



Rapport

Toezicht op APK

Rapport over een klacht over de Dienst Wegverkeer (RDW)

Publicatiedatum

1 januari 1992

Rapportnummer

2014/110

Verzoeker klaagt erover dat de Dienst Wegverkeer (verder: RDW) onvoldoende heeft gereageerd op zijn melding over een onjuiste APK - goedkeuring van zijn auto.

Gebeurtenissen

Uitlaat verroest na APK

De heer Mooren¹ heeft zijn auto op 12 augustus 2013 naar de garage gebracht voor de APK en een grote beurt. De auto is goedgekeurd. Op 22 augustus 2013 valt de uitlaat bijna onder zijn auto uit. Hij moet onmiddellijk naar een garage waar geconstateerd wordt dat de uitlaat is doorgeroest en vervangen moet worden. De heer Mooren meent dat dit bij de APK tien dagen tevoren toch wel had mogen worden geconstateerd. Hij meldt dit bij het garagebedrijf en per e-mail bij de RDW.

Bezwaar of klacht bij RDW

De RDW vat zijn bericht eerst op als een vraag over de gang van zaken rond de APK en geeft hem per e-mail wat algemene informatie. Daar voelt de heer Mooren zich niet mee geholpen, zo laat hij weten. Hij meldt dat hij bezwaar in wil dienen en daarbij ook wil klagen over de manier waarop de RDW reageert. Hij schrijft daarbij ook dat hij een herkeuring op zijn kosten niet ziet zitten en dat dat ook geen zin heeft, omdat de auto ondertussen al is gerepareerd.

Belofte

De RDW meldt hem dat het bezwaar is doorgestuurd. Drie dagen later ontvangt de heer Mooren bericht dat zijn bericht ingeboekt is als klacht. Na een maand volgt dan een nadere reactie. De RDW laat hem weten dat een medewerker contact op zal nemen met het garagebedrijf om de zaak te bespreken. Over de uitkomst van dat gesprek zal hij worden geïnformeerd.

Geen bericht

Omdat hij niks hoort, doet hij twee maanden later navraag. Daarop krijgt hij geen reactie. De heer Mooren is teleurgesteld. Hij verwacht van de RDW een reactie op zijn bezwaarschrift, maar hij hoort niks. Hij richt zich tot de Nationale ombudsman.

Niet adequaat gereageerd

De RDW laat de ombudsman weten dat er in het contact met de heer Mooren niet op alle punten

adequaat is gereageerd en dat er ten onrechte aan hem is gemeld dat er sprake zou zijn van een bezwaarschrift. De RDW vindt dat de correspondentie als klacht moest worden behandeld. Verder is er geen gesprek geweest tussen een medewerker van de RDW en het garagebedrijf. Dat had aan de heer Mooren moeten worden gemeld.

Uitleg procedure

Omdat de heer Mooren geen herkeuring wilde laten uitvoeren, was volgens de RDW de behandeling van een bezwaarschrift ook niet mogelijk. Ook een gesprek met het garagebedrijf was niet zinvol, omdat de auto al was gerepareerd. Daardoor viel niet meer vast te stellen of de uitlaat ten tijde van de APK al los zat. In het formulier van de APK staat ook duidelijk vermeld dat de eigenaar de auto niet moet repareren als hij van mening is dat de APK onjuist is uitgevoerd. Wettelijk is vastgelegd dat de eigenaar in zo'n geval bezwaar kan maken bij de RDW en dat er dan een herkeuring van het voertuig op zijn kosten plaatsvindt. Als uit de herkeuring blijkt dat de APK goedkeuring onjuist was, krijgt de eigenaar de kosten van de herkeuring terug.

Niet tevreden

Vanuit de RDW is op 24 februari 2014 telefonisch contact met de heer Mooren geweest. Doel van dit gesprek was om een afspraak te maken om zodoende onder meer uitleg te geven dat het losraken van een uitlaat daags na de goedkeuring voor APK niet valt uit te sluiten omdat ten tijde van de keuring niet kan worden uitgesloten hoe de uitlaat zich in de toekomst gaat gedragen. De heer Mooren wilde echter geen afspraak maken, maar een antwoord ontvangen van de Nationale ombudsman. De heer Mooren vindt dat hij de RDW voldoende duidelijk heeft gemaakt waar het hem om ging en dat hij een bezwaarschrift heeft ingediend. Hij vindt de reactie van de RDW onvoldoende en is van mening dat op grond van de foto's van de gebreken aan de uitlaat en getuigenverklaringen voldoende vast te stellen is wat er mis was.

Beoordeling

De Nationale ombudsman toetst deze klacht aan het vereiste van goede informatieverstrekking. Dit vereiste 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.

Van meet af aan is de informatieverstrekking onvoldoende geweest. De RDW heeft ook erkend dat er in het contact met de heer Mooren niet op alle punten adequaat is gereageerd. Daar heeft de ombudsman met instemming kennis van genomen.

De ombudsman brengt over deze zaak toch een rapport uit, omdat hij vindt dat uit de reactie van de RDW onvoldoende naar voren komt op welke punten de communicatie mis is gelopen. Daarnaast wil hij met dit rapport het belang van persoonlijk contact onder de aandacht brengen.

Het valt de Nationale ombudsman op dat de RDW de correspondentie als klacht in behandeling neemt, maar vervolgens verzoeker niet de mogelijkheid biedt om gehoord te worden. Verder is niet begrijpelijk waarom de RDW in eerste instantie laat weten dat er een gesprek met het garagebedrijf zal worden gevoerd en daar vervolgens op terugkomt. Blijkbaar was degene die de klacht behandelde in eerste instantie van mening dat een gesprek met het garagebedrijf in het kader van de

toezichthoudende taak van de RDW op de APK-keuringen zinvol zou zijn. De RDW legt niet uit waarom die keuze werd gemaakt en waarom later wordt vastgesteld dat dit gesprek niet zinvol is. In het kader van de toezichttaak op de APK-keuringsstations verdient het naar het oordeel van de ombudsman aanbeveling om ook in het geval van signalen die wellicht niet met hard bewijs kunnen worden gestaafd met APK-keuringsbedrijven in gesprek te gaan.

Het valt op dat de contacten schriftelijk zijn gelopen en daarbij is niet duidelijk geworden wat de verwachtingen van verzoeker en de mogelijkheden van de RDW waren. Dit euvel had gemakkelijk verholpen kunnen worden als de RDW meer persoonlijk contact met verzoeker had gezocht via telefoon of in een gesprek en met hem had besproken wat hij wilde bereiken, hem uit had gelegd hoe de wetgeving in elkaar zit en welke mogelijkheden het toezicht van de RDW op de APK-keuringsstations biedt. De RDW heeft dat uiteindelijk wel gedaan nadat de heer Mooren bij herhaling geen reactie had gekregen en zich tot de Nationale ombudsman had gewend. De Nationale ombudsman waardeert het dat de RDW een poging daartoe deed, maar het is niet juist dat daarvoor de tussenkomst van de Nationale ombudsman nodig was.

De Nationale ombudsman acht de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

De Nationale ombudsman ziet aanleiding om een aanbeveling te doen.

Conclusie

De Nationale ombudsman acht de klacht gegrond wegens schending van het vereiste van goede informatieverstrekking

Aanbeveling

De Nationale ombudsman beveelt de RDW aan om persoonlijk contact op te nemen als een vraag of opmerking van een burger onduidelijk is of als een burger aangeeft niet tevreden te zijn met een reactie van de RDW.

De Nationale ombudsman,

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

waarnemend ombudsman

1 Gefingeerde naam