



Rapport

10

Concept

Een onderzoek naar de wijze waarop Domeinen Roerende Zaken omgaat met de verkoop van auto's met een buitenlands kenteken.

Oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over Domeinen Roerende Zaken gegrond. Dit oordeel geeft aanleiding tot het doen van een aanbeveling.

Publicatiedatum

12 augustus 2014

Rapportnummer

2014/088

Verzoeker, een Nederlander die woonachtig is in Duitsland, neemt voorafgaande aan zijn bieding op een auto telefonisch contact op met Domeinen Roerende Zaken. De medewerkster van Domeinen deelt verzoeker mee dat hij een hem eventueel gegunde auto na betaling van de gunningprijs en de bijkomende kosten direct kan meenemen. Verzoeker biedt op een auto met een Slowaaks kenteken en die auto wordt hem gegund. Bij het ophalen van de auto laat Domeinen verzoeker weten dat hij eerst de auto moet laten registreren bij de Rijksdienst voor het Wegverkeer (hierna: RDW) alvorens hij de auto mag meenemen.

Verzoeker is het hier niet mee eens. Hij dient hierover een klacht in bij Domeinen.

Hij wijst op de telefonische toezegging dat hij de auto na betaling van de kosten direct mee mocht nemen. Verder wijst hij erop dat hij de auto direct per autotrailer mee naar Duitsland wil nemen. De auto hoeft dus naar zijn mening niet te worden ingeschreven bij de RDW.

Domeinen laat weten dat er sprake is van een communicatiestoornis van beide zijden. Dit leidt er toe dat Domeinen voorstelt de koopovereenkomst te ontbinden zonder oplegging van een boete. Echter is Domeinen van oordeel dat verzoeker wel de door Domeinen gemaakte kosten moet vergoeden voor ruim â¬ 500.

Verzoeker is het met het voorstel van Domeinen niet eens en wendt zich tot de Nationale ombudsman.

De Nationale ombudsman acht verzoekers klacht gegrond en oordeelt dat Domeinen handelt in strijd met het redelijkheidsvereiste.

Verzoeker mocht er volgens de Nationale ombudsman van uitgaan dat hij na betaling van de gunningprijs en de bijkomende kosten de auto mee mocht nemen. Niet gebleken is dat Domeinen verzoeker voorafgaande aan de betaling van de gunningprijs op enigerlei wijze geïnformeerd heeft over de voorwaarde dat verzoeker de auto alleen kon meekrijgen als hij eerst naar de RDW zou gaan. De Nationale ombudsman oordeelt dat Domeinen verzoeker geen bedrag mocht doorberekenen voor de door Domeinen gemaakte kosten van ruim â¬ 500. Deze beslissing Dit oordeel geeft de Nationale ombudsman aanleiding tot het doen van een aanbeveling. Met instemming nam de Nationale ombudsman er kennis van dat Domeinen tijdens het onderzoek van de ombudsman alsnog besloot het doorberekende bedrag naar verzoeker terug te storten. De reden hiervoor is dat Domeinen uit nader onderzoek was gebleken dat verzoeker ten onrechte niet op de mogelijkheid was gewezen om bij Domeinen een verklaring van rechtmatige verkrijging op te vragen. Met deze verklaring had hij zelf

voor registratie van de auto in het buitenland kunnen zorgen.

Wat is de klacht?

Verzoeker klaagt er over dat Domeinen Roerende Zaken hem bij de ontbinding van de koopovereenkomst kosten in rekening heeft gebracht voor de door Domeinen gemaakte kosten voor de ontbinding.

Wat ging er aan de klacht vooraf?

Verzoeker, een Nederlander die in Duitsland woonachtig is, was van plan een bod uit te brengen op een door Domeinen Roerende Zaken (hierna: Domeinen) op haar veiling aangeboden auto. Voor dat verzoeker een bod uitbracht, wendde hij zich telefonisch tot een medewerkster van Domeinen. Zij reageerde bevestigend op verzoekers vraag of hij een auto - als die aan hem gegund wordt - direct kon meenemen. Vervolgens besloot verzoeker een bod te doen.

In de kavelomschrijving van de auto in de catalogus van Domeinen stond voor zover hier van belang het volgende vermeld:

het kenteken van de auto was SE(€)BY;

de auto geen Nederlands kenteken had en daarvoor werd verwezen naar artikel 19.4 van de Algemene voorwaarden verkoop Domeinen Roerende Zaken 2010 (zie Achtergrond, onder 1.);

de eerste datum toelating 10 maart 2002 was;

er geen kentekenbewijs aanwezig was;

het Certificaat van Overeenstemming (CVO) niet aanwezig was en dat bij registratie/invoer van het voertuig er door de Rijksdienst voor het Wegverkeer hierna: RDW) om dit certificaat kan worden gevraagd, en

de kosten voor het voertuigonderzoek buitenlands gekentekende voertuigen RDW € 150 zijn. In dat kader werd verwezen naar elders op de site van Domeinen (www.domeinenrz.nl).

Domeinen gunde verzoeker de auto. Hierna wendde verzoeker zich per mail tot Domeinen met de vraag op hij het voertuig direct kon meenemen of dat hij gebruik moest maken van een autoambulance. Domeinen liet in reactie hierop per mail weten dat zo lang de auto geen Nederlands kenteken heeft, het deze niet de openbare weg op mag. Na betaling van (onder meer) het gunningbedrag is het wel mogelijk de auto direct mee te nemen. Meestal worden dit soort voertuigen afgevoerd met een autoambulance. Degene die de auto komt halen, kan met het aantonen van de gunningfactuur de auto meenemen, aldus Domeinen in de mail.

Op het moment dat verzoeker de auto ophaalde, werd hem door Domeinen meegedeeld dat de auto eerst bij RDW moest worden aangemeld. Verzoeker mocht de auto niet meenemen.

Wat was de oorspronkelijke klacht?

Verzoeker wendde zich met een klacht tot Domeinen. Hij klaagde er over dat hij onjuist was geïnformeerd door Domeinen en verzocht met een beroep op dwaling de koopovereenkomst te

ontbinden. Verzoeker is van oordeel dat als hij geweten had dat hij het voertuig na betaling niet mocht meenemen, hij de bieding niet had gedaan.

Verzoeker wijst erop dat hij zich voor de bieding telefonisch had laten voorlichten door Domeinen. Zijn vraag kwam er - kort gezegd - op neer dat hij woonachtig is in Duitsland en daarom geïnteresseerd was in de aankoop van een voertuig met een Duits kenteken en of hij dat voertuig, na bieding en gunning, direct kon meenemen. In dat geval zou verzoeker de auto niet in Nederland, maar ook niet in Duitsland hoeven importeren. Volgens verzoeker was dit volgens Domeinen inderdaad het geval. Vervolgens bood verzoeker op de auto.

Pas bij het ophalen van de auto bleek verzoeker dat de auto geen Duits kenteken had maar een Slowaaks. Verzoeker wijst erop dat het kenteken begon met SE, hetgeen in Duitsland staat voor Kreis Segeberg. Verder bleek verzoeker dat hij de auto niet zonder meer mocht meenemen. Hij moest eerst naar de RDW voor verdere afhandeling, zoals kentekenregistratie en dergelijke. Pas daarna zou verzoeker het voertuig kunnen meenemen naar Duitsland, alwaar opnieuw voertuigregistratie moet plaatsvinden.

Welke reactie komt er op de klacht?

Domeinen concludeerde dat de klacht deels gegrond was. Zij oordeelde dat de communicatiestoornis die de basis van de klacht vormt, te wijten is aan beide communicerende partijen. Domeinen liet weten dit aspect in haar beslissing als zwaarwegend mee te nemen.

Domeinen berichtte dat op de vraag of verzoeker de auto direct kon meenemen positief was geantwoord. Later bleek dat de vraag betrekking had op eventuele uit- en invoerverplichtingen, terwijl de medewerkster van Domeinen er bij haar antwoord er van was uitgegaan dat de vraag meer letterlijk zou dienen te worden genomen. Het antwoord dat is gegeven is in de kern juist, maar was geen antwoord op verzoekers "overigens niet expliciet gestelde" vraag met betrekking tot de in- en uitvoerverplichtingen.

Domeinen wees erop dat haar algemene voorwaarden aangeven dat een koper na zijn bieding onvoorwaardelijk daaraan is gebonden. Ook geven deze algemene voorwaarden aan dat er geen sprake is van enige garantie of iets dergelijks, en wordt dwaling op grond waarvan een koop kan worden ontbonden uitgesloten.

Domeinen overwoog dat gelet op de communicatiestoornis, die te wijten is aan beide partijen, er in dit geval wel wordt overgegaan tot ontbinding van de overeenkomst. Normaliter gaat Domeinen daartoe slechts toe over onder het opleggen van een boete, zoals in de algemene voorwaarden staat vermeld. Vanwege het feit dat beide partijen verwijtbaar hebben gehandeld, ziet Domeinen er daar in dit geval van af. Domeinen liet echter wel weten dat zij een tegemoetkoming in haar kosten op zijn plaats vindt. Domeinen stelde de hoogte daarvan vast op 50 procent van de normaliter door haar op te leggen boete van € 1.155,30 zijnde € 572,65.

Wat was de aanleiding voor de klacht bij de Nationale ombudsman?

Verzoeker is het niet eens met de beslissing van Domeinen dat hij een tegemoetkoming in de kosten moet betalen. Hij wijst op de onjuiste informatieverstrekking, waardoor hij op het verkeerde been is gezet. Verder is hij van oordeel dat de algemene voorwaarden niet voor hem als particulier van

toepassing mogen zijn. Ze zijn volgens verzoeker namelijk geschreven voor ondernemers.

Doel van het indienen van de klacht is dat hij de doorberekende kosten gerestitueerd krijgt.

Wat heeft de Nationale ombudsman onderzocht?

De Nationale ombudsman heeft de beslissing van Domeinen getoetst aan de behoorlijkheidsvereisten. In dit kader heeft de Nationale ombudsman Domeinen gevraagd op de klacht te reageren en enkele specifieke vragen gesteld.

Hoe reageerde DOMEINEN ROERENDE ZAKEN?

Domeinen stelt zich op het standpunt dat zij zich heeft gehouden aan haar mededelingsplicht. Domeinen liet weten dat in de kavelomschrijving van de auto vermeld staat dat het Certificaat van Overeenstemming niet aanwezig is. Bij registratie/invoer van een voertuig kan door de RDW om dit certificaat worden gevraagd. Tevens worden de potentiële kopers erop geattendeerd dat elders op de website nadere gegevens hieromtrent te vinden zijn.

Onder Vraag en Antwoord is bij vraag 22 (zie Achtergrond, onder 2.) te lezen dat de koper bij het afhalen van het voertuig een RDW document "voertuigonderzoek buitenlands kenteken" ontvangt. Het document is geen technische beoordeling en geen toetsing of het voertuig voldoet aan alle te stellen toelatings- en permanente eisen. Dit dient alsnog te gebeuren tijdens een keuring/onderzoek bij een van de keuringsstations of bij een andere afdeling van de RDW.

Domeinen stelt verder dat van de koper mag worden verwacht dat hij voldoende onderzoek verricht naar de te kopen zaak. Volgens Domeinen heeft verzoeker in dit geval telefonisch inlichtingen ingewonnen, en hierbij is volgens Domeinen sprake geweest van miscommunicatie. In principe is keurig geantwoord gegeven op zijn vraag ofdat hij de auto zo kon meenemen, maar er is nagelaten om door te vragen waarop zijn vraag was gebaseerd. Op grond van deze miscommunicatie heeft Domeinen de helft van de boete kwijtgescholden. Verzoeker had de benodigde informatie echter ook op de site van Domeinen kunnen vinden, vandaar dat niet de hele boete is kwijtgescholden.

HOE REAGEERDE DOMEINEN OP HET VERSLAG VAN BEVINDINGEN?

Domeinen liet weten dat uit nader onderzoek was gebleken dat er naast een communicatiestoornis ook sprake is geweest van onjuiste informatieverstrekking. Domeinen had verzoeker op de mogelijkheid moeten wijzen om bij haar een verklaring van rechtmatige verkrijging op te vragen. Verzoeker kon dan zelf voor registratie van de auto in Duitsland zorgen. Nu deze informatie niet aan verzoeker was verstrekt, besloot Domeinen over te gaan tot restitutie van het bedrag van de in rekening gebrachte kosten van ruim € 500.

Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?

Het redelijkheidsvereiste houdt in dat de overheid de verschillende belangen tegen elkaar afweegt voordat zij een beslissing neemt. De uitkomst hiervan mag niet onredelijk zijn.

Dit betekent dat een overheidsinstantie de burger geen bedrag in rekening mag brengen voor kosten die de burger niet aan te rekenen zijn.

Verzoeker mocht er van uitgaan dat hij na betaling van de gunningprijs en de bijkomende kosten de auto mee mocht nemen. Niet gebleken is dat Domeinen verzoeker voorafgaande aan de betaling van gunningprijs op enigerlei wijze geïnformeerd heeft over de voorwaarde dat verzoeker de auto alleen kon meekrijgen als hij eerst naar de RDW zou gaan. Het is dan ook juist dat Domeinen afzag van het opleggen van een boete, zoals die in beginsel overeenkomstig de algemene voorwaarden van Domeinen wordt opgelegd bij ontbinding van een overeenkomst. Echter is de Nationale ombudsman is van oordeel dat Domeinen verzoeker daarnaast ook geen bedrag in rekening mocht brengen voor de door Domeinen gemaakte kosten van ruim € 500. De Nationale ombudsman is namelijk van oordeel dat verzoeker geen verwijt treft, omdat hij niet door Domeinen op de hoogte was gesteld van de voorwaarde.

De Nationale ombudsman nam er met instemming kennis van dat Domeinen tijdens het onderzoek van de ombudsman alsnog besloot tot restitutie van de kosten. Domeinen was namelijk uit nader onderzoek gebleken dat verzoeker ten onrechte niet op de mogelijkheid was gewezen om bij Domeinen een verklaring van rechtmatige verkrijging op te vragen. Met deze verklaring had verzoeker zelf voor inschrijving van de auto in Duitsland kunnen zorgen.

Er is daarom aanleiding tot het doen van een aanbeveling.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk. Deze beslissing geeft aanleiding tot het doen van een aanbeveling.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van Domeinen Roerende Zaken te Apeldoorn is gegrond, wegens schending van het redelijkheidsvereiste.

Aanbeveling

Het Ministerie van Financiën wordt in overweging gegeven te bevorderen dat Domeinen - rekening houdende met hetgeen hiervoor in zijn oordeel door de Nationale ombudsman is overwogen - het aan verzoeker doorberekende bedrag aan kosten laat vervallen.

Instemming

De Nationale ombudsman nam er met instemming kennis van dat Domeinen alsnog de aan verzoeker in rekening gebrachte kosten heeft gerestitueerd.

de Nationale ombudsman,

mr. F.J.W.M. van Dooren,

waarnemend ombudsman

Onderzoek

Op 4 oktober 2013 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift met een klacht over een gedraging van Domeinen Roerende Zaken te Apeldoorn.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Ministerie van Financiën, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd Domeinen Roerende Zaken verzocht op de klacht te reageren en werd een aantal specifieke vragen gesteld.

Vervolgens werd een verslag van bevindingen gestuurd aan verzoeker en Domeinen Roerende Zaken. De reactie van Domeinen gaf aanleiding om het verslag aan te vullen. Verzoeker gaf aan zich met het verslag te kunnen verenigen.

Informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn onder meer gebaseerd op de volgende informatie:

het verzoekschrift van 4 oktober 2013;

reactie van Domeinen gericht aan de Nationale ombudsman van 28 maart 2014;

de reactie per mail van 24 juni 2014 van Domeinen op het verslag van bevindingen;

de telefonische reactie van verzoeker op 26 juni 2014 op het verslag van bevindingen.

Achtergrond

Algemene voorwaarden verkoop roerende zaken Domeinen 2010

"Artikel 3. Website

De kavelomschrijving op de website wordt gemaakt op basis van de bij Domeinen Roerende Zaken bekende gegevens. Voor de juistheid en volledigheid van de kavelomschrijving wordt niet ingestaan.

De kavelomschrijving is geschied onder voorbehoud van kennelijke vergissingen.

(â€¦)

Artikel 8. Aanvaarding

1. Het verkochte wordt voetstoots verkocht. De koper koopt het gekochte zoals dat in gewicht, aantal, soort, samenstelling en hoedanigheid ter plaatse staat of ligt opgeslagen. De koper koopt te eigen bate en schade, zonder dat hij daarbij kan afgaan op vermeldingen of mededelingen vanwege de Staat. Voor het volledig zijn van het gekochte, het doelmatig, deugdelijk, veilig of duurzaam functioneren of de bruikbaarheid, dan wel het economisch nut van het gekochte wordt niet ingestaan. De Staat staat evenmin in voor het voldoen van de voorschriften ingevolge de Warenwet of enig ander te zake van het gekochte wettelijk vereiste.

(â€¦)

Artikel 13. Gevolgen van niet-nakoming

(tweede lid; N.o.)

Onverminderd het in artikel 8 bepaalde kan ontbinding van de verkoop van een kavel plaatsvinden ingeval bij het afhalen door Domeinen Roerende Zaken en de koper gezamenlijk wordt vastgesteld dat de kavel niet de eigenschap(en) bezit van het bestaan waarvan ook Domeinen Roerende Zaken is uitgegaan dan wel aan de kavel aantallen, hoeveelheden of onderdelen zijn komen te ontbreken waardoor niet meer levering overeenkomstig kavelomschrijving kan plaatsvinden; een en ander zonder dat de Staat deswege jegens koper tot enigerlei schadevergoeding is gehouden.

(â€!)

Artikel 19 Verkoop van motorvoertuigen

(â€!)

Bij verkoop van een motorvoertuig als bedoeld (â€!), dan wel waarbij op de website staat vermeld:

-. "zonder kentekenbewijs" in verband met het ontbreken van die documenten, dan wel

â€“ "geen Nederlands kenteken" omdat dat voor dat voertuig nooit is afgegeven of omdat het een militair voertuig betreft, reikt Domeinen Roerende Zaken, ten behoeve van de aanvraag van een kentekenbewijs of delen daarvan, aan de koper een formulier "bewijs van rechtmatige verkrijging" uit. De kosten voor het verkrijgen van het kentekenbewijs, of delen daarvan, alsmede eventueel verschuldigde BPM, zijn voor rekening van de koper."

Informatie op website van Domeinen: www.domeinenrz.nl bij Vraag en Antwoord 22:

"Wat zijn de kosten voertuigonderzoek RDW, buitenlands gekentekende voertuigen?"

In verband met de legeskosten van het onderzoeken van buitenlands gekentekende voertuigen zullen de kosten hiervan ad â,- 150,00 doorberekend worden aan de koper. Indien u een buitenlands voertuig koopt, zullen op de gunning/factuur de kosten hiervoor vermeld staan onder "kosten voertuigonderzoek RDW buitenlands gekentekende voertuigen". Hierover wordt geen opgeld berekend. Bij het afhalen van het voertuig ontvangt de koper een RDW-document hiervan. Het document is geen technische beoordeling en geen toetsing of het voertuig voldoet aan alle te stellen toelatings- en permanente eisen. Dit dient alsnog te gebeuren tijdens een keuring/onderzoek bij een van de keuringsstations of bij een andere afdeling van de RDW."

WM 2013.09857