



Rapport

Onduidelijkheid over tarieven voor keuringen

Een onderzoek naar de informatie van de RDW over de tarieven voor keuringen

Oordeel

Op basis van het onderzoek acht de Nationale ombudsman de klacht over de RDW te Zoetermeer gegrond.

Datum: 27 december 2016

Rapportnummer: 2016/125

WAT IS ER GEBEURD?

Informatie over kosten keuring wijziging kentekenbewijs

De heer Verweij¹ heeft het vermogen van zijn motorfiets aan laten passen bij een garagebedrijf. Hij wil dat ook laten wijzigen op zijn kentekenbewijs. Daarvoor moet een keuring worden uitgevoerd bij de RDW. Hij vraagt de klantenservice van de RDW per e-mail om informatie. Die informatie ontvangt hij ook. De medewerker van de klantenservice laat hem weten dat hij zijn motor bij het RDW testcentrum in Lelystad kan laten testen. Hij ontvangt tegelijkertijd een aanvraagformulier. De gang van zaken wordt uitgelegd en er wordt een overzicht van de vermoedelijke kosten gegeven. Voor een vermogensmeting zijn het uurtarief en de kosten voor het gebruik van faciliteiten bepalend, zo meldt de medewerker. De kosten voor de keuring die hij nodig heeft, belopen dan een richtbedrag van € 250.

Hij maakt een afspraak voor een keuring. De RDW stuurt hem per e-mail een afspraakbevestiging. Daarin zet de RDW ook de kosten van de keuring op een rij. Voor de heer Verweij is de volgende tekst van belang;

"Voor keuring t.b.v. wijziging kilowatt, wijziging aanhangwagengewicht of een individuele toelating zware klassen (M2/N2/M3/N3) hanteren wij kosten op basis van het uurtarief. Wilt u meer weten over tarieven en 'Algemene bepalingen van toepassing op het uitvoeren van testen en keuringen door de RDW', kijk dan hier²."

Ander bedrag op factuur

Na de keuring ontvangt de heer Verweij een factuur met een bedrag van € 417,25. Het bedrag wordt nader gespecificeerd (zie bijlage 1).

Omdat de heer Verweij niet snapt waarom hij opeens € 417,25 in plaats van de verwachte € 250 moet betalen, vraagt hij om een toelichting. Hij meldt dat hij beslist geen 1,75 uur aanwezig is geweest op de testfaciliteit zoals op de factuur staat, hooguit 30 minuten. Ook snapt hij niet wat al die andere posten op de factuur betekenen.

Uitleg RDW

De RDW geeft aan dat de tarieven die in de factuur voorkomen juist en correct zijn. Deze tarieven worden opgelegd op basis van de Regeling tarieven Dienst Wegverkeer³ (verder ook: Regeling tarieven) en de onderdelen die in de factuur staan zijn dan ook verklaarbaar. De technische uren bestaan uit de tijd die de inspecteurs aan de keuring hebben besteed. Daar zit ook voorbereidingstijd en afhandeling bij. Verder worden er kosten in rekening gebracht voor de testbaan, de apparatuur en de hal. Voor de administratieve handelingen wordt tot slot een lager tarief gerekend dan voor de technische uren. Voor een test zoals de test van het voertuig van de heer Verweij wordt één uur aan administratiekosten berekend.

¹ In verband met de privacy wordt een gefingeerde naam gebruikt.

² De RDW verwijst daarmee naar de Regeling tarieven Dienst Wegverkeer 2015.

³ Ieder jaar worden de tarieven voor keuringen vastgelegd in de Regeling tarieven Dienst Wegverkeer.

De RDW vindt het vervelend dat de kosten hoger zijn dan verwacht. De kosten zijn echter juist vastgesteld en er is geen reden om het bedrag aan te passen of te matigen.

Geen richtbedrag

De heer Verweij vindt de uitleg onbegrijpelijk en het verschil tussen het richtbedrag en de uiteindelijke kosten te hoog. Daarom klopt hij bij de Nationale ombudsman aan.

De ombudsman vraagt de RDW waarom eerst een richtbedrag van € 250 wordt genoemd en daarna in de factuur een aantal verschillende posten worden opgenomen die tot een totaalbedrag van € 417,25 leiden. Ook vraagt hij om verduidelijking van de opgenomen posten.

De RDW meldt dat er geen sprake kan zijn van een richtbedrag voor de keuring. Het klantcontactcentrum heeft dat ten onrechte vermeld en zal dat in de toekomst niet meer doen. In de afspraakmail staat wel de juiste informatie. Daar wordt vermeld dat de kosten worden opgebouwd op basis van een uurtarief.

ONDERZOEK NATIONALE OMBUDSMAN

KLACHT

De Nationale ombudsman formuleert de klacht van de heer Verweij als volgt:

Verzoeker klaagt erover dat de RDW hem over de kosten van een keuring niet duidelijk heeft voorgelicht.

STANDPUNT RDW

Factuur Verweij

Het klantcontactcentrum krijgt soms lastige vragen. Mensen willen expliciet weten wat zij aan kosten mogen verwachten. Dan kan het gebeuren dat een medewerker uiteindelijk een richtbedrag noemt, terwijl dit zo niet kan worden genoemd. Eigenlijk kan je geen specifiek bedrag noemen.

De RDW heeft op verzoek van de Nationale ombudsman schriftelijk weergegeven hoe de factuur voor de heer Verweij is opgebouwd;

"Op 20 april 2015 heeft één inspecteur één uur en drie kwartier in totaal aan deze test met bijbehorende werkzaamheden besteed. De werkzaamheden die de inspecteur heeft verricht betreffen voorbereidende werkzaamheden, het uitvoeren van de test en werkzaamheden achteraf. De voorbereidende werkzaamheden zien op de intake (waarbij wordt bekeken welke test er uitgevoerd dient te worden en onderzocht wordt welke documenten hierbij behoren), het maken van de test- en meetopstelling en het aantrekken van beschermende kleding. Daarnaast wordt het voertuig op de hefbrug geplaatst om te zien of het voertuig veilig is om de test uit te voeren.

De werkzaamheden na het verrichten van de test betreffen het op de hoogte stellen van de klant van het resultaat van de test met daarbij een toelichting, het opstellen van het testrapport en het aanpassen van het kentekenbewijs.

Er is niet meer te achterhalen hoeveel tijd de verschillende werkzaamheden exact hebben gekost. Zowel de voorbereidende werkzaamheden als de werkzaamheden van de test duren allebei minimaal een half uur. Dit is afhankelijk van de feitelijke situatie (waaronder de staat van het voertuig en de informatie die wordt aangeleverd door de klant).

Uit de factuur volgt dat de inspecteur in ieder geval een kwartier gebruik heeft gemaakt van de testbaan in het kader van het uitvoeren van de test.

Het totaal van één uur en drie kwartier dat de inspecteur in totaal aan de test en de overige werkzaamheden heeft besteed, betreft het aantal daadwerkelijk door hem bestede uren. Bij het testen en de overige werkzaamheden is gebruik gemaakt van apparatuur, de testbaan en de hal. Dit wordt ook in rekening gebracht, evenals de administratiekosten.

Uit het bovenstaande volgt ook dat de heer Verweij niet de gehele tijd bij de werkzaamheden aanwezig is geweest en ook niet hoefde te zijn.

De voorbereidende werkzaamheden en de werkzaamheden achteraf worden zoveel mogelijk buiten de aanwezigheid van de klant verricht, zodat hij niet onnodig lang hoeft te wachten."

WAT IS HET OORDEEL VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN?

Het vereiste van goede informatieverstrekking houdt in dat de overheid ervoor zorgt dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Dit betekent onder meer dat de overheid er voor zorgt dat mensen vooraf duidelijke en begrijpelijke informatie kunnen verkrijgen over de kosten van een product dat door de overheid wordt geleverd en achteraf een begrijpelijke uitleg van de opbouw van een factuur verstrekt en vragen van een betrokkene daarbij beantwoordt.

Informatie vooraf

De heer Verweij wilde graag vooraf weten welke kosten hij kon verwachten voor een keuring. In eerste instantie werd ook een bedrag genoemd. Dat bedrag bleek niet te kloppen met de werkelijke kosten. De RDW heeft aangegeven dat het niet mogelijk is een richtbedrag te noemen. Mensen kunnen in de Regeling tarieven lezen uit welke kostenposten een keuring is opgebouwd. Naar aanleiding van de klacht die de heer Verweij bij de RDW indiende, gaf de RDW een nadere uitleg van de opbouw van zijn factuur. De Nationale ombudsman vindt dat de betrokkenen wel mogen verwachten dat zij een indicatie krijgen van de kosten die een keuring met zich mee brengt. Een dergelijke indicatie hoeft geen specifiek bedrag te behelzen, maar zou kunnen bestaan uit een bandbreedte waarbinnen de kosten zullen vallen.

De Nationale ombudsman constateert dat de informatie die de RDW vooraf verstrekte niet juist was, omdat de RDW een richtbedrag noemde dat niet klopte. Door het noemen van dit richtbedrag is bij de heer Verweij de verwachting ontstaan dat de bewuste keuring ongeveer € 250,00 zou gaan kosten, terwijl het uiteindelijk in rekening gebrachte bedrag

€ 417,25 was. Het verschil is dermate groot dat dit voor de ombudsman aanleiding is om aan dit rapport een aanbeveling te verbinden.

De informatie was ook niet voldoende specifiek. De RDW verwijst naar de Regeling tarieven. Die regeling bevat een opsomming van onderdelen die een kostenpost kunnen vormen bij een keuring, maar geeft geen uitsluitel over de vraag welke kostenposten bij een bepaalde keuring aan de orde zullen zijn. Er wordt niet specifiek uitgelegd dat voor een keuring altijd een bepaald bedrag aan administratiekosten wordt berekend, dat apparatuur en testfaciliteiten kunnen worden gebruikt en hoe de kosten daarvoor zijn opgebouwd en dat de tijd die de technische inspecteur besteedt ook in voorbereiding en afronding zit. Zonder die informatie is het voor de betrokkene niet mogelijk om zich een beeld te vormen van de kosten van een keuring en wordt onvoldoende invulling gegeven aan de informatieverstrekking vooraf.

Toelichting achteraf

De factuur die de heer Verweij vervolgens ontving, leidde bij hem tot verwarring. De kosten waren hoger dan verwacht. Bovendien bevatte de factuur een opsomming van kostenposten, waarbij evenmin begrijpelijk is hoe deze posten zich tot elkaar verhouden. De uitleg die de RDW daarna in eerste instantie gaf, biedt wel enige verheldering. Daarin wordt voldoende uitgelegd dat de technische inspecteur niet alleen tijd besteedt aan de daadwerkelijke fysieke keuring van een voertuig, maar ook aan de voorbereiding en afhandeling. Ook wordt uitgelegd dat kosten voor testbaan, apparatuur en gebruik van de hal in rekening worden gebracht en dat voor een keuring zoals deze één uur aan administratiekosten in rekening wordt gebracht.

CONCLUSIE

De Nationale ombudsman acht de onderzochte klacht gegrond wegens strijd met het vereiste van goede informatieverstrekking.

AANBEVELINGEN

1. De Nationale ombudsman beveelt de RDW aan om een deel van de kosten van de keuring van het voertuig van de heer Verweij die boven het richtbedrag uitgaan aan hem te restitueren.
2. De Nationale ombudsman beveelt de RDW aan dusdanige informatie over de tarieven van keuringen te verstrekken dat burgers een indicatie van de kosten van een keuring kunnen krijgen.

Tot zover de rapportage over de klacht van de heer Verweij.

ALGEMEEN

Klachten over facturen

De Nationale ombudsman ontvangt regelmatig klachten over facturen die burgers van de RDW ontvangen nadat zij bij de RDW een keuring aan hun voertuig hebben laten uitvoeren. De klacht van de heer Verweij is hier een voorbeeld van. De betrokkenen geven aan dat zij het niet eens zijn met de kosten die voor de keuring worden opgelegd en het niet begrijpelijk vinden hoe deze kosten zijn opgebouwd. De Nationale ombudsman heeft naar aanleiding van de klacht van de heer Verweij en twee andere klachten over facturen van de RDW naar elke klacht afzonderlijk onderzoek ingesteld en stelt over die drie klachten afzonderlijk een rapport op. Vanwege de regelmaat waarmee ombudsman klachten over dit onderwerp ontvangt, zag hij aanleiding om ook algemener naar dit onderwerp te kijken. Dit bevindingen en de uitkomsten daarvan, zijn hieronder weergegeven..

Uit de klachten komt naar voren dat de betrokkenen vinden dat zij onvoldoende informatie krijgen over de tarieven voor keuringen en dat de factuur die zij ontvangen onvoldoende duidelijkheid biedt.

De Nationale ombudsman beoordeelt niet de hoogte van de tarieven, die is immers vastgelegd in de regelgeving. De Nationale ombudsman richt zich in zijn onderzoek op de informatieverstrekking van de RDW rond keuringen en de facturen die daarop volgen.

Om meer duidelijkheid te krijgen over de gang van zaken, hebben medewerkers van de Nationale ombudsman een gesprek gevoerd met medewerkers van de RDW. Daarna heeft de RDW nog een schriftelijke reactie gegeven.

Standpunt RDW

Opbouw tarieven

Tot 2010 was er sprake van vaste tarieven voor alle keuringen. Er waren honderden verschillende keuringen en diensten met elk een eigen tarief. Dat leidde tot problemen, omdat mensen dan dachten dat zij voor keuring A (met een lager tarief) in aanmerking kwamen in plaats van voor keuring B (met een hoger tarief). Voor een groot aantal keuringen is daarom de vaste tariefstructuur losgelaten en overgegaan op een opbouw van het tarief op basis van uurloon (uurtje-factuurtje) en nog enkele andere vaste posten (reiskosten, administratief tarief, apparatuur tarief). Al die posten staan in de Regeling tarieven Dienst wegverkeer vermeld. Daar zouden mensen die een keuring willen laten uitvoeren hun informatie vandaan kunnen halen.

Particulieren

De RDW ziet vooral bij particulieren dat zij het niet begrijpen. Bijvoorbeeld mensen die hun scooter van 45 km naar 25 km terug willen laten keuren om geen helm te hoeven dragen. Daarvoor moet de scooter in Lelystad gekeurd worden. Dat kan een hele reis zijn

en de kosten kunnen dan tegenvallen, zeker als ook het resultaat van de keuring niet is dat de scooter maximaal 25 km rijdt. Ook mensen die een auto uit het buitenland halen, kunnen behoorlijk gefrustreerd raken als blijkt dat zij voor een keuring naar Lelystad moeten, er hogere kosten zijn dan gedacht en de auto mogelijk ook nog wordt afgekeurd.

Verbeteringen in informatie

Over de tarieven en facturen krijgt de RDW regelmatig klachten. De medewerkers van de RDW geven aan dat zij bij voorkeur bellen, maar dat de medewerker soms een duidelijkere uitleg in een brief kunt geven. De RDW acht het van belang dat de facturen inzichtelijk zijn. Bij onduidelijkheden moeten mensen een duidelijk en passend antwoord ontvangen op hun vraag of klacht.

In de brief die mensen ontvangen als zij een keuring aanvragen, staat aangegeven wat de kosten zijn. De RDW is ondertussen, ook voorafgaand aan deze onderzoeken van de Nationale ombudsman, al tot de conclusie gekomen dat de informatie die in de ze brief staat niet zo duidelijk is. Verder wordt er gewerkt aan verbetering van de klachtbrieven. Er zijn nieuwe conceptbrieven gemaakt en deze brieven worden per geval voorzien van een passend en concreet antwoord.

Ook de bevestigingsbrief die mensen ontvangen voor een keuring in Lelystad is aangepast. Aan de oorspronkelijke zin "indien er extra tijd of metingen nodig zijn, bijvoorbeeld vanwege een herkeuring of extra wachttijd omdat er reparaties moeten worden verricht, zal dit de totale kosten van de keuring beïnvloeden." is de zin toegevoegd: "Deze mogelijke extra kosten bestaan uit het uurtarief van de technisch inspecteur en eventuele extra administratiekosten, kosten baan-, hal- en apparatuurgebruik." Ook wordt de omschrijving "uurtarief testen" vervangen door "uurtarief technisch inspecteur".

De RDW onderzoekt daarnaast nader op welke manier de tekst op de website van de RDW kan worden aangepast.

Visie Nationale ombudsman

Voor de RDW is de gang van zaken rond keuringen en de tarievenstructuur die daarbij hoort, duidelijk. Voor een burger die met een keuring te maken krijgt, is dat niet het geval. De Nationale ombudsman vindt dat het perspectief van burgers geborgd moet worden in alles wat de overheid doet. Dat betekent dat een burger de tarieven en facturen van de RDW moet kunnen begrijpen.

De RDW heeft inmiddels geconstateerd dat de uitleg van de kosten die aan de keuringen verbonden zijn, niet voldoende duidelijk is. De RDW heeft een aantal brieven aangepast en bekijkt hoe de informatie op de website kan worden verbeterd. De Nationale ombudsman vindt het van belang dat mensen die een voertuig willen laten keuren, vooraf informatie kunnen krijgen over de kosten die aan een dergelijke keuring zijn verbonden. Die informatie moet begrijpelijk zijn.

Daarnaast geeft de RDW aan dat medewerkers naar aanleiding van vragen en opmerkingen over facturen in het algemeen bij voorkeur telefonisch contact opnemen, maar dat de medewerker soms een duidelijker uitleg in een brief kan geven.

Bij de klachten die de Nationale ombudsman over de tarieven van de keuringen en de facturen ontvangt, valt echter op dat de RDW de betrokkenen over het algemeen niet telefonisch heeft benaderd. De Nationale ombudsman is van oordeel dat juist een persoonlijke benadering van belang is. In een (telefoon)gesprek is het mogelijk om niet alleen uitleg te geven, maar ook te horen of de uitleg begrepen wordt, in te gaan op nadere vragen en de gang van zaken ook vanuit het perspectief van de betrokkene te bespreken.

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennis van genomen van het feit dat de RDW de brieven die zij verstuurt naar aanleiding van vragen of klachten over tarieven en facturen van keuringen heeft verbeterd en dat zij van plan is de informatie over de tarieven van de keuringen op de website te verhelderen.

Hij verwacht dat de RDW zich zal inzetten voor een persoonlijke benadering van burgers die vragen of klachten hebben over de tarieven van keuringen en de facturering.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen