



Rapport

Omgekat dus ongeschikt?

Een onderzoek naar de informatieverstrekking door de RDW na een onderzoek naar de verkeersveiligheid van een voertuig.

Oordeel

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

Datum: 24 april 2018

Rapportnummer: 2018/026

SAMENVATTING

Verzoeker klaagt over de onjuiste informatieverstrekking door de RDW nadat uit onderzoek gebleken is dat zijn auto is samengesteld (omgekat) en niet verkeersveilig is. Verzoeker ging er op basis van de verkregen informatie van uit dat hij na reparatie weer met de auto de weg op zou mogen maar dit blijkt niet zo te zijn. Verzoeker blijft daardoor zitten met een auto waarmee hij de weg niet op mag én een hoge reparatierekening. De ombudsman vindt dat de RDW onvoldoende duidelijk is geweest en daarmee in strijd met het vereiste van goede informatieverstrekking heeft gehandeld.

WAT IS DE KLACHT?

Verzoeker klaagt erover dat de RDW hem met het besluit van 15 juli 2016 onjuist heeft geïnformeerd door de indruk te wekken dat de RDW na reparatie alsnog een Voertuig Identificatie Nummer (VIN) vaststelt.

Wat is er gebeurd?

In februari 2016 is verzoeker eigenaar geworden van een Volkswagen Golf GTI uit 2011. Na drie maanden in de auto te hebben rondgereden, ontvangt verzoeker eind mei 2016 een brief van de RDW. Met deze brief wordt zijn auto opgeroepen voor een onderzoek. De RDW vermoedt namelijk dat de auto onveilig is. Dit vermoeden is ontstaan na een politie-inval bij een voormalig autobedrijf dat de auto in het verleden in het bezit heeft gehad. Het onderzoek heeft als doel om de veiligheid van de auto te onderzoeken en gestolen onderdelen op te sporen.

Op 15 juli 2016 stuurt de RDW verzoeker een besluit met informatie over de uitkomst van het onderzoek. "Uit het onderzoek is gebleken dat uw auto niet verkeersveilig is. De auto is namelijk gelast op plaatsen die de fabrikant niet toestaat. Bovendien blijkt de carrosserie van uw auto samengesteld te zijn uit meerdere onderdelen. De identiteit van de auto is daardoor niet eenduidig vast te stellen. Uw auto voldoet niet aan de eisen die de wet stelt aan toelating van de auto.", zo legt de RDW uit.

Het besluit van de RDW luidt als volgt: "Met ingang van 15 juli 2016 heb ik de tenaamstelling van uw auto vervallen verklaard. Het kentekenbewijs is hierdoor niet meer geldig. U mag daarom niet met uw auto met kenteken (...) op de weg rijden of staan."

De RDW schrijft verder het heel vervelend te vinden om dit bericht aan verzoeker te moeten geven. "Ik kan mij voorstellen dat u schrikt van dit bericht. Niet alleen heeft u langere tijd in een onveilig auto gereden. Ook krijgt u te maken met de gevolgen van dit besluit, die helaas onaangenaam zijn. Hieronder vindt u meer informatie over de verschillende opties die u kunt kiezen. In alle gevallen adviseert de RDW contact op te nemen met uw verzekeraar", aldus de RDW.

Allereerst wordt de keuze geboden om de auto terug in het bezit te krijgen of om de auto bij de RDW te laten staan. Vervolgens moet er een beslissing worden genomen over de auto. De volgende opties werden geboden:

- *"Auto laten demonteren*
Aangezien uit onderzoek van de RDW blijkt dat de identiteit van uw auto niet is vast te stellen en uw auto is gelast op onveilige plaatsen, is het tijdrovend en kostbaar om uw auto weer op de weg te krijgen. U kunt uw auto laten demonteren. Dat kan alleen bij een erkend demontagebedrijf. Ook kunt u in bepaalde gevallen onderdelen aanbieden bij een door de RDW erkend demontagebedrijf. (...)
Uiteraard staat het u vrij om advies in te winnen over eventuele reparatie of de reparatie te laten uitvoeren door een erkend schadeherstelbedrijf. Het schadebedrijf kan u een verklaring geven dat de auto conform fabrieksvoorschrift is gerepareerd indien reparatie nog mogelijk is. Als uw voertuig hersteld is conform fabrieksvoorschriften kunt u op de website van de RDW een afspraak maken voor een keuring.
- *Vergoeding van restwaarde*
In samenwerking met de VbV (Verzekeringsbureau Voertuigcriminaliteit; N.o.) biedt de RDW aan om de afvoer van uw auto te organiseren. Uw auto wordt dan niet meer aan u geretourneerd en blijft bij de RDW staan. Erkende opkopers zullen op uw auto bieden. U krijgt vervolgens de restwaarde van de auto of bruikbare onderdelen van de verzekeraar vergoed. (...)"

Verzoeker besluit daarop zijn auto te laten repareren. Na de reparatie neemt verzoeker op 26 juli 2016 telefonisch contact op met de RDW over een herkeuring na het herstel. Een medewerker van de RDW laat hem weten dat herstel van het voertuig niet tot een geldig kenteken zal leiden omdat de identiteit van het voertuig niet is vast te stellen.

Op 26 augustus 2016 ontvangt verzoeker een e-mail van de RDW met daarin een extra toelichting op het besluit van 15 juli 2016. De RDW geeft kort de resultaten van het onderzoek weer en schrijft vervolgens:

"In de brief wordt onder 'Voertuig laten demonteren' de mogelijkheid geopperd dat u de auto kunt laten repareren volgens de reparatievoorschriften van de voertuigfabrikant. Die alinea in de brief kan de indruk wekken dat de RDW na reparatie van uw auto het *Voertuig Identificatie Nummer* (hierna: VIN) alsnog vaststelt. Dat is helaas niet mogelijk.

Uw auto is namelijk een zogenaamd 'samengesteld voertuig'. Dat houdt in uw geval in dat de carrosserie van uw auto bestaat uit diverse carrosseriedelen van andere auto's. Die delen zijn door derden (niet de fabrikant) aan elkaar gelast op een wijze die in strijd is met de fabrieksvoorschriften. Maar ook staat de regelgeving niet toe dat een voertuig dat op deze manier is samengesteld een geldig kenteken krijgt.

Zou de RDW wel een VIN voor uw auto vaststellen, dan is dit in strijd met de door de RDW uit te voeren regelgeving, namelijk 'Bijlage I behorende bij artikel 2.1 lid 3 van de Regeling voertuigen'. (...) Is een voertuig zodanig samengesteld dat deze niet

beschreven is in de bijlage, dan mag de RDW daarvoor geen (nieuw) VIN vaststellen. Het besluit waarmee de tenaamstelling met betrekking tot uw kenteken vervallen is verklaard, blijft dus ook na een eventuele reparatie in stand. Dit omdat voor uw auto op grond van de Bijlage dus geen VIN kan worden vastgesteld."

Klachtbehandeling door de RDW

Op 7 oktober 2016 klaagt verzoeker bij de RDW over de gang van zaken. Verzoeker geeft aan dat hij in de veronderstelling was dat de auto na reparatie de weg weer op zou mogen en heeft zijn auto in de periode tussen de brief van 15 juli 2016 en de aanvullende e-mail van 26 augustus 2016 laten repareren.

De RDW heeft op 24 november 2016 op de klacht gereageerd. De RDW schrijft te betreuren dat verzoeker een van de gedupeerden is in deze zaak. De RDW is een onderzoek gestart voor wat betreft de status van het voertuig en de gang van zaken zoals verzoeker heeft omschreven in zijn klachtbrief. Ook heeft de RDW de medewerker gehoord waarmee verzoeker telefonisch heeft gesproken over de (on)mogelijkheid van herstel van het voertuig en de herkeuring.

De RDW schrijft na het onderzoek en het doorlezen van het dossier niet anders te kunnen dan vaststellen dat de RDW en de betreffende medewerker hem hebben voorzien van de juiste informatie. De RDW-medewerker heeft verzoeker meerdere malen toegelicht en uitgelegd hoe het proces verloopt en herkent zich niet in uw bewoording over de manier waarop er gecommuniceerd is, aldus de RDW. Wel heeft de medewerker aangegeven dat hij zich kan voorstellen dat verzoeker als eigenaar gedupeerd en geëmotioneerd is omtrent de negatieve uitslag van het voertuigonderzoek. De RDW heeft de behandeling van de klacht daarmee afgerond.

De klacht bij de Nationale ombudsman

Na de reactie van de RDW heeft verzoeker op 5 december 2016 een klacht ingediend bij de Nationale ombudsman. In zijn e-mail schrijft hij onder andere dat hij de auto heeft laten repareren nadat hij de brief van de RDW ontving waarin reparatie als een van de opties werd gegeven. Verzoeker geeft aan dat hij 4 jaar voor de auto heeft gespaard en dat de auto voor veel jongeren een droomauto is. Verzoeker wil het hier niet bij laten zitten en heeft een advocaat in de arm genomen. Zij heeft hem geadviseerd om zijn klacht aan de Nationale ombudsman voor te leggen. De ombudsman besluit een onderzoek te starten en vraagt de RDW op de klacht te reageren en antwoord te geven op een aantal vragen. De voor dit rapport relevante vragen en de reacties daarop worden hieronder weergegeven.

Wat was de reactie van de RDW?

Allereerst laat de RDW weten de ongelukkige communicatie in deze zaak te betreuren. "Uit het besluit van 15 juli 2016, met betrekking tot de resultaten van het onderzoek valt inderdaad op te maken dat er na eventuele herstelreparaties een afspraak kan worden gemaakt voor een herkeuring", schrijft de RDW. "Echter in het geval van de heer (...) zou een reparatie van het voertuig niet leiden tot een geldig kenteken aangezien tijdens het

onderzoek van de RDW is gebleken dat het voertuig is samengesteld uit meerdere voertuigen en hierdoor niet te identificeren is. Omdat het voertuig niet te identificeren is, kan eventueel herstel niet leiden tot het verkrijgen/verstrekken van een geldig kenteken. E.e.a. volgt uit de Regeling voertuigen.", zo licht de RDW toe.

"De RDW had in het besluit van 15 juli 2016 duidelijk moeten aangeven dat indien een voertuig niet kan worden geïdentificeerd omdat het een samengesteld voertuig betreft, herstel van het voertuig niet zal leiden tot een geldig kenteken. Dit heeft de RDW nagelaten. De RDW is daarom bereid, indien de heer (...) kan aantonen dat hij naar aanleiding van het besluit d.d. 15 juli 2016 kosten heeft gemaakt voor reparatie, om deze kosten te vergoeden."

De ombudsman heeft de RDW ook gevraagd naar de relevantie van de alinea die voor onduidelijkheid heeft gezorgd. De RDW laat daarop weten dat de auto van verzoeker zodanig is bewerkt dat de verkeersveiligheid niet meer kan worden gewaarborgd. "Een reparatie van het voertuig waardoor de verkeersveiligheid niet langer in het geding is, was mogelijk. Dit staat echter los van het punt dat de identiteit niet kon worden vastgesteld. De RDW heeft hierover een aantal vragen van betrokkene ontvangen en heeft daarom besloten een extra toelichting te versturen waarin het besluit is verduidelijkt." (...) "In de deze e-mails is aangegeven dat een reparatie niet zal leiden tot het verwijderen van de status ongeldig (ONG) omdat de RDW de identiteit van het voertuig niet heeft kunnen vaststellen. Zoals reeds aangegeven had de RDW in het primaire besluit hierover duidelijker moeten communiceren. Dat hierdoor wellicht een verkeerd beeld bij de heer (...) is ontstaan, betreur ik dan ook ten zeerste", aldus de RDW.

Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?

Door de behandeling van klachten beoordeelt de Nationale ombudsman of de overheid bij de uitvoering van haar taak voldoende rekening gehouden heeft met het burgerperspectief. Voor die toetsing maakt hij onder andere gebruik van de zogeheten behoorlijkheidsvereisten. De ombudsman heeft deze klacht getoetst aan het vereiste van goede informatieverstrekking.

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. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf.

Door de informatie in de brief van 15 juli 2016 is bij verzoeker de indruk ontstaan dat reparatie van zijn auto ertoe zou kunnen leiden dat hij zo weer in het bezit zou geraken van een geldig kenteken en dat hij met de auto de weg weer op zou mogen. Op 26 juli 2016 heeft verzoeker telefonisch contact gehad met de RDW over het herstel van het voertuig. Pas op 24 augustus 2016 heeft de RDW een e-mail met daarin een extra toelichting op het besluit van 15 juli 2016 rondgestuurd. In reactie op de door de ombudsman gestelde vragen laat de RDW weten te hebben nagelaten om in het primaire besluit van 15 juli 2016 duidelijker te communiceren over de (on)mogelijkheden. De RDW

is daarom bereid de door verzoeker gemaakte kosten te vergoeden als hij kan aantonen dat hij kosten heeft gemaakt naar aanleiding van het besluit.

Het was beter geweest als de RDW al tijdens de interne klachtbehandeling tot deze conclusie was gekomen. De RDW gaat in de interne klachtbehandeling niet in op het argument van verzoeker dat hij het voertuig al heeft laten repareren. Als de RDW hier tijdens de interne klachtbehandeling al oog voor had gehad, had de gang naar de Nationale ombudsman verzoeker bespaard kunnen blijven.

De Nationale ombudsman vindt dat het besluit van 15 juli 2016 van de RDW onvoldoende duidelijk is geweest en dat de RDW daarmee heeft gehandeld in strijd met het vereiste van goede informatieverstrekking.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de RDW te Zoetermeer is gegrond.

Vergoeding

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennisgenomen van het feit dat de RDW verzoeker een vergoeding heeft aangeboden en dat deze inmiddels aan hem is uitgekeerd.

De Nationale ombudsman,

A handwritten signature in blue ink that reads "Reinier van Zutphen". The signature is written in a cursive style with a large initial 'R'.

Reinier van Zutphen