



# Rapport

Een onderzoek naar een klacht over de handelwijze van de  
Dienst Wegverkeer (RDW)

## Oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over Dienst  
Wegverkeer (RDW) te Zoetermeer gegrond

**Datum: 18 juli 2017**

**Rapportnummer: 2017/083**

## WAT GING ER AAN DE KLACHT VOORAF?

### De afgifte van een transitokentekenbewijs

Verzoeker woont in Zweden. Hij heeft bij een Nederlandse dealer een auto gekocht. De auto is geïmporteerd uit België. Om de auto in Zweden te kunnen krijgen vraagt verzoeker op 11 april 2016 een transitokentekenbewijs aan bij het RDW-keuringsstation in Arnhem.

#### ***Wat is een transitokentekenbewijs?***

*Het transitokentekenbewijs (ook wel doorvoerkentekenbewijs genoemd) is nodig als men met een voertuig zonder Nederlands kenteken van het ene land naar het andere land door Nederland heen wil rijden. Het wordt afgegeven voor voertuigen die nog nooit in Nederland van een kenteken zijn voorzien. Het is veertien dagen geldig. Sinds 1 april 2015 wordt het transitokentekenbewijs afgegeven op creditcardformaat. Daarvoor bestond het uit twee papieren delen. De gegevens op een transitokentekenbewijs komen nagenoeg overeen met die op een gewoon kentekenbewijs. Een verschil is, dat op het transitokentekenbewijs geen 'datum eerste inschrijving in Nederland' staat vermeld. Het transitokenteken wordt ook niet in het Nederlands kentekenregister ingeschreven.*

De RDW geeft het transitokentekenbewijs dezelfde dag af en houdt daarbij het oorspronkelijke Belgische kentekenbewijs van de auto (bestaande uit twee papieren delen) in. Als verzoeker de auto vervolgens op 22 april 2016 in Zweden wil laten registreren lukt dat niet. De Zweedse instantie laat hem eind april 2016 weten dat zij het oorspronkelijke Belgische kentekenbewijs nodig heeft om de auto te registreren. Verzoeker kan zonder registratie de auto niet gebruiken. Hij is van een auto afhankelijk omdat hij afgelegen woont.

### De contacten met de RDW die daarop volgen

Verzoeker zoekt daarom vanaf eind april herhaaldelijk telefonisch en later via de mail contact met de RDW. Het lukt hem eerst niet de RDW telefonisch te bereiken omdat hij gebruik maakt van het 0900-nummer van de RDW. Zo'n nummer kan niet vanuit het buitenland gebeld worden.

Uiteindelijk achterhaalt hij een nummer dat hij wel vanuit Zweden kan bellen. Verzoeker geeft aan dat hij vijf keer heeft gebeld en daarbij heeft aangegeven dat hij het originele kentekenbewijs nodig heeft omdat de auto anders niet geregistreerd kan worden in Zweden. Hij legt zijn situatie uit en vraagt om het Belgische kentekenbewijs. Keer op keer krijgt hij te horen dat de RDW dat Belgische kentekenbewijs niet zal afgeven.

Vervolgens stuurt hij de RDW op 11 mei 2016 een mail over de situatie en belt op 12 mei 2016 nogmaals voor een oplossing. In reactie daarop stuurt een medewerker van het keuringstation Arnhem hem op 13 mei 2016 via de mail een Engelstalige brief, opdat hij die aan de Zweedse instantie kan tonen. In die brief staat dat er voor de bewuste auto

een transitokentekenbewijs is afgegeven. Ook wordt toegelicht wat het transitokentekenbewijs is, dat het voldoet aan de eisen van de Europese richtlijn en dat het kan worden gebruikt om het voertuig in het buitenland te registreren. Onderaan de brief wordt voor meer informatie verwezen naar het 0900-nummer.

Op 18 mei 2016 vraagt de Zweedse autoriteit aan de RDW per mail om het Belgische kentekenbewijs van de auto. De Unit Informatieverstrekking van de RDW stuurt op 20 mei 2016 een mail terug. Daarin wordt de status van het transitokentekenbewijs uitgelegd en wordt het adres gegeven van de Belgische autoriteiten waar het Belgische kentekenbewijs kan worden opgevraagd.

Verzoeker zelf zoekt ondertussen op 19 mei 2016 opnieuw via de mail contact met de medewerker van het keuringsstation. Hij krijgt dezelfde dag een bericht dat hij op korte termijn zal worden teruggebeld door een leidinggevende. Op 24 mei 2016 belt de leidinggevende van het keuringsstation hem. Verzoeker wil dan het telefoonnummer van een medewerker van de Zweedse autoriteit doorgeven, maar de leidinggevende houdt dat af. Op 25 mei 2016 mailt verzoeker nogmaals. Ook is er die dag telefonisch contact tussen hem en de RDW. Daarbij deelt de RDW hem mee dat het Belgische kentekenbewijs alsnog naar hem zal worden opgestuurd.

Dezelfde dag stuurt de Unit Voertuigregistratie en Documenten (VRD) het Belgische kentekenbewijs per post naar hem op. Verzoeker ontvangt het kentekenbewijs op vrijdag 3 juni 2016. Na het weekend en de daarop aansluitende Nationale feestdag verstrekt hij het kentekenbewijs op 7 juni 2016 aan de Zweedse instantie. Deze registreert de auto op 10 juni 2016. Op 20 juni 2016 vindt een verplichte keuring plaats, waarna verzoeker de auto in gebruik kan nemen.

#### **De afhandeling van verzoekers klacht en schadeclaim**

Nadat het Belgische kentekenbewijs is opgestuurd, dient verzoeker een klacht in bij de RDW over de gang van zaken. De klacht wordt ongegrond verklaard. De RDW geeft aan dat en waarom het van mening is juist te hebben gehandeld door hem in eerste instantie door te verwijzen naar de Zweedse autoriteiten. De RDW baseert zich daarbij op Europese regelgeving. De RDW geeft nog aan dat er contact met de Zweedse instantie zal worden opgenomen om dit soort situaties in de toekomst te voorkomen. Ook biedt de RDW in reactie op de klacht excuses aan voor "de onduidelijkheden en eventuele verwarring die tijdens de verschillende contactmomenten" met de RDW zijn ontstaan. Verzoeker dient ook een schadeclaim in voor tijdelijk vervangend vervoer (1500,-). De RDW wijst die claim af en geeft aan dat en waarom er door de RDW niet onrechtmatig is gehandeld.

## WAT IS DE KLACHT?

Verzoeker - woonachtig in Zweden - klaagt over de handelwijze van de RDW naar aanleiding van zijn herhaalde verzoek om het oorspronkelijke, Belgische kentekenbewijs van zijn auto af te geven.

## WAT IS HET STANDPUNT VAN VERZOEKER?

Verzoeker vindt dat de RDW hem in de kou heeft laten staan en geen oog heeft gehad voor zijn probleem. Hij laakt de volgens hem weinig coöperatieve en arrogante opstelling van de RDW in de contacten die hij over deze kwestie heeft gehad. Tot 25 mei 2016 heeft hij in de contacten alleen onbegrip ervaren. De RDW reageerde telkens door aan te geven dat de juiste procedure was gevolgd bij het inhouden van het kentekenbewijs. Ondertussen zat hij met het probleem dat zijn auto niet kon worden geregistreerd, en dus niet kon worden verzekerd en niet kon worden gebruikt.

De RDW is volgens verzoeker veroorzaker van dit probleem. De RDW heeft immers het kentekenbewijs ingehouden en vervolgens niet afgegeven. De RDW heeft ook niet aangegeven hoe hij anders zijn voertuig had moeten registreren in Zweden. De RDW gaat met zijn opstelling in deze zaak voorbij aan het feit dat de Zweedse instantie bepaalt welke documenten nodig zijn voor inschrijving in Zweden. Hij vindt dat kwesties tussen lidstaten niet via zijn rug moeten worden uitgespeeld. Als de RDW niet begrijpt waarom Zweden het transitokentekenbewijs niet accepteert, had de RDW zich tot de Zweedse instantie moeten wenden.

Door de handelwijze van de RDW heeft verzoeker kosten moeten maken voor tijdelijk vervangend vervoer. De afhandeling van een aanvraag om registratie in Zweden duurt volgens hem normaal gesproken ruim een week. Als er niets aan de hand was geweest had hij zijn auto dus al veel eerder kunnen gebruiken.

Verzoeker doet de RDW nog de suggestie om vervolgens een *Priority* sticker op post naar het buitenland te gebruiken opdat post sneller de plaats van bestemming bereikt.

## HET ONDERZOEK VAN DE OMBUDSMAN

De ombudsman stelt naar aanleiding van verzoekers klacht een onderzoek in. Bij het onderzoek gaat het vooral om de manier waarop de RDW heeft gereageerd nadat verzoeker zich tot de RDW wendde met het verzoek om het Belgische kentekenbewijs af te geven. De ombudsman vraagt de RDW daarom onder meer om een toelichting op de contacten die hierover zijn geweest.

In het onderzoek draait het niet om de vraag of de RDW het Belgische kentekenbewijs al dan niet terecht heeft ingehouden. Wel heeft de ombudsman op dit punt om een

toelichting gevraagd. De RDW baseert zich hierbij op Europese regelgeving en de handelwijze van beide Europese landen sluit op dit punt kennelijk niet op elkaar aan.

### **WAT IS DE REACTIE VAN DE RDW TIJDENS HET ONDERZOEK?**

De RDW stelt zich op het standpunt dat het juist heeft gehandeld door het Belgische kentekenbewijs in te houden en aanvankelijk niet af te geven. Wel vindt de RDW dat er voor het overige in deze zaak het nodige mis is gegaan. De RDW heeft naar aanleiding van deze zaak een aantal maatregelen getroffen om in de toekomst anders om te gaan met dit soort kwesties.

#### ***Het kentekenbewijs is terecht ingehouden***

De RDW heeft het Belgische kentekenbewijs ingenomen op grond van artikel 5 lid 2 van de Europese Richtlijn 1999/37/EG (hierna; de richtlijn; zie achtergrond). De RDW heeft het kentekenbewijs uiteindelijk bij wijze van uitzondering opgestuurd om een oplossing te bieden aan verzoeker, maar wijst erop dat dit niet in overeenstemming is met artikel 5 lid 2 van de richtlijn. Op grond van dat artikel moet de RDW het Belgische kenteken onder zich houden. De achterliggende gedachte daarbij is, dat het onwenselijk is dat er meerdere kentekenbewijzen in omloop zijn die zien op een voertuig. Dit kan fraude in de hand werken.

De RDW stelt dat de Zweedse autoriteiten overigens op grond van artikel 5 van de richtlijn de bevoegdheid hebben om bij de Belgische autoriteiten na te gaan of deze bezwaar hebben tegen herregistratie van het voertuig in Zweden.

#### ***Wat ging er niet goed?***

De RDW vindt achteraf gezien dat zij naar aanleiding van verzoekers telefoontjes direct contact had moeten opnemen met de Zweedse autoriteiten. Er had uitleg over het transitokentekenbewijs gegeven moeten worden en er had aangegeven moeten worden waarom de RDW het Belgisch kentekenbewijs niet mocht verstrekken. Ook vindt de RDW dat zij toen aan verzoeker had moeten uitleggen waarom het Belgisch kentekenbewijs niet kon worden verstrekt.

De RDW heeft er hier bewust voor gekozen om de Engelstalige brief op 13 mei 2016 naar verzoeker te sturen en niet naar de Zweedse instantie zelf. In andere zaken werd deze brief in het verleden wel naar de buitenlandse autoriteiten verstuurd. De brief bleek dan niet direct te worden gekoppeld aan de persoon die met het probleem zit en het kon wel zes tot acht weken duren voordat er mogelijk iets met het bericht werd gedaan.

Overigens is er in deze zaak na de afronding eind mei 2016 waarschijnlijk wel een melding verstuurd naar de Zweedse autoriteiten met een uitleg over de status van het transitokenteken. Deze melding is echter niet bewaard gebleven. De RDW heeft de melding in november 2016, tijdens het onderzoek van de ombudsman, nogmaals verstuurd (zie Achtergrond). De inhoud van die melding komt grotendeels overeen met de

inhoud van de Engelstalige brief die op 13 mei 2016 aan verzoeker is verstrekt. Daar is geen reactie op ontvangen.

De RDW vindt dat de Unit Informatieverstrekking niet goed heeft gereageerd op de mail van de Zweedse autoriteiten van 18 mei 2016. Er had binnen de RDW navraag gedaan moeten worden over hoe deze beantwoord had moeten worden om het probleem goed op te lossen voor verzoeker. Een mogelijke oplossing zou zijn geweest om op de mail te reageren met een uitleg over de status van het transitokentekenbewijs. Ook had in het bericht moeten staan dat de RDW het Belgische kentekenbewijs inmiddels naar verzoeker had gestuurd. De leidinggevende van het keuringsstation heeft tijdens het telefoongesprek met verzoeker op 24 mei 2016 het telefoonnummer van een medewerker van de Zweedse autoriteit niet opgenomen omdat contacten met het buitenland via de Unit VRD verlopen.

De RDW vindt ook dat de afhandeling van de klacht beter had moeten. De mail van 18 mei 2016 en de communicatie tussen verzoeker en het keuringsstation hadden bij de klachtbehandeling betrokken moeten worden. Ook had er in het kader van de afhandeling van de klacht telefonisch contact met verzoeker opgenomen moeten worden.

#### ***Waarom wilde Zweden het Belgische kentekenbewijs hebben?***

Het is de RDW niet bekend waarom Zweden het Belgische kentekenbewijs wilde hebben. De RDW vermoedt dat dit komt doordat de Zweedse autoriteit in Eucaris (European car and driving license information system) alleen de Belgische registratie van het voertuig zag staan. Het transitokentekenbewijs wordt namelijk niet in Eucaris opgenomen.

Eucaris is een samenwerkingsverband en een systeem waarmee EU-landen transport gerelateerde informatie uitwisselen (zoals voertuig- en rijbewijsgegevens). In Eucaris worden alleen kentekens geregistreerd waaruit blijkt dat het voertuig in een EU-lid Staat is ingeschreven. Het systeem wordt gevoed met gegevens uit het kentekenregister van de deelnemende landen. Het transitokentekenbewijs is geen kenteken dat in het kentekenregister is opgenomen en om die reden niet zichtbaar in Eucaris.

De RDW benadrukt dat het transitokentekenbewijs een volwaardig kentekenbewijs is dat voldoet aan de eisen van de richtlijn. Het bevreemdt de RDW dan ook, dat dit door de Zweden niet is geaccepteerd.

#### ***Komt het vaker voor?***

Af en toe komt het voor dat een transitokenteken niet wordt geaccepteerd door een EU land. Soms helpt het als de RDW de verklaring met uitleg over het transitokentekenbewijs opstuurt. In een heel enkel geval gaat de RDW uit coulanceoverwegingen over tot het retourneren van het buitenlandse kentekenbewijs. Het gaat dan om twee tot drie gevallen per jaar. Overigens is het de RDW normaliter niet bekend naar welk land het voertuig toegaat waarvoor het transitokenteken wordt aangevraagd.

**Maatregelen naar aanleiding van deze klacht**

De RDW heeft de volgende algemene maatregelen genomen naar aanleiding van deze klacht:

- Zodra duidelijk wordt dat een houder van een transitokentekenbewijs problemen ondervindt bij het registreren in het buitenland, zal de RDW direct een melding maken bij de registrerende autoriteit én een Engelstalige brief naar de betrokken houder van het transitokentekenbewijs versturen.
- Binnen de RDW is besproken dat meldingen met betrekking tot herregistratie van voertuigen (zoals transitokentekens) steeds centraal door de unit VRD worden afgehandeld zodat eenduidig gecommuniceerd kan worden naar voertuigeigenaren en buitenlandse instanties.
- De RDW heeft het 0900-telefoonnummer op de (standaard) Engelstalige brief zoals die naar verzoeker is gestuurd vervangen door het telefoonnummer dat vanuit het buitenland gebeld kan worden. Dat nummer werd overigens al op de website van de RDW vermeld als nummer waarop de RDW vanuit het buitenland gebeld kan worden (zie Achtergrond). Op andere brieven die de betrokken afdeling naar het buitenland zal sturen zal voortaan ook het telefoonnummer worden vermeld dat vanuit het buitenland gebeld kan worden. Ook andere afdelingen van de RDW is naar aanleiding van deze zaak gevraagd aandacht te hebben voor het vermelden van het juiste telefoonnummer.

**Coulance**

De RDW vindt dat de schadeclaim op juiste gronden is afgewezen. Er is niet onrechtmatig gehandeld bij het inhouden van het kentekenbewijs, gelet op de bepalingen van de Europese regelgeving. Gezien de gebrekkige communicatie vanuit de RDW met verzoeker en de Zweedse autoriteiten heeft de RDW echter besloten om uit coulance eenmalig een bedrag van 500,- aan verzoeker te betalen.

**HOE REAGEERDE VERZOEKER HIEROP?**

Verzoeker is van mening dat de RDW de verantwoordelijkheid afschuift. Er is op bureaucratische wijze gereageerd, vanaf het moment dat hij zich tot de RDW wendde en zijn probleem duidelijk maakte, zo vindt hij. De RDW heeft de urgentie van de zaak voor hem niet erkend. Als het Belgische kenteken niet was verstrekt had hij nooit in zijn auto kunnen rijden.

Verzoeker vindt dat hem principieel een onjuist document is verstrekt dat niet in alle EU-lidstaten erkend wordt. Uit de informatie die de RDW tijdens het onderzoek heeft verstrekt, blijkt dat de RDW weet dat het transitokenteken niet door alle EU-lidstaten erkend wordt. Desondanks heeft de RDW zijn verzoek om teruggave van het Belgische kentekenbewijs wekenlang bewust getraineed. Hij neemt geen genoegen met de coulancevergoeding van 500,- en wil dat de RDW hem in totaal 1500,- betaalt.

## GESPREK MET DE RDW

Over de bovenstaande bevindingen heeft de ombudsman een gesprek gevoerd met de RDW. Daarbij heeft de RDW in aanvulling op de eerdergenoemde maatregelen nog het volgende meegedeeld.

- Als het telefoonnummer van de registrerende autoriteit bekend of achterhaald kan worden<sup>1</sup>, zal de RDW in toekomstige vergelijkbare gevallen eerst telefonisch contact met de buitenlandse instantie proberen te zoeken en niet schriftelijk.
- De RDW heeft herhaaldelijk aan de registrerende instanties in andere Europese landen doorgegeven dat het transitokentekenbewijs een volwaardig kentekenbewijs is, al staat het niet in het kentekenregister en dus niet in Eucaris. Toch zijn er landen die het bewijs niet accepteren (waaronder Duitsland). De unit VRD van de RDW houdt bij in welke landen er problemen zijn met het transitokentekenbewijs. Als de RDW weet dat een klant een voertuig naar zo'n land wil doorvoeren, dan wordt die klant geadviseerd het voertuig in te schrijven in Nederland en dan een exportkenteken aan te vragen voor het betreffende land.  
De RDW overweegt nu een aanpassing in de registratie van het transitokentekenbewijs. Dit betreft een technische oplossing waardoor de gegevens van het voertuig (kentekenbewijs) wel zichtbaar zullen zijn in Eucaris. Op termijn overweegt de RDW om bij een transitokentekenbewijs over te gaan tot inschrijving van het voertuig in Nederland, zodat het ook in het register wordt opgenomen en dus zichtbaar is in Eucaris.
- Voortaan zal alle aangetekende post naar het buitenland door de RDW automatisch worden voorzien van een priority sticker. Overige post naar het buitenland wordt van zo'n sticker voorzien als de RDW dat wenselijk acht. Dat zal in ieder geval gebeuren met een verklaring ten behoeve van de acceptatie van het transitokentekenbewijs.

## WAT IS HET OORDEEL VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN?

Op grond van het vereiste van samenwerking werkt de overheid op eigen initiatief in het belang van de burger samen met andere (overheids-)instanties en stuurt zij de burger niet van het kastje naar de muur. Dit impliceert dat de overheidsinstantie tot wie een burger zich wendt met een probleem in de keten, een oplossingsgerichte houding aanneemt en daarbij zo nodig contact opneemt met een andere ketenpartner.

---

<sup>1</sup> Er zijn landen met meerdere registrerende autoriteiten. In concrete zaken is het voor de RDW niet altijd duidelijk om welke van die autoriteiten het gaat. Verder wijst de ervaring uit, dat sommige buitenlandse autoriteiten telefonisch niet te bereiken zijn.



Verzoeker is in de problemen gekomen doordat hij een uit België geïmporteerde auto na doorvoer via Nederland in Zweden wilde registreren. De Zweedse instantie verlangde voor de registratie van zijn auto het Belgische kentekenbewijs dat door de RDW was ingehouden. Hij kon daardoor zijn auto in Zweden niet laten registreren en dus niet gebruiken. De RDW stelt zich op het standpunt dat het Belgische kentekenbewijs moest worden ingehouden bij afgifte van het transitokentekenbewijs en weigert dat aanvankelijk af te geven. Daarbij baseert de RDW zich op Europese regelgeving en de achterliggende gedachte dat fraude met kentekenbewijzen zoveel mogelijk moet worden voorkomen.

Het is niet aan de ombudsman om te beoordelen hoe die Europese richtlijn moet worden geïnterpreteerd en of de RDW het Belgische kentekenbewijs op grond daarvan terecht heeft ingehouden. Feit is, dat dit is gebeurd en dat verzoeker zich vervolgens tot de RDW heeft gewend met zijn probleem. De ombudsman beoordeelt in dit rapport de wijze waarop de RDW heeft gereageerd nadat verzoeker zich met het probleem tot de RDW heeft gewend.

Feitelijk zat verzoeker klem tussen de registrerende instanties in twee Europese landen. De handelwijze van beide instanties blijkt niet op elkaar afgestemd. De ene instantie verlangde iets van hem. De andere kon hem dat geven maar deed het niet en baseerde zich daarbij op Europese regelgeving. Voor de oplossing van het probleem was verzoeker afhankelijk van beide Europese ketenpartners. Toen hij zich met dat probleem tot de RDW wendde, mocht van de RDW daarom een actieve en oplossingsgerichte houding worden verwacht.

De RDW erkent zelf al, dat er naar aanleiding van verzoekers telefoontjes meteen contact met de Zweedse instantie opgenomen had moeten worden. Bij dat contact had echter het probleem van verzoeker en de mogelijkheid van een (gezamenlijke) oplossing centraal moeten staan. Niet de uitleg van het transitokentekenbewijs en het toelichten van het eigen handelen, zoals nu is gebeurd met de Engelstalige brief. Daarnaast had de RDW moeten kiezen voor een zo snel en direct mogelijke vorm van contact. De RDW heeft hier via een brief contact gezocht, terwijl het telefoonnummer van de instantie achterhaald had kunnen worden (eventueel via verzoeker, die het nummer ook had). In direct telefonisch contact met de instantie had de situatie voorgelegd kunnen worden en had (samen) naar een oplossing kunnen worden gezocht voor verzoekers probleem.

De RDW heeft zich te afwachtend en afhoudend opgesteld door alleen de Engelstalige brief naar Zweden te sturen. Te meer nu het binnen de RDW bekend is dat een transitokentekenbewijs niet altijd door alle landen wordt geaccepteerd. De RDW kan zich wel op het standpunt stellen dat het voldoende zou moeten zijn voor registratie in andere Europese landen, maar Zweden denkt daar klaarblijkelijk anders over. En de auto moet toch in Zweden worden geregistreerd wil verzoeker deze kunnen gebruiken.

Door na verzoekers melding niet direct contact op te nemen met de Zweedse instantie om na te gaan of (samen) een oplossing kon worden bereikt voor zijn probleem, heeft de RDW niet gehandeld in overeenstemming met het vereiste van samenwerking.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Terecht erkent de RDW dat de klachtbehandeling in deze zaak anders had gemoeten. Ook daarbij heeft de RDW onvoldoende oog gehad voor het perspectief van verzoeker. Noch naar aanleiding van zijn melding, noch naar aanleiding van zijn klacht is persoonlijk contact met verzoeker opgenomen. In eerdere rapporten<sup>2</sup> heeft de ombudsman de RDW al gewezen op het belang van persoonlijk contact bij klachten.

Tot slot is er in deze zaak het nodige misgegaan op het gebied van de communicatie zowel met verzoeker als intern. Met instemming heeft de ombudsman daarom kennisgenomen van het feit dat de RDW een coulancevergoeding heeft betaald aan verzoeker. De Nationale ombudsman laat zich niet uit over de afwijzing van de schadeclaim. Het is aan de rechter om te beoordelen of er voldoende grond is voor toekenning van de schadeclaim van verzoeker.

## CONCLUSIE

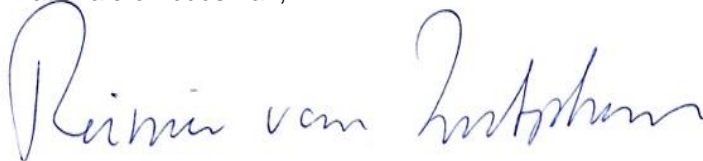
De klacht over de onderzochte gedraging van de RDW is gegrond wegens strijd met het vereiste van samenwerking.

## INSTEMMING

Met instemming heeft de ombudsman kennisgenomen van het feit dat de RDW verzoeker uit coulance een vergoeding heeft verstrekt.

Ook heeft de ombudsman met instemming kennisgenomen van de diverse maatregelen die de RDW heeft getroffen naar aanleiding van deze zaak. Met name door bij toekomstige meldingen van problemen meteen contact te zoeken met de buitenlandse ketenpartner via korte directe lijnen, door de 'probleemlanden' bij te houden en door de registratie (in Eucaris) aan te passen zal een situatie als deze in de toekomst zoveel mogelijk worden voorkomen. Wel wijst de ombudsman er nadrukkelijk op dat het contact met de ketenpartner in het buitenland vooral gericht moet zijn op (oplossing van) het probleem van de burger, en niet zozeer de uitleg van het eigen handelen.

De Nationale ombudsman,



---

<sup>2</sup> Zoals in de rapporten 2016/071, 2014/161 en 2014/154

## ACHTERGROND

### 1. Melding RDW aan de Zweedse autoriteiten op 18 november 2016

"Dear Sir/Madam,

I would like to inform you of the following.

A few months ago RDW, Registration and Information Division, has issued a Transit Registration Certificate with registration number (...) for the vehicle with brand (...) and Vehicle Identification Number (...) on the 21<sup>st</sup> of March 2016.

The owner of the vehicle, Mr. (...), has experienced some problems with registering the vehicle in Sweden as the Transit Registration Certificate was not excepted as a valid registration document. In the end the RDW has chosen, in this exceptional case, to return the Belgium registration certificate to Mr. (...).

With this Belgium registration certificate Mr. (...) was able to register the vehicle in Sweden. But for future cases I would like to point out that the Transit Registration Certificate is a valid registration document and can be accepted by all European countries. Below you will find more information about the transit registration document.

#### **The Transit Registration Certificate**

The Dutch Transit Registration Certificate is valid all over the world.

It is intended for vehicles that make use of public roads, but have not yet been registered in the Netherlands.

The Transit Registration Certificate is valid up to 14 days after its issue date. If the vehicle's periodic technical inspection (Dutch APK) is valid for fewer than 14 days, the Transit Registration Certificate is valid for the same period as APK.

RDW issues Transit Registration Certificates by means of a vehicle registration card. The vehicle registration card contains vehicle details and details about the person or legal person who requested the transit license number. The Transit Registration Certificate consists of one part. RDW does not issue a part II registration certificate, such as is the case with exports. Before 1 April 2015, RDW used to issue a paper Transit Registration Certificate, which consisted of parts I and II.

The Transit Registration Certificate complies with the requirements as laid down in international regulations (EC Directive 1999/37). The document has advanced safety features in order to limit potential fraud.

The Transit Registration Certificate can be used to register the vehicle in a foreign country. The vehicle has been inspected according to the admission requirements, just as is the case with regular registrations.

**Registration plates**

The registration plates accompanying the Transit Registration Certificate correspond with Dutch export registration plates. These have black characters on a white background. Combinations consist of two groups of three numbers or letters, such as 1AB-C23.

**How to get a Transit Registration Certificate**

You can apply for a Transit Registration Certificate at RDW. For that purpose, you need to have your vehicle inspected at one of the 16 RDW inspection stations. In order to be eligible, the vehicle needs to meet several conditions.

The procedure consists of an identity verification and possibly a technical inspection. This involves an RDW inspection of the vehicle based on several periodic technical inspection requirements. The applicant needs to prove identity and after vehicle approval, one or two registration plates need to be manufactured.

**Do you have any questions?**

If you have any questions after reading this letter or if you want more information, please contact RDW Customer Services via telephone number +31 598 39 33 30

Yours sincerely,

On behalf of the management of the RDW

(...)

Manager of Vehicle Registration and Documents (VRD)"

**2. Richtlijn 1999/37/EG van de Raad van 29 april 1999 inzake de kentekenbewijzen van motorvoertuigen**

"DE RAAD VAN DE EUROPESE UNIE,

Gelet op het Verdrag tot oprichting van de Europese Gemeenschap, en met name op artikel 75, lid 1, onder d),

(...)

(1) Overwegende dat de Gemeenschap een aantal maatregelen heeft genomen voor de instelling van een interne markt met een ruimte zonder binnengrenzen, waarin het vrije verkeer van goederen, personen, diensten en kapitaal wordt gewaarborgd overeenkomstig de bepalingen van het Verdrag;

(2) Overwegende dat alle lidstaten eisen dat een bestuurder van een in een andere lidstaat ingeschreven voertuig, om aan het wegverkeer op hun grondgebied te mogen deelnemen, houder is van een bij dat voertuig behorend kentekenbewijs;

(3) Overwegende dat het kentekenbewijs eenvoudiger te begrijpen is door de harmonisatie van de vormgeving en de inhoud ervan, hetgeen ertoe bijdraagt dat in een andere lidstaat ingeschreven voertuigen vrij gebruik kunnen maken van de weg op het grondgebied van de andere lidstaten;

(...)

(5) Overwegende dat alle lidstaten voor het inschrijven van een voertuig dat eerder in een andere lidstaat was ingeschreven in het bijzonder een bewijs eisen waaruit deze inschrijving blijkt en waarin de technische kenmerken van het voertuig staan vermeld;

(6) Overwegende dat het door de harmonisatie van dit kentekenbewijs gemakkelijker wordt voertuigen die eerder in een andere lidstaat waren ingeschreven opnieuw in het verkeer te brengen en dat dit bijdraagt tot de goede werking van de interne markt;

(7) Overwegende dat de lidstaten gebruikmaken van een kentekenbewijs dat uit een enkel deel of uit twee afzonderlijke delen bestaat en dat het op dit moment de voorkeur verdient beide systemen naast elkaar te laten bestaan;

(8) Overwegende dat er nog steeds verschillen bestaan tussen de lidstaten inzake de interpretatie van de persoonsgegevens op het kentekenbewijs; dat het derhalve in het belang van de goede werking van de interne markt, het vrije verkeer en de daarmee gepaard gaande controles, noodzakelijk is aan te geven in welke hoedanigheid de in het kentekenbewijs genoemde personen kunnen beschikken over het voertuig waarvoor het kentekenbewijs is afgegeven;

(9) Overwegende dat de lidstaten op basis van een doeltreffend systeem van gegevensuitwisseling nauw moeten gaan samenwerken om beter te kunnen controleren, met name ter bestrijding van fraude en handel in gestolen auto's;

(...)

HEEFT DE VOLGENDE RICHTLIJN VASTGESTELD:

#### **Artikel 1**

Deze richtlijn is van toepassing op de documenten die door de lidstaten bij de inschrijving van motorvoertuigen worden afgegeven.

De lidstaten behouden zich het recht voor bij de tijdelijke inschrijving van voertuigen documenten te gebruiken die mogelijkwijze niet in alle opzichten aan de voorschriften van deze richtlijn voldoen.

**Artikel 2**

Voor de toepassing van deze richtlijn wordt verstaan onder:

(...)

c) kentekenbewijs: het document dat bevestigt dat het voertuig in een lidstaat is ingeschreven;

(...)

**Artikel 3**

1. De lidstaten geven een kentekenbewijs af voor voertuigen waarvan de inschrijving volgens hun nationale wetgeving verplicht is. Dat kentekenbewijs bestaat hetzij uit slechts één deel overeenkomstig bijlage I, hetzij uit twee delen overeenkomstig de bijlagen I en II. De lidstaten mogen de diensten die zij daartoe machtigen, met name de diensten van de fabrikanten, toestemming verlenen om de technische gedeelten van het kentekenbewijs in te vullen.

(...)

**Artikel 4**

Voor de toepassing van deze richtlijn wordt het door een lidstaat afgegeven kentekenbewijs door de overige lidstaten erkend voor de identificatie van het voertuig in het internationale wegverkeer en voor de nieuwe inschrijving ervan in een andere lidstaat.

**Artikel 5**

1. Met het oog op de identificatie van een voertuig in het wegverkeer kunnen de lidstaten verlangen dat de bestuurder deel I van het kentekenbewijs bij zich heeft.

2. Voor de nieuwe inschrijving van een voorheen in een andere lidstaat ingeschreven voertuig verlangen de bevoegde autoriteiten in alle gevallen overlegging van deel I van het oude kentekenbewijs en voorts overlegging van deel II indien dat is afgegeven. Deze autoriteiten nemen het oude kentekenbewijs in en bewaren dit deel (deze delen) gedurende ten minste zes maanden. Zij stellen de autoriteiten van de lidstaat die het ingenomen kentekenbewijs hebben afgegeven binnen twee maanden daarvan op de hoogte. Zij sturen het ingenomen kentekenbewijs aan de genoemde autoriteiten terug indien deze daar binnen zes maanden na de inneming om verzoeken.

Wanneer het kentekenbewijs uit een deel I en een deel II bestaat en deel II ontbreekt, kunnen de bevoegde autoriteiten van de lidstaat waar een nieuwe inschrijving is aangevraagd in uitzonderlijke gevallen besluiten het voertuig opnieuw in te schrijven, op voorwaarde evenwel dat zij van de bevoegde autoriteiten van de lidstaat waar het voertuig voordien was ingeschreven langs schriftelijke of elektronische weg de bevestiging hebben gekregen dat de aanvrager het recht heeft het voertuig in een andere lidstaat opnieuw in te schrijven.

(...)

**Artikel 9**

De lidstaten staan elkaar bij de uitvoering van deze richtlijn bij. Zij kunnen bilateraal of multilateraal gegevens uitwisselen, met name om vóór de inschrijving van een voertuig na te gaan wat de rechtstoestand daarvan is, zo nodig in de lidstaat waar het tot dusver was ingeschreven. Daarbij kan in het bijzonder gebruik worden gemaakt van met elkaar verbonden elektronische middelen.

(...)