

Rapport

Krassen op de ziel

Een onderzoek naar het doorhalen en op een andere plaats opnieuw inslaan van het Voertuig Identificatie Nummer (VIN) van een Jaguar MK2 door de Dienst Wegverkeer.

Oordeel

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

Datum: 24 juli 2018

Rapportnummer: 2018/059

AANLEIDING

Verzoeker, de heer X, koopt op 8 maart 2013 een rode Jaguar MK2, een oldtimer uit 1963. Hij is er erg blij mee. Eind 2013 brengt hij de auto naar een Jaguar-specialist voor een onderhoudsbeurt. De specialist stelt vast dat op het kentekenbewijs uit 2004 een verkeerd Voertuig Identificatie Nummer (VIN) is opgenomen. Het nummer op het kentekenbewijs eindigt op 'BN' terwijl dit 'BW' moet zijn. Dat staat voor Borg Warner, fabrikant van automatische transmissies. De specialist raadt de heer X aan om dit met de verkoper te bespreken. Dat doet hij. De heer X spreekt met de verkoper van de auto af dat deze contact met de RDW zal opnemen om een nieuw, correct kentekenbewijs aan te vragen.

Er vindt contact plaats tussen de verkoper en de RDW, waarna de verkoper zich op 6 maart 2014 met de auto en het kentekenbewijs meldt bij een keuringsstation. De RDW verstrekt een kentekenbewijs met daarop het juiste VIN. Maar de RDW-keurmeester vindt dat het VIN niet voldoende duidelijk leesbaar is op het chassis van de auto, op de slotplaat onder de motorkap. Hij meldt dit aan de verkoper, maar niet aan verzoeker, die op dat moment de eigenaar van de auto is. Met medeweten van de verkoper gaat de keurmeester ertoe over het VIN op de slotplaat door te halen, zoals de wet- en regelgeving naar zijn mening in zo'n geval voorschrijft. Op een andere plaats, in de kofferbak, slaat hij het correcte nummer (opnieuw) in.

Pas als de ingreep al achter de rug is, komt verzoeker erachter. Hij is des duivels. De heer X meent dat het VIN de ziel is van een klassieke auto. Door het VIN onleesbaar te maken en elders in te slaan, heeft de RDW de auto volgens hem vrijwel onverkooptbaar gemaakt, of in ieder geval veel minder waard gemaakt. Hij dient op 9 mei 2014 een klacht in bij de RDW. Met de RDW komt hij er niet uit, waarna hij zich tot de Nationale ombudsman wendt. Deze stelt op 7 november 2017 formeel een onderzoek in op basis van de volgende klachtformulering:

Verzoeker klaagt erover dat de Dienst Wegverkeer in 2014 zonder overleg het Voertuig Identificatie Nummer (VIN) op de slotplaat onder de motorkap van zijn Jaguar MK2 onleesbaar heeft gemaakt en het VIN in de kofferbak heeft aangebracht.

BEVINDINGEN

Standpunt verzoeker

Verzoeker meent dat de RDW één en hetzelfde VIN heeft doorgehaald op het chassis en vervolgens weer heeft ingeslagen in de kofferbak. Hij stelt dat dit geheel onnodig was, omdat het VIN op het chassis van zijn auto correct ingeslagen en duidelijk leesbaar was. De leesbaarheid was hoogstens iets verminderd door de dik aangebrachte laklagen. Volgens hem konden andere personen, zoals de taxateur en de Jaguarspecialist die hij bezocht heeft, het VIN gewoon aflezen van het chassis. Verzoeker heeft als bewijs een taxatierapport van 12 december 2012 aangeleverd, waarin het VIN correct vermeld staat. De RDW heeft het nummer alleen verkeerd afgelezen in 2004, toen ten onrechte 'BN'

werd afgelezen in plaats van 'BW'. Volgens verzoeker gaat de RDW dus slechts af op eigen waarnemingen en conclusies.

Overigens vindt verzoeker dat, zelfs als de 'W' niet volledig duidelijk leesbaar zou zijn geweest, daardoor feitelijk geen onduidelijkheid kon komen te bestaan over de identiteit van het voertuig. Volgens verzoeker was voor iedereen met kennis van auto's duidelijk dat het om de letters 'BW' moest gaan, omdat die staan voor transmissiefabrikant 'Borg Warner'. De laatste letter kon nooit een 'N' zijn, want een Jaguar MK2 met eindletters 'BN' bestaat niet. Eigenlijk waren dus alleen de cijfers belangrijk om het voertuig correct te kunnen identificeren.

Het doorhalen van het VIN op het chassis is volgens verzoeker op een manier gebeurd die ontsierend was. Met een scherp voorwerp is het VIN doorgehaald, met als gevolg een lelijke plek die kon gaan roesten. Verzoeker heeft rond het doorgehaalde VIN nieuwe lak moeten aanbrengen.

Verzoeker klaagt erover dat de RDW tijdens de klachtbehandeling met verschillende vreemde verklaringen is gekomen. De RDW verklaarde eerst dat het VIN foutief door de fabrikant zou zijn ingeslagen. Volgens verzoeker komt dit nooit en te nimmer voor. Daarna verklaarde de RDW dat het VIN helemaal niet op het chassis is ingeslagen door de Jaguarfabriek, maar naderhand door een derde. Verzoeker meent dat deze stelling absurd is. Volgens hem sloeg Jaguar wel degelijk VIN-nummers in op de plaats waar het VIN-nummer zich bevond op het chassis van zijn auto. Volgens hem weet iedere deskundige dat de fabriek destijds het VIN precies op de manier insloeg als op zijn auto het geval was. Om zijn stelling te onderbouwen heeft verzoeker aan de ombudsman een foto aangeleverd van een andere auto van het type Jaguar MK2, waarop te zien is dat het VIN op dezelfde plaats is ingeslagen, vanaf de bestuurder gezien linksvoor op de slotplaat onder de motorkap. Verzoeker verwijst naar informatie op internet¹. Daar staat:

The chassis number will also be etched or stamped in the bonnet catch channel forward of the radiator header tank. It breaks down into four components: a 'P' prefix indicates that the car has power steering; '1B' is the 'S'-type designator; the next four or five digits are the cars serial number; finally there are two possible suffixes, 'BW' indicating a Borg Warner automatic transmission and 'DN' indicating that the car has Laycock d'Normanville overdrive with its four speed manual gearbox. If there are no suffixes, the car has manual transmission without overdrive.

Ook de documentatie van de Jaguar Heritage Trust die verzoeker aan de ombudsman heeft verstrekt vermeldt dat het om een chassisnummer gaat, dus niet (alleen) om een nummer op een typeplaatje. Verzoeker acht het volledig onaannemelijk dat een derde (en niet de Jaguar-fabriek) het VIN op zijn auto zou hebben ingeslagen.

Verzoeker vindt het niet relevant dat de verkoper die de auto aanbood aan de RDW akkoord ging met het doorhalen en elders inslaan van het VIN. Deze verkoper was

¹ www.jagstyperegister.com/wherenumbers.htm

immers niet meer de eigenaar, hetgeen de RDW ook wist of kon weten door in het kentekenregister te kijken. Bovendien stond de verkoper beroepsmatig in een afhankelijke positie tot de RDW, dus kon op zijn medewerking niet worden afgegaan, vindt verzoeker. Verzoeker had de verkoper slechts gevraagd en daarmee gemachtigd om de zaak te regelen met de RDW door het kentekenbewijs aan te passen, niet door (ook) de auto aan te passen. Verzoeker meent dat de RDW dus met hemzelf had moeten overleggen voordat zij eventueel tot actie had kunnen overgaan. De RDW had hem moeten bellen, vindt hij. Hij was mobiel bereikbaar geweest. Er was geen spoedeisend belang om direct te handelen.

Verzoeker wilde graag dat de auto in de originele staat zou worden hersteld op kosten van de RDW. Hij meent dat dit mogelijk moet zijn. Verzoeker heeft gevraagd om beoordeling door een onafhankelijke in oldtimers gespecialiseerde schade-expert, voor rekening van de RDW. Verzoeker heeft de RDW ook gevraagd om excuses en aanvaarding van aansprakelijkheid voor het door hem gestelde waardeverlies van de auto.

Standpunt RDW

De RDW is van mening dat de gevolgde procedure behoorlijk en rechtmatig is geweest en aanvaardt dan ook geen aansprakelijkheid voor de door verzoeker gestelde schade. Ook meent de RDW dat de auto niet in de oorspronkelijke staat kan worden hersteld en wijst zij de suggestie van de hand om er op kosten van de RDW door een onafhankelijk schade-expert naar te laten kijken.

In het kader van de interne klachtbehandeling heeft de RDW op een aantal momenten schriftelijk een standpunt ingenomen over de klacht.² In haar brief van 28 mei 2014 schrijft de RDW dat zij heeft geconstateerd dat het VIN op het chassis niet het juiste VIN was. Daarop is een nieuw VIN ingeslagen in de kofferbak. Dit is een ander VIN dan het VIN dat is verwijderd, aldus de RDW. In haar brief van 28 juli 2014 verduidelijkt de RDW wat er mis was met het VIN. De betrokken keurmeester heeft verklaard dat aan de letter 'W' van het oorspronkelijk ingeslagen VIN een pootje ontbrak, waardoor de 'W' een schuine 'N' leek. In overleg met de aanbieder van de auto is toen besloten om een nieuw VIN in te slaan. De aanbieder stemde daar ook mee in, stelt de RDW.

De RDW was genoodzaakt om een nieuw VIN in te slaan omdat het oorspronkelijke VIN onduidelijk was. Dit is een standaardprocedure die wordt ondersteund door regelgeving, aldus de RDW. Het VIN moet altijd eenduidig zijn en niet aan twijfel onderhevig.

Op 11 november 2016 gaat de RDW nog eens op de klacht in. De RDW verwijst nu specifiek naar de relevante wet- en regelgeving. Volgens artikel 5.2.1 van de Regeling Voertuigen moet een personenauto in overeenstemming zijn met het afgegeven kentekenbewijs en de gegevens over de auto in het kentekenregister. Bovendien moet het VIN goed leesbaar zijn. Dit blijkt ook uit de APK Aanvullende permanente eisen,

² In 2014 merkte de RDW de klacht formeel aan als schadeclaim. Pas later, in 2016, werd de zaak als klacht behandeld. De reacties van de RDW uit 2014 worden in dit onderzoek echter ook als reacties op de klacht aangemerkt.

artikel 2. Bij een onjuist of onleesbaar VIN, moet de RDW handelen volgens de Regeling Voertuigen, artikel 2.1 lid 2 en bijlage I artikel 4. Dat betekent dat de RDW het juiste VIN moet inslaan. Op grond van artikel 11 lid 4 moet de RDW tevens het oude VIN leesbaar doorhalen.

In dit geval is volgens de RDW onder verzoekers naam een afspraak gemaakt voor een identiteitsonderzoek VIN en (her)inslag VIN. Het resultaat van het onderzoek was dat 'het VIN van het voertuig niet overeenkwam met de gegevens op de typeplaat, fabrieks informatie en de vaag overgebleven structuur van het VIN in het voertuig'. Bovendien is uit het onderzoek gebleken dat het VIN niet oorspronkelijk - door de fabrikant - is aangebracht, aldus de RDW. Uit de informatie van de fabrikant blijkt volgens de RDW dat de Jaguar MK2 nooit van fabriekswege voorzien werd van een ingeslagen VIN in het voertuig. Wel werden deze voertuigen fabrieksmatig voorzien van een typeplaat met onder meer het VIN erop.

Het VIN is in 2004 door de RDW overgenomen van het niet op de juiste wijze weergegeven voertuig-VIN op de invoerdocumenten uit 2002, aldus de RDW. Op de invoerdocumenten is het foutieve VIN eindigend op 'BN' vermeld. Dit stuk heeft de RDW gedurende het onderzoek ook verstrekt aan de ombudsman. De RDW meent dat in 2004 eigenlijk al het ingeslagen VIN had moeten worden doorgehaald en het VIN elders had moeten worden ingeslagen. Dat is niet gebeurd. De RDW biedt excuses aan voor deze fout. De RDW meent echter dat haar niet aangerekend kan worden dat het VIN de eerste keer niet op een juiste wijze is ingeslagen door een derde partij.

Gedurende het onderzoek van de ombudsman heeft de RDW naar aanleiding van vragen van de ombudsman aanvullende informatie verstrekt. Daaruit komt het volgende naar voren:

- Als er onduidelijkheid is over het VIN vindt er een identiteitsonderzoek plaats. Als daaruit blijkt dat het ingeslagen VIN onjuist of onleesbaar is, wordt dat nummer leesbaar doorgehaald en wordt het juiste VIN op een andere plek ingeslagen. De wijze van inslaan volgt uit artikel 11 van bijlage I bij de Regeling voertuigen. Uit lid 4 van dit artikel volgt dat de RDW het oude VIN leesbaar doorhaalt. Het is de RDW niet toegestaan om een moeilijk leesbaar VIN beter leesbaar te maken, want zo staat het niet in dit artikel.
- De RDW vindt het niet van belang hoe andere partijen het VIN hebben beoordeeld. Het zichtbare nummer op het chassis was onjuist. In 2004 heeft de RDW daardoor het VIN ook onjuist op het kentekenbewijs gezet.
- Er is bij de RDW een afspraak gemaakt voor Identiteitsonderzoek en VIN-inslag. Als het voertuig dan wordt aangeboden en de aanbieder heeft de benodigde documenten, dan gaat de RDW ervan uit dat deze persoon bevoegd is. Het is praktisch niet mogelijk om steeds de eigenaar op te sporen om navraag te doen. De tenaamgestelde hoeft immers ook niet daadwerkelijk de eigenaar te zijn. Voertuigen worden vaak door intermediairs aangeboden bij de RDW.
- Uit onderzoek is de RDW gebleken dat het VIN niet oorspronkelijk door de fabrikant is aangebracht. Dit type werd van fabriekswege niet voorzien van een

ingeslagen VIN in het voertuig, alleen van een typeplaat met daarop het VIN. De RDW acht het dus onwaarschijnlijk dat het VIN op de juiste wijze is ingeslagen op de slotplaat.

- De RDW vindt de klacht ongegrond. De werkwijze van de RDW is conform de voorgeschreven regeling. De RDW kan van die regeling niet afwijken.

Aanvankelijk stelde de RDW tijdens het onderzoek dat bij een APK-keuring aan het licht is gekomen dat het VIN in de betreffende auto niet overeenkwam met het kentekenregister. Na een nadere vraag van de ombudsman op dit punt heeft de RDW laten weten dat die informatie niet juist was. Niet bij een APK-keuring, maar bij een onderhoudsbeurt door een specialist kwam dit aan het licht, zoals verzoeker ook stelt.

Deskundigenverklaring de heer Y

Tijdens het onderzoek heeft de ombudsman besloten om zich voor nadere informatie over het VIN van de Jaguar MK2 te wenden tot de Jaguar Daimler Club Holland. De heer Y is bereid gebleken als deskundige een aantal vragen te beantwoorden. Hij is registercontactpersoon van dit type Jaguar bij de Jaguar Daimler Club Holland, zelf eigenaar van een Jaguar MK2 en ook ervaren met import van deze auto's uit de Verenigde Staten. Hij kende de casus niet en is dus in staat om objectief te verklaren. De heer Y verklaart het volgende:

'Elke Jaguar MK-2 hoort voorzien te zijn van een VIN-plate met daarop de 4 nummers van chassis, body, motor en versnellingsbak. Daarnaast heeft elke MK-2 een chassisnummer dat door de fabriek is ingeslagen op een stuk plaatwerk tussen radiator en grille, rechts van de motorkapvanger. Dit nummer werd in de fabriek met de hand ingeslagen. Dat is een lastig klusje, omdat het plaatwerk meegeeft. Het chassisnummer is hierdoor niet altijd even diep en netjes ingeslagen. Er zijn incidenteel auto's op de markt gebracht waarvan het ingeslagen nummer matig leesbaar was. Ook zijn gevallen bekend van mis-ingeslagen chassisnummers (bijvoorbeeld een cijfer vergeten) die kennelijk lange tijd aan ieders aandacht ontsnapt zijn. Het VIN wordt soms ook na verloop van tijd moeilijker leesbaar, zeker als de auto meerdere keren is overgespoten of gestraald. Als het VIN door de laklagen onduidelijk is geworden, zou je de lak er (deels) af kunnen schuren om het weer beter leesbaar te maken.

Het VIN van een MK2 is niet altijd op dezelfde wijze ingeslagen. Ik elk geval staan er altijd zes cijfers die het eigenlijke identificatienummer zijn. Daarachter staan soms, maar niet in alle gevallen, de letters BW of DN die erop duiden dat de auto oorspronkelijk een automaat (BW) ofwel handgeschakeld (DN) was. Het komt voor dat er ook nog iets staat vóór het zescijferige nummer, zoals de letter P voor Powersteering, en eventueel ook het bouwjaar. Al deze extra markeringen voegen feitelijk niets toe en zijn niet van belang; het gaat om het zescijferige nummer. Alleen dat is van belang voor de identificatie van het voertuig.

De RDW zou in mijn ogen bij het aflezen van het chassisnummer moeten kijken wat er zou moeten staan volgens de documentatie en de VIN-plate (als die er nog is). Als het chassisnummer daarin te herkennen is, zou dat voldoende moeten zijn.

Indien het VIN nummer door de RDW is doorgehaald en in de achterbak opnieuw ingeslagen, heeft dat niet zozeer direct waardevermindering tot gevolg, maar wel een verminderde verkoopbaarheid. Een potentiële koper zou zich immers kunnen afvragen waarom er met het VIN is geknoeid en het zekere voor het onzekere kunnen nemen door voor een andere auto te kiezen. Er zit nu een luchtje aan. De eigenaar zal in ieder geval steeds moeten uitleggen wat er gebeurd is. Het zou hem kunnen helpen als de RDW in het Engels op schrift stelt welke ingreep er is verricht en waarom.'

BEOORDELING

Uit het onderzoek blijkt dat verzoeker en de RDW verschillen van mening over een aantal zaken:

Verzoeker	RDW
VIN ingeslagen door fabrikant	VIN niet ingeslagen door fabrikant
VIN correct ingeslagen	VIN niet correct ingeslagen
VIN duidelijk leesbaar	VIN niet duidelijk leesbaar
Laatste letter VIN niet relevant	Laatste letter wél relevant; wettelijke verplichting tot leesbaar doorhalen en elders aanbrengen
Toestemming eigenaar was vereist vóór de ingreep	Toestemming aanbieder was voldoende

Deze verschillen leiden tot veel onbegrip en frustratie aan de zijde van verzoeker. In zijn beleving is het handelen van de RDW een vorm van vandalisme aan zijn auto en getuigen de stellingen van de RDW van bureaucratie en gebrekkige deskundigheid. Hoewel de ombudsman zich voor kan stellen dat verzoeker als eigenaar zeer onaangenaam werd verrast door de ingreep van de RDW en het oneens is met bepaalde stellingen, wil hij niet onbenoemd laten dat de toonzetting van verzoekers brieven aan de RDW uitgesproken onprettig en denigrerend was. Dit heeft ongetwijfeld niet bijgedragen aan het vinden van een redelijke oplossing.

Centraal in dit onderzoek staat echter de vraag of de RDW behoorlijk handelde door het VIN op het chassis van de auto door te halen en elders in de auto in te slaan. Om die vraag te beantwoorden dienen eerst een aantal deelvragen te worden beantwoord die corresponderen met de bovenstaande verschillen van inzicht, namelijk:

- Was het chassisnummer correct ingeslagen?
- Was het chassisnummer leesbaar?
- Is de laatste letter van het chassisnummer relevant?
- Was toestemming van de eigenaar vereist vóór de ingreep?

Was het chassisnummer correct ingeslagen?

Op basis van de informatie die de ombudsman gedurende het onderzoek heeft ontvangen, heeft hij de stellige indruk dat het chassisnummer wel degelijk is ingeslagen door de Jaguarfabriek. Anders dan de RDW stelt, is het volgens de geraadpleegde deskundige altijd zo dat een Jaguar MK2 op die plaats op het chassis van een ingeslagen

VIN wordt voorzien. De ombudsman vertrouwt op dit deskundigenoordeel, dat in lijn is met de stellingen en bewijsstukken die verzoeker heeft aangeleverd, zoals informatie afkomstig van het internet en foto's van andere Jaguar MK2's. Het is in hoge mate aannemelijk dat de fabriek het VIN correct heeft ingeslagen voordat het voertuig op de markt werd gebracht.

Was het chassisnummer goed leesbaar?

Aangezien er, voor zover bekend, na de productie van de auto in 1963 lange tijd geen problemen zijn geweest met het chassisnummer, is het aannemelijk dat het VIN in eerste instantie goed leesbaar was. Pas in 2002 werd het VIN voor de eerste maal verkeerd afgelezen, bij het importeren van de betreffende auto. Op basis van de verkeerd ingevulde importdocumenten heeft de RDW in 2004 het VIN onjuist opgenomen in het kentekenregister. De fouten op het invoerbewijs uit 2002 en door RDW in 2004 zijn verklaarbaar als het VIN niet geheel duidelijk leesbaar was op dat moment. Dit is ook wat de keurmeester constateerde voor hij de ingreep deed. De door de ombudsman geraadpleegde deskundige verklaart dat bij dit type auto vaker sprake is van minder goed leesbare chassisnummers. Ook verzoeker zelf verklaart dat het VIN mogelijk minder goed leesbaar was door de dik aangebrachte lak. De ombudsman acht het daarom aannemelijk dat het VIN mettertijd minder goed leesbaar was geworden en dat dit de basis is geweest voor de ingreep van de RDW. De slechtere leesbaarheid beperkt zich echter tot de letter 'W' aan het einde, die op een schuine 'N' leek. De zes cijfers en de letter B waren volgens verzoeker nog goed leesbaar. Dit is door de RDW niet weersproken.

Is de laatste letter van het chassisnummer relevant?

Uit de deskundigenverklaring volgt, dat het chassisnummer van een Jaguar MK2 altijd bestaat uit zes cijfers. Daarachter kunnen de letter 'BW' of 'DN' staan, maar dat is niet altijd het geval. Ook kunnen er nog letters en cijfers vóór het zescijferige nummer staan. Ook die staan er niet altijd. Voor de identificatie van het voertuig hebben deze optionele tekens geen waarde, alleen de zes cijfers. In die zin is de laatste letter van het chassisnummer dus niet relevant, hetgeen verzoeker ook stelt.

Was toestemming van de eigenaar vereist vóór de ingreep?

De ombudsman beantwoordt deze vraag ontkennend. De RDW stelt wat de ombudsman betreft terecht dat zij mag afgaan op de informatie die zij krijgt van de persoon die de auto aanbrengt en die tevens over de juiste papieren beschikt. Bovendien was er op naam van verzoeker een afspraak gemaakt voor een identiteitsonderzoek VIN en (her)inslag VIN. Van de RDW kan niet worden verlangd dat, indien gesproken wordt met de aanbieder van de auto, ook nog eens de eigenaar wordt opgespoord. Dit zou disproportioneel belastend zijn voor de RDW. Het had op verzoekers weg gelegen om vooraf duidelijke afspraken te maken met de aanbieder en hem bijvoorbeeld te vragen om contact met hem op te nemen als er bijzonderheden waren.

Beantwoording onderzoeksvraag

De beantwoording van de deelvragen leidt tot het volgende beeld:

- Het chassisnummer was correct ingeslagen door de fabrikant

- Het chassisnummer was leesbaar, behalve de letter 'W', die op een schuine 'N' leek
- Voor de identificatie van een voertuig is alleen het zescijferige nummer van belang, niet de letters en cijfers die daar soms op volgen of aan voorafgaan
- De RDW had niet de verplichting om de eigenaar op te sporen vóór de ingreep

Op basis van dit beeld komt de ombudsman tot de beantwoording van de onderzoeksvraag: handelde de RDW behoorlijk door het VIN op het chassis van de auto door te halen en elders in de auto in te slaan?

De ombudsman zal het handelen van de RDW beoordelen aan de hand van de behoorlijkheidsvereisten van redelijkheid en professionaliteit. Het redelijkheidsvereiste houdt in dat overheidsinstanties de verschillende belangen tegen elkaar afwegen en dat de uitkomst hiervan niet onredelijk is. In deze casus betekent dat dat het belang van de RDW om de wet- en regelgeving op te volgen op een redelijke wijze moet worden afgewogen tegen het belang van verzoeker om de auto intact te laten. Het vereiste van professionaliteit houdt in dat de overheid ervoor zorgt dat haar medewerkers volgens hun professionele normen werken. De burger mag van hen bijzondere deskundigheid verwachten. In deze casus houdt dat in dat verzoeker van de RDW mag verwachten dat de medewerkers deskundig zijn en dat in communicatie met hem correcte informatie wordt verstrekt door de RDW.

De ratio van de wet- en regelgeving die de RDW aanhaalt, is gelegen in het belang een voertuig correct te kunnen identificeren en een match te hebben tussen chassisnummer en kentekenbewijs. Om dat te kunnen doen is het van belang dat het chassisnummer correct en voldoende leesbaar is. Is dat niet het geval, dan dient de RDW ervoor te zorgen dat dat probleem wordt verholpen door het chassisnummer door te halen en elders in te slaan. Dat is de strekking van de wet. In dit geval was het nummer correct en waren de getallen en de letter 'B' leesbaar. Alleen de letter 'W' was minder goed leesbaar, en leek op een schuine 'N'. De vraag is of daarmee sprake was van een zodanig onduidelijk of onleesbaar chassisnummer dat de RDW in moest grijpen. Die vraag beantwoordt de ombudsman ontkennend. Het voertuig was, ook met een 'W' die op een schuine 'N' leek, nog goed te identificeren. Daarvoor is immers alleen het zescijferige nummer van belang.

Door het chassisnummer door te halen en in de achterbak in te slaan, heeft de RDW zonder noodzaak de auto van verzoeker beschadigd. De manier waarop dit is gebeurd, was ontsierend. In redelijkheid had de RDW het chassisnummer door enigszins welwillend te lezen vast moeten stellen en de fout in het kentekenregister moeten herstellen. Er was geen materieel belang om het chassisnummer door te halen, nu de auto nog correct geïdentificeerd kon worden. De belangenafweging had daarom anders moeten uitvallen.

Het handelen van de RDW voldoet evenmin aan het vereiste van professionaliteit. De betrokken keurmeester had zich vanuit zijn deskundigheid kunnen en moeten realiseren dat de identiteit van het voertuig voldoende duidelijk was en dat de laatste letter niet

anders dan een 'W' kon zijn. De toestemming van de aanbieder om de ingreep te verrichten acht de ombudsman niet relevant, omdat het voorstel de ingreep te doen al nooit gedaan had mogen worden. Tijdens de klachtbehandeling heeft de RDW naar het oordeel van de ombudsman bovendien onvoldoende blijk gegeven van kennis van het chassisnummer van de Jaguar MK2 en stellingen ingenomen die feitelijk onjuist zijn gebleken, zoals de stelling dat de Jaguar-fabriek geen chassisnummers insloeg bij dit model. Verzoeker had meer deskundigheid van de RDW mogen verwachten.

CONCLUSIE

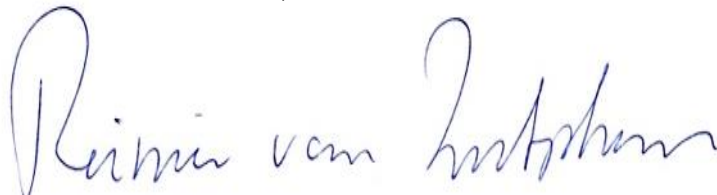
De klacht over de onderzochte gedraging van de Dienst Wegverkeer te Zoetermeer is gegrond, op basis van schending van de vereisten van redelijkheid en professionaliteit.

Met instemming heeft de ombudsman kennisgenomen van de intentie bij de RDW om de procedure omtrent het opnieuw inslaan van een chassisnummer te verbeteren en de ombudsman op de hoogte te houden van de ontwikkelingen op dit vlak.

AANBEVELING

In het licht van het bovenstaande beveelt de ombudsman de Dienst Wegverkeer aan om in haar interne richtlijnen vast te leggen dat het doorhalen van een chassisnummer slechts dient te gebeuren als de identiteit van het voertuig niet goed is vast te stellen aan de hand van hetgeen leesbaar is op het chassis, voor zover dit niet reeds het geval is. Daarnaast beveelt de ombudsman de Dienst Wegverkeer aan om een gebaar te maken richting verzoeker, nu zijn auto moeilijker verkoopbaar is geworden door het handelen van de Dienst Wegverkeer. Verzoeker en de Dienst Wegverkeer zijn het oneens over de vraag of de optische schade aan de auto hersteld kan worden. Het gebaar kan er in elk geval uit bestaan serieus met verzoeker te bespreken wat er mogelijk is om de auto te restaureren. Verder zou de Dienst Wegverkeer in het Engels op schrift kunnen stellen welke ingreep is verricht en waarom, om te voorkomen dat potentiële kopers worden afgeschrikt. De Dienst Wegverkeer heeft in reactie op de bevindingen reeds te kennen gegeven tot dit laatste bereid te zijn.

De Nationale ombudsman,



Reinier van Zutphen

ACHTERGROND/BIJLAGEN

Artikel 2 APK Aanvullende permanente eisen

De volgende gegevens, voor zover in het kentekenregister vermeld, moeten in overeenstemming zijn met het

voertuig:

- a. kenteken;
- b. voertuigidentificatienummer;
- [...]

Regeling voertuigen

Artikel 2.1

1. In het kader van een aanvraag tot inschrijving of tenaamstelling, een individuele goedkeuring of een door de Dienst Wegverkeer uitgevoerd onderzoek kan door de Dienst Wegverkeer het voertuigidentificatienummer worden vastgesteld.
2. Indien van een voertuig het voertuigidentificatienummer ontbreekt, teniet is gegaan of geheel of ten dele onleesbaar is geworden, kan door de Dienst Wegverkeer een voertuigidentificatienummer worden vastgesteld, toegekend en ingeslagen.
3. Het voertuigidentificatienummer wordt vastgesteld, toegekend en ingeslagen op de wijze zoals vermeld in bijlage I .

Artikel 5.2.1

1. De personenauto moet in overeenstemming zijn met de op de voor het voertuig afgegeven kentekencard, dan wel het kentekenbewijs en in het kentekenregister omtrent het voertuig vermelde gegevens.
2. De personenauto moet zijn voorzien van de juiste kentekenplaten.
3. Het voertuigidentificatienummer moet in het chassis, frame of soortgelijke structuur zijn ingeslagen en moet goed leesbaar zijn.
4. De kentekenplaten moeten zijn voorzien van het in artikel 5 van het Kentekenreglement voorgeschreven goedkeuringsmerk en moeten deugdelijk aan de voor- en achterzijde van het voertuig zijn bevestigd.
5. Het kenteken moet goed leesbaar zijn en de kentekenplaten mogen niet zijn afgeschermd.

Bijlage I, behorende bij artikel 2.1, derde lid

Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze bijlage wordt verstaan onder:

[...]

voertuigidentificatienummer: gestructureerde combinatie van tekens die de voertuigfabrikant oorspronkelijk aan een voertuig heeft toegekend en heeft ingeslagen, dan wel dat door de Dienst Wegverkeer is ingeslagen, met het doel om, zonder gebruikmaking van verdere informatie, het voertuig eenduidig te identificeren.

Artikel 4. Toegekende en vastgestelde voertuigidentificatienummer

In aanvulling op de artikelen 2 en 3, moet het aan het voertuig door de voertuigfabrikant toegekende en door de Dienst Wegverkeer voor hetzelfde voertuig vastgestelde voertuigidentificatienummer op een vast voertuigdeel van het voertuig zijn ingeslagen. Indien het voertuig niet van een ingeslagen voertuigidentificatienummer is voorzien, wordt door de Dienst Wegverkeer op de wijze, bedoeld in artikel 11, een voertuigidentificatienummer ingeslagen.

Artikel 5. Identificatie

1. De vaststelling van het voertuigidentificatienummer, bedoeld in artikel 3, geschiedt aan de hand van het in het voertuig ingeslagen voertuigidentificatienummer of overige voertuigkenmerken op grond waarvan eenduidig het voertuigidentificatienummer kan worden herleid.

2. Vervanging van versleten, beschadigde of ernstig gecorrodeerde hoofdonderdelen door ongebruikte onderdelen die volledig overeenkomen met het onderdeel waarvoor zij in de plaats komen, worden als reparatie aangemerkt. In dat geval wordt het oorspronkelijke voertuigidentificatienummer aangehouden behorende bij dat betreffende hoofdonderdeel. Met uitzondering van het hoofdonderdeel aandrijflijn mag, indien het hoofdonderdeel niet meer wordt gefabriceerd en niet meer leverbaar is, een door derden vervaardigd hoofdonderdeel zijn gebruikt, mits dit naar het oordeel van de Dienst Wegverkeer of een bevoegde instantie van een lidstaat van de Europese Unie gelijkwaardig is aan het oorspronkelijke hoofdonderdeel welke wordt vervangen.

3. In aanvulling op het tweede lid, geldt dat wanneer het hoofdonderdeel met het door de voertuigfabrikant ingeslagen voertuigidentificatienummer wordt vervangen, dit voertuigdeel met het voertuigidentificatienummer moet worden ingeleverd bij de Dienst Wegverkeer voorafgaand aan de inslag van het voertuigidentificatienummer door deze dienst.

4. Indien één of meer hoofdonderdelen niet zijn te identificeren of indien blijkt dat één of meer hoofdonderdelen van diefstal afkomstig zijn, wordt geen voertuigidentificatienummer vastgesteld.

5. Indien naar het oordeel van de Dienst Wegverkeer een voertuigidentificatienummer niet is vast te stellen, wordt geen voertuigidentificatienummer door deze dienst toegekend.

6. In afwijking van het vijfde lid wordt, indien naar het oordeel van de Dienst Wegverkeer door de voertuigfabrikant oorspronkelijk geen voertuigidentificatienummer is toegekend, door deze dienst een voertuigidentificatienummer toegekend.

7. Indien het een samengesteld voertuig betreft, wordt het voertuigidentificatienummer voorts vastgesteld overeenkomstig paragraaf 3.

Artikel 6. Nader onderzoek

Indien twijfel bestaat over de juistheid van het voertuigidentificatienummer, onder meer omdat het van fabriekswege ingeslagen voertuigidentificatienummer ontbreekt, teniet is gegaan of geheel of ten dele onleesbaar is geworden, kan de Dienst Wegverkeer een nader onderzoek instellen.

Artikel 11. Wijze van inslag

1. Een door de Dienst Wegverkeer ingeslagen voertuigidentificatienummer wordt gekenmerkt door het woord 'RDW' met sluittekens, die direct voor en achter het voertuigidentificatienummer zijn ingeslagen en ten opzichte van dat voertuigidentificatienummer 90° zijn gedraaid.

2. Het door de Dienst Wegverkeer vastgestelde of toegekende voertuigidentificatienummer wordt ingeslagen:

a. in de rechter chassisbalk, indien het een voertuig betreft dat is voorzien van een volledig of semi-dragend chassis;

b. in de rechterzijde van de carrosserie, indien het een voertuig betreft dat is voorzien van een volledig zelfdragende carrosserie;

c. in de rechterzijde van het frame, indien het een voertuig betreft dat is voorzien van een frame;

d. in de rechterzijde van de motor, indien de motor het enige hoofdonderdeel is.

3. Het voertuigidentificatienummer wordt door de Dienst Wegverkeer ingeslagen op een plaats die afwijkt van de oorspronkelijke, door de voertuigfabrikant gebruikte plaats.

4. Indien door de Dienst Wegverkeer een voertuigidentificatienummer wordt ingeslagen, wordt een eventueel in het betreffende hoofdonderdeel nog aanwezig gestructureerde combinatie van tekens, niet zijnde een voertuigidentificatienummer van een basisvoertuig als bedoeld in artikel 4.1 van bijlage XVII van richtlijn 2007/46/EG, leesbaar doorgehaald.

5. Indien het voertuigidentificatienummer niet kan worden ingeslagen overeenkomstig de voorgaande leden, wordt het aangebracht op een door de Dienst Wegverkeer te bepalen wijze.