sluiten...”

Deze brief werd telefonisch beantwoord door een medewerker van de RDW.

2. Verzoeker richtte zich bij brief van 15 september 2003 opnieuw tot de eerder genoemde regiomanager van de RDW. In zijn brief schreef hij het volgende:

“...Op het ogenblik moet ik 8 weken wachten om een voertuig gekeurd te krijgen. Meerdere keren heb ik gevraagd om gebeld te worden als er een afspraak uitvalt, zodat ik tussendoor kan komen. In Elsloo doen ze hier niet aan terwijl ze dat in Venlo wel doen bij

hun vaste klanten. Er wordt aan mij verteld dat ik zelf maar iedere dag moet proberen of er iets uitgevallen is. Dit is bijna niet te doen want je moet dan net na die ene minuut bellen nadat er iemand heeft afgezegd, of de hele dag aan de telefoon hangen. Hier heb ik niet de tijd voor.

Ik ben een kleine ondernemer die uitsluitend personenauto's en caravans uit Duitsland importeert. Steeds vaker krijg ik mijn auto's en caravans niet meer verkocht, omdat klanten besluiten elders te kopen vanwege de te lange wachttijden (...)

Nogmaals wil ik u vriendelijk vragen om mij een vaste wekelijkse of 2-wekelijkse datum in te plannen. Ik heb begrepen dat ik met deze vraag bij jullie in Den Bosch terecht kan en niet in Elsloo. Hoewel ik nu nog niet voldoe aan de door u gestelde eis van minimaal 1 voertuig per week, denk ik hier binnenkort wel aan te voldoen. Mijn idee is om veel meer caravans te gaan importeren. Ik ben er zeker van dat ik meer omzet haal als ik alles snel gekeurd krijg..."

3. Het hoofd van het RDW-keuringsstation Elsloo reageerde bij brief van 10 oktober 2003 als volgt:

"...U geeft zelf aan in uw brief dat u nog niet voldoet aan het criterium minimaal aantal aan te bieden voertuigen.

Daarbij is het zo dat wij, indien iemand wel aan dit criterium voldoet, een toetsingsperiode van minimaal een half jaar ingelasten of de kwaliteit van de aangeboden voertuigen goed is op zowel technisch gebied als van documenten.

Indien dit alles goed verloopt worden de voorwaarden voor het gebruik van de vaste afspraak aan degene toegezonden waarna in onderling overleg een eventuele vaste afspraak wordt ingepland.

Gezien het bovenstaande kan ik u alsnog geen vaste afspraak toekennen en adviseer ik u afspraken te regelen volgens de gangbare methode, hierbij is het nog steeds zo dat wij geen mensen gaan terugbellen over uitgevallen plaatsen omdat dit voor ons een ondoenlijke zaak is.

Het is misschien interessant voor u te weten dat de wachttijden van alle keuringsstations op internet te zien zijn..."

4. Naar aanleiding van een e-mailbericht van verzoeker van 6 november 2003 deelde de algemeen directeur van de RDW bij brief van 19 november 2003 aan verzoeker mee dat de werkwijze, zoals weergegeven in de brief van het hoofd van het RDW-keuringsstation Elsloo van 10 oktober 2003, zijn volledige instemming had. Hij voegde daar nog het volgende aan toe:

“...In uw mail geeft u aan dat u dit jaar reeds 35 voertuigen heeft aangeboden voor een importkeuring. Dit zijn zowel personenauto's als caravans. Dit zijn twee heel verschillende keuringen. Bloktijden worden toegekend voor één soort keuring. Dit in verband met de efficiency. Een personenauto kan wel op een hefbrug maar een caravan niet...”

5. Verzoeker diende op 3 mei 2004 bij de RDW een klacht in over de lange wachttijden bij het keuringsstation Elsloo en over de onmogelijkheid bij dit keuringsstation bloktijden te verkrijgen.

6. De algemeen directeur van de RDW deelde bij brief van 12 mei 2004 het volgende mee aan verzoeker:

“...Uw brief bevat 2 klachten te weten:

klacht 1. te lange wachttijden voor keuringen

klacht 2: het niet toekennen van bloktijden.

Met betrekking tot klacht 1 is u al telefonisch medegedeeld dat op korte termijn daar geen grote veranderingen te verwachten zijn.

Wat klacht 2 betreft verwijs ik u naar mijn brief van 19 november 2003 waarin de voorwaarden zijn bekend gemaakt voor het verkrijgen van bloktijden.

Het spijt mij zeer dat ik op dit moment niet in uw eisen tegemoet kan komen...”

7. Blijkens de informatie op de website van de RDW bedroeg de wachttijd voor voertuigkeuringen bij het keuringsstation te Elsloo begin oktober 2004 ongeveer vier tot vijf weken.

B. Standpunt verzoeker

Het standpunt van verzoeker is samengevat weergegeven onder Klacht.

In zijn verzoekschrift wees verzoeker erop dat de wachttijd begin juni 2004 was opgelopen tot elf weken en dat de situatie voor kleine ondernemers onhoudbaar was geworden. In een telefonische toelichting op zijn klacht gaf hij aan dat hij per jaar ongeveer 25 caravans ter keuring aanbiedt aan het keuringsstation te Elsloo. Zodra hij een caravan heeft geïmporteerd, maakt hij een afspraak voor een keuring. Het komt volgens hem regelmatig voor dat er al snel een potentiële koper verschijnt, die afhaakt op het moment dat hij krijgt te horen dat de caravan pas na een aantal weken kan worden gekeurd. Dit probleem speelt volgens verzoeker vooral in de zomerperiode wanneer vaak pas kort voor de vakantie naar een caravan wordt gezocht. Volgens verzoeker worden door het huidige systeem de grotere bedrijven - die wél in aanmerking komen voor bloktijden - bevoordeeld ten opzichte van de kleinere bedrijven.

In dat verband wees hij er tevens op dat de bedrijven die werken met bloktijden pas 48 uur vóór de keuring de chassisnummers van de te keuren voertuigen hoeven door te geven aan de RDW. Wanneer hij zelf een afspraak maakt voor een keuring, dient hij direct het chassisnummer door te geven. Volgens zijn ervaring wil de RDW er in beginsel niet aan meewerken dat hij dan een ander voertuig ter keuring aanbiedt. Dit betekent in de praktijk een beperking van zijn flexibiliteit als ondernemer. Het komt nu voor dat hij een bepaald voertuig laat keuren terwijl andere voertuigen, waarmee hij meer haast heeft omdat ze bijvoorbeeld al verkocht zijn, pas weken later aan de beurt zijn voor een keuring.

C. Standpunt RDW

De algemeen directeur van de RDW reageerde in het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman als volgt op verzoekers klacht:

“...De landelijke gespreide keuringsstations van de RDW verrichten onder meer voertuigkeuringen met als doel de afgifte van een Nederlands kentekenbewijs voor goedgekeurde voertuigen. Deze keuringen worden verricht voor zowel particulieren als voor bedrijven. Voor iedere keuring dient een afspraak te worden gemaakt, waarbij het aanbod van de te keuren voertuigen bepalend is voor de lengte van de wachttijd. Bedrijven die een permanente behoefte hebben aan dergelijke keuringen - in verband met bijvoorbeeld een groot aantal voertuigen - kunnen daartoe een vaste afspraak (bloktijd) bij de RDW aanvragen. Ieder keuringsstation bepaalt hoeveel van de wekelijks beschikbare keuringstijd voor vaste afspraken kan worden gereserveerd. Er kan immers zoveel vraag zijn dat er voor losse keuringen geen tijd zou overblijven. Daarnaast varieert het soort keuringen per station sterk.

Om voor een bloktijd in aanmerking te komen wordt, naast de hiervoor genoemde beschikbare keuringstijd, een aantal eisen aan de aanvrager gesteld:

Er dient sprake te zijn van een vast "product" (bijv. importkeuring van een personenauto) waarbij de gereserveerde keuringstijd niet voor ieder willekeurig ander soort keuring c.q. voertuig kan worden benut.

De aanvrager dient een rekening-courant bij de RDW te hebben. De voldoening van het tarief voor de keuringen wordt vooraf verrekend met het gestorte depot.

Er dient een constant aanbod van eigen voertuigen te zijn. Deze afspraken worden alleen voor onbepaalde tijd gemaakt. Het invoeren en verwijderen van vaste afspraken in het afsprakensysteem vergt een lange doorlooptijd die voor andere verzoekers een blokkade opwerpt en de RDW met lege keuringsplaatsen confronteert. Een aanbod van minimaal één voertuig per week moet dan ook worden gegarandeerd. Voor het niet verschijnen op het keuringsstation wordt, omdat de aanvrager geen voertuig ter keuring aanbiedt, een tarief in rekening gebracht.

De kwaliteit van de voertuigen dient van dien aard te zijn dat er normaliter geen her- of controlekeuringen nodig zijn.

Om voornoemde redenen kan het dus zijn dat de aanvraag van verzoeker niet is gehonoreerd. Daarbij moet ook de huidige grote vraag naar keuringen in ogenschouw worden genomen aangezien deze heeft geleid tot lange wachttijden. Thans is de RDW bezig structureel voorzieningen te treffen om aan het toenemend volume van de permanente marktvraag te kunnen voldoen.

Ten aanzien van het annuleren van keuringsafspraken en het actief benaderen van andere aanvragers door de RDW deel ik u mee dat het keuringsstation Elsloo hiervoor een (terug)bellijst hanteert. Dit in tegenstelling tot sommige andere keuringsstations van de RDW die wél een dergelijke lijst hanteren. Aanvragers worden in volgorde van aanmelding opgebeld in geval een afspraak voor een keuring is opengevallen. Zij kunnen dan gebruik maken van die opengevallen plaats. In het keuringsstation Elsloo hanteert men een werkwijze die hierin bestaat dat de aanvrager wordt verzocht zelf telefonisch contact op te nemen met het keuringsstation teneinde na te gaan of op die dag wellicht een keuringsafpraak is geannuleerd welke bruikbaar is voor de keuring van de aanvrager. Hierin verschillen de keuringsstations soms van aanpak en dat heeft te maken met de diversiteit in aanbod van keuringen per keuringsstation c.q. regio...”

d. nADERE INFORMATIE rdw

Naar aanleiding van verzoekers opmerkingen over de beperkte mogelijkheid een ander voertuig aan te bieden dan het voertuig waarvoor de keuringsafpraak is gemaakt, liet de RDW nog het volgende weten:

“...Navraag bij de verantwoordelijke regiomanager heeft uitgewezen dat zowel de grotere bedrijven die in aanmerking komen voor bloktijden, als particulieren die geen gebruik kunnen maken van bloktijden, één (of meer) chassisnummer(s) van het (de) ter keuring aangeboden voertuig(en) kunnen wijzigen mits dit 48 uur vóór de keuring aan het betreffende keuringsstation wordt doorgegeven. In beginsel vormt deze mutatie een extra administratieve last voor de RDW in verband met het aanmaken van werkorders e.d., maar een dergelijke mutatie staat ook voor (verzoeker; N.o.) open...”

Achtergrond