



Rapport

Een onderzoek naar de handelwijze van de Dienst wegverkeer (RDW) Oordeel Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over de Dienst Wegverkeer te Zoetermeer deels ongegrond, deels gegrond.

Publicatiedatum: 20 november 2014

Rapportnummer: 2014/161

Samenvatting

Bram* vindt dat de RDW niet klantgericht werkt. Hij wijst er allereerst op dat hij vier weken na de aankoop van een scooter niet via een zogenoemde waarschuwingsbrief is herinnerd aan de verzekeringsplicht. Anderen ontvangen in een vergelijkbare situatie die brief volgens hem wel als ze nog geen verzekering hebben afgesloten. Zij krijgen dan alsnog de gelegenheid om hun voertuig te verzekeren om een boete te voorkomen.

Daarnaast stelt Bram dat de RDW zijn correspondentie over deze zaak niet behoorlijk heeft afgehandeld.

De ombudsman vindt dat de RDW niet onbehoorlijk heeft gehandeld door geen waarschuwingsbrief te sturen. De RDW heeft tijdens het onderzoek uitgelegd dat en wanneer zo'n waarschuwingsbrief in opdracht van het Openbaar Ministerie wordt gestuurd. Bram heeft geen brief gehad omdat de vorige eigenaar van de scooter de verzekering had laten doorlopen. Zijn situatie is daardoor niet te vergelijken met die van andere mensen die hun voertuig net als hij kort na aankoop nog niet verzekerd hebben. De RDW heeft tijdens het onderzoek ook duidelijk gemaakt dat de RDW niet de mogelijkheid en bevoegdheid heeft om zo te handelen dat iemand als Bram in zijn specifieke situatie op enig moment wel een waarschuwingsbrief krijgt.

Wel vindt de ombudsman dat de RDW de correspondentie van Bram niet goed heeft afgehandeld. Hij vindt dat de RDW daarmee in strijd heeft gehandeld met het vereiste van luisteren naar de burger. Met name valt op dat er niet is ingegaan op wat voor Bram de kern van zijn klacht was en dat er – ook naar aanleiding van zijn klacht – geen persoonlijk contact met hem is opgenomen.

*gefingeerde naam

Wat is de klacht?

Bram1 klaagt erover dat de RDW:

hem als nieuwe kentekenhouder geen waarschuwingsbrief heeft gestuurd nadat voor het eerst werd geconstateerd dat het voertuig dat op zijn naam stond niet verzekerd was. Dat stoort hem te meer nu de RDW in andere, naar zijn mening vergelijkbare gevallen, wel zo'n brief verstuurt.

niet open en duidelijk op zijn (klacht)brieven hierover heeft gereageerd, nu onder meer niet inhoudelijk op zijn klachten is ingegaan.

Verzekeringsplicht en waarschuwingsbrief

Iedereen die een kenteken van een voertuig op zijn naam heeft staan, heeft een aantal verplichtingen. Eén daarvan is de plicht op grond van de Wet Aansprakelijkheidsverzekering Motorrijtuigen (WAM) het voertuig te verzekeren (artikel 2 WAM, zie Achtergrond). Alleen als het kenteken wordt geschorst hoeft er geen verzekering te worden afgesloten (artikel 2 lid 3 WAM, zie Achtergrond). De RDW controleert 28 dagen nadat een kenteken op naam is gesteld of er een verzekering voor het bewuste voertuig is aangemeld in het verzekeringsregister. Als er op dat moment geen geldige verzekering staat geregistreerd, stuurt de RDW de kentekenuhouder een waarschuwingsbrief. Daarin wordt hem aangeraden om, als hij geen verzekering heeft afgesloten dat alsnog te doen. Ook wordt de mogelijkheid van schorsen genoemd. Verder wordt hij erop gewezen dat hij strafbaar is als hij geen verzekering afsluit en dat hem dan bij een volgende controle een boete wordt opgelegd.

Wat ging er aan de klacht vooraf?

Bram koopt op 16 april 2013 een scooter. Op 17 april 2013 zet hij het kenteken daarvan op zijn naam. De scooter wordt ongebruikt in de garage gezet. Hij is bestemd voor zijn dochter, die eerst nog haar rijbewijs moet halen. Hij is niet op de hoogte van de verzekeringsplicht. Hij sluit geen verzekering af en schorst het kenteken evenmin.

Op 16 oktober 2013 voert de RDW een controle uit aan de hand van het Verzekeringenregister, een zogenoemde registercontrole. Uit die controle blijkt dat de scooter niet verzekerd is. De RDW deelt Bram daarom mee dat hij een boete van het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB) zal ontvangen van 330 euro.

Bram zoekt daarop contact met de RDW. In het telefonisch contact dat hij met de RDW heeft, hoort hij over de waarschuwingsbrief. Hij maakt uit dat contact op dat hij zo'n brief zou moeten hebben ontvangen. Hij schrijft vervolgens de afdeling handhaving van de RDW aan over de gang van zaken en vraagt daarbij tot twee keer toe een kopie op van de waarschuwingsbrief.

Uiteindelijk geeft de RDW aan dat hem geen waarschuwingsbrief is verstuurd. De RDW legt uit waarom niet: 28 dagen na de tenaamstelling bleek tijdens de controle dat er wel een verzekering stond geregistreerd voor de scooter. De vorige eigenaar had die namelijk nog niet opgezegd. Verzoeker dient daarop zijn klacht in bij de RDW.²

Overigens heeft Bram in februari 2013 bij de officier van Justitie beroep aangetekend tegen de boete. Daarbij heeft hij onder meer gewezen op het feit dat hij geen waarschuwingsbrief heeft gehad. Het beroep is ongegrond verklaard.

Waar gaat het Bram om?

1. Ongelijke behandeling

Bram weet dat hij een fout heeft gemaakt door de scooter destijds niet te verzekeren. De eerste keer dat de RDW dat na controle constateerde heeft hij geen waarschuwingsbrief gehad. Daarmee heeft hij niet de kans gehad zijn fout te herstellen en zo een boete te voorkomen. Hij vindt dat hierdoor sprake is van ongelijke behandeling ten opzichte van degenen die wel een

waarschuwingsbrief hebben gehad omdat ze geen verzekering hadden afgesloten. De eerste keer dat de RDW bij hen constateerde dat er geen verzekering was afgesloten, hebben zij immers de mogelijkheid wel gehad de fout te herstellen zonder dat er meteen een boete is opgelegd.

2. Behandeling (klacht)brieven

Bram vindt de wijze waarop de RDW op zijn (klacht)brieven heeft gereageerd niet klantgericht. Hij wijst onder meer op het volgende:

Er is hem naar aanleiding van zijn klachtbrief en e-mailberichten geen ontvangstbevestiging is gestuurd.

Er is geen persoonlijk of mondeling contact met hem gezocht naar aanleiding van zijn klacht, zodat hij had kunnen verduidelijken waar het hem om te doen is. Als de RDW persoonlijk contact met hem had gehad, was duidelijk geworden waar zijn klachten over gaan. De boete was waarschijnlijk wel gebleven, maar verzoeker had zich dan wel gehoord gevoeld.

Er is geen oordeel gegeven over zijn klachten.

Er is niet inhoudelijk ingegaan op wat hij heeft aangevoerd. Niet op de ongelijkheid en bijvoorbeeld ook niet op zijn stelling dat in mondelinge contacten door de RDW is aangegeven dat er een waarschuwingsbrief is verstuurd, terwijl later bleek dat dat niet is gebeurd.

Bram wijst er onder meer op dat uit de klachtafhandelingsbrief totaal niet blijkt dat de RDW zijn signalen serieus neemt, terwijl het hem uiteindelijk allemaal om de klantgerichtheid van de RDW te doen is.

Het onderzoek van de Nationale ombudsman

De ombudsman vraagt de RDW te reageren op de beide klachtonderdelen en op enkele vragen. De reactie van de RDW is aan Bram voorgelegd. Hij heeft hierop gereageerd. Zowel de reactie van de RDW als Brams reactie daarop waren aanleiding om de RDW nader te bevragen. Ook die nadere reactie is weer aan Bram voorgelegd.

De reactie van de RDW

1. Ongelijke behandeling

De RDW stelt dat er geen ongelijke behandeling is. Zij wijst op de verantwoordelijkheid van de kentekenhouders om te voldoen aan zijn verplichtingen. Registercontroles zijn voor iedereen gelijk. Als de verzekering van de vorige kentekenhouders eerder was beëindigd en Bram geen verzekering had afgesloten had hij wel een waarschuwingsbrief ontvangen. De RDW moet in opdracht van het Landelijk Parket Team Verkeer (LPTV) 28 dagen na de tenaamstelling van een kenteken controleren of er een verzekering is aangemeld in het verzekeringsregister. De RDW kan in dat register alleen zien op welke datum er een verzekering is aan- of afgemeld. Ook is te zien welke verzekeringsmaatschappij deze aan- of afmelding heeft gedaan. Verdere verzekeringsgegevens zijn niet te zien. Als er bij die controle geen verzekering staat geregistreerd wordt er een waarschuwingsbrief naar de kentekenhouders gestuurd. De situatie is voor Bram weliswaar heel vervelend maar er is gelet op het bovenstaande en op de voorgeschreven

procedure voor het versturen van de waarschuwingsbrief geen sprake van ongelijkheid.

2. Communicatie

De RDW is van mening dat er zorgvuldig is gehandeld in de beantwoording van de brieven en klachten.

Ontvangstbevestiging

Niet in alle gevallen wordt automatisch een ontvangstbevestiging verstuurd. Bij e-mail of online klachtenformulier wel. Als er een klacht via een brief binnenkomt gebeurt het niet automatisch, omdat de RDW er naar streeft om de klacht binnen tien dagen af te handelen. Alleen als verwacht wordt dat de afhandeling langer gaat duren wordt er in dat geval wel een ontvangstbevestiging gestuurd. Daarin staat dan ook de clausule dat men contact op kan nemen met de klachtcoördinator als men gehoord wil worden. Deze clausule staat niet in de ontvangstbevestiging die men krijgt bij het online indienen van een klacht.

De RDW geeft aan dat zij per 1 juni 2014 heeft besloten om bij ontvangst van een klacht altijd een ontvangstbevestiging te sturen waarbij men gewezen wordt op de mogelijkheid de klacht mondeling toe te lichten.

Persoonlijk contact

Er wordt persoonlijk contact met een klager opgenomen als deze daar om heeft gevraagd. Als de klachtbrief duidelijk is, neemt de RDW zelf geen contact op met de klager.

Oordeel over de klacht

De RDW gebruikt in de klachtafhandelingsbrieven niet expliciet de term gegrond of ongegrond, maar vindt dat in de brieven aan Bram wel degelijk een oordeel over de klachten is gegeven.

Ingaan op argumenten

De RDW kan niet controleren of er in telefonisch contact aan Bram is gezegd dat er een waarschuwingsbrief is verstuurd. Als dat is gebeurd, is dit vervelend, omdat het niet juist is. Zij wijst erop dat in de brief van 4 november aan Bram ook niet wordt gesteld dat er een waarschuwingsbrief is gestuurd. Daarnaast gevraagd geeft de RDW nog aan dat het voor medewerkers van de RDW mogelijk is om te checken of er in een concreet geval een waarschuwingsbrief is verstuurd.

De reactie van Bram

Bram merkt op dat de RDW steeds maar wijst op de verzekeringsplicht en de eigen verantwoordelijkheid van een nieuwe kentekenhouder. Hij heeft herhaaldelijk aangegeven dat hem dat duidelijk is en dat hij weet dat hij zijn plicht heeft verzuimd en fout is geweest. Maar de RDW gaat niet in op waar het hem om gaat: de ongelijkheid. Die ongelijkheid ontstaat, zo stelt hij, als nieuwe verzekeringsnemers afhankelijk blijken te zijn van vorige eigenaren. Om de ongelijke behandeling tegen te gaan zou RDW anders moeten gaan werken, door bijvoorbeeld:

- de werkwijze bij controle aan te passen opdat er een koppeling wordt gemaakt met de gegevens van de verzekeringsnemer,
- alsnog een waarschuwingsbrief te sturen als de vorige eigenaar de verzekering intrekt,
- de overtreding niet te melden aan het CJIB als blijkt dat er van een situatie als onderhavige sprake is,
- in haar voorlichtingsmateriaal te wijzen op de mogelijkheid van schorsing.

Door de wijze waarop de RDW met zijn brieven en klacht is omgegaan voelt hij zich niet gehoord.

De nadere reactie van de RDW

De RDW erkent dat Bram geen kans heeft gehad om zijn fout te herstellen, nu er geen waarschuwingsbrief is verstuurd. De RDW wijst echter op de gang van zaken rond het verzenden van die brief en het feit dat het versturen ervan een service is die in opdracht van het LPTV gebeurt.

De voorstellen die Bram doet om de werkwijze aan te passen kunnen niet worden gerealiseerd. De RDW wijst er daarbij op dat de brief in opdracht van het LPTV wordt verstuurd. Daarnaast kan de RDW vanwege de bescherming van persoonsgegevens niet weten of achterhalen wie de verzekeringsnemer is. Daar komt bij dat het doorlopen van de verzekering van een vorige eigenaar soms met opzet gebeurt, ook al is er een nieuwe eigenaar. Denk aan de situatie waarin een ouder de verzekering blijft betalen voor een voertuig dat hij van zijn naam overzet op naam van zijn kind.

Tot slot wijst de RDW erop dat informatie over schorsen en over de voertuigverplichtingen wordt verstrekt bij het toesturen van de kentekencard3 (zie Achtergrond). Voor meer informatie wordt daarop nog verwezen naar de website van de RDW.

De nadere reactie van Bram

Bram vindt het onbegrijpelijk dat het kennelijk zo is dat sommige klanten wel service krijgen en anderen, die dezelfde overtreding hebben begaan, niet. Zijn conclusie is dat de RDW niet in staat is geweest om op een constructieve wijze samen met hem als klant te onderzoeken wat er precies aan de hand is. Op communicatief vlak wordt er vooral in regels en procedure gedacht en ontbreekt het aan klantgericht handelen, maatwerk leveren en zich verdiepen in de werkelijke situatie.

Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?

De ombudsman toetst de handelwijze van overheidsinstanties aan behoorlijkheidsnormen. In deze zaak is er getoetst aan achtereenvolgens het vereiste van maatwerk en het vereiste van luisteren naar de burger.

Ten aanzien van het versturen van een waarschuwingsbrief

Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat de overheid bereid is om in voorkomende

gevallen af te wijken van algemeen beleid of voorschriften als dat nodig is om onbedoelde of ongewenste consequenties te voorkomen. Dat impliceert onder meer dat de overheid in haar feitelijk handelen zo mogelijk zoekt naar maatregelen en oplossingen die passen bij de specifieke omstandigheden van de individuele burger.

De ombudsman is van oordeel dat de RDW niet onbehoorlijk heeft gehandeld door Bram geen waarschuwingsbrief te sturen. Hij zal dat hieronder toelichten.

De RDW heeft tijdens het onderzoek toegelicht wanneer de RDW een waarschuwingsbrief stuurt en dat dit gebeurt in opdracht van het Landelijk Parket Team Verkeer (LPTV), een onderdeel van het Openbaar Ministerie (OM). Het OM is op grond van de wet belast met de opsporing en vervolging van strafbare feiten. Als niet aan de verzekeringsplicht wordt voldaan, is er in principe sprake van een overtreding (zie artikelen 30 en 36 WAM). Het is aan het OM om de criteria voor het opsporings- en vervolgingsbeleid vast te stellen. De ombudsman oordeelt daar niet over.

De RDW heeft aangegeven dat de RDW volgens de criteria van het LPTV 28 dagen na het op naam zetten van een kenteken moet controleren of er een verzekering voor het voertuig is geregistreerd. Als dat laatste niet het geval is, ontvangen de mensen de waarschuwingsbrief en hoeft de RDW de overtreding niet door te geven aan het OM opdat die een boete oplegt. De aard en het doel van deze controle na 28 dagen is daarmee anders dan registercontroles die daarna nog kunnen plaatsvinden, de zogenaamde 100%controles. Dan gaat het ook om controles die de RDW uitvoert in opdracht van het OM. Maar de RDW voert die controles op willekeurige, wisselende momenten uit. Elk kenteken wordt minimaal een keer per jaar gecontroleerd. Als naar aanleiding van zo'n controle vast te staan dat een voertuig niet is verzekerd, moet dat worden doorgegeven aan het OM, waarna er een boete wordt opgelegd.

De waarschuwingsbrief is bedoeld als service aan degenen die net een kenteken op naam hebben gezet. Om nieuwe kentekenhouders aan hun verzekeringsplicht te herinneren. Vandaar ook dat de controle binnen korte tijd (28 dagen) na de tenaamstelling plaatsvindt. Iemand wordt geacht tegen die tijd de verzekering te hebben geregeld. Het kan zijn dat bij het afsluiten en registreren van de verzekering iets mis is gegaan. Het kan ook zijn dat de kentekenhouder er niet aan gedacht heeft om een verzekering af te sluiten. Hoe dan ook, kort na tenaamstelling wordt gecontroleerd en gewaarschuwd.

Bram heeft geen waarschuwingsbrief gehad. Hij vindt dat er sprake is van ongelijkheid en vergelijkt zijn situatie met andere mensen die 28 dagen na de tenaamstelling nog geen verzekering hadden afgesloten. Hij stelt dat de ongelijkheid tussen hem en die anderen ontstaat als nieuwe verzekeringsnemers afhankelijk blijken te zijn van vorige eigenaren. Daar slaat hij de spijker op zijn kop: juist doordat de oude verzekering doorliep, heeft hij geen waarschuwingsbrief gehad. Juist daardoor is er naar de mening van de ombudsman ook geen sprake van vergelijkbare gevallen.

De oorzaak van het feit dat Bram de waarschuwingsbrief niet heeft gehad, ligt dus in de specifieke omstandigheden van zijn geval (het doorlopen van de verzekering van de vorige eigenaar). Het ligt niet aan onzorgvuldig of onjuist handelen van de RDW. De RDW heeft gehandeld conform de opdracht van LPTV. Immers, er stond op het moment van de bewuste controle een verzekering geregistreerd op het bewuste kenteken.

Bram wil dat de RDW in situaties als die van hem maatwerk levert door af te wijken van de gebruikelijke handelwijze. Hij vindt dat de RDW zijn werkwijze zo zou moeten aanpassen dat in dergelijke gevallen wel een waarschuwingsbrief wordt verstuurd, na 28 dagen of later, bij een eerstvolgende controle daarna. Uit het onderzoek is gebleken dat de RDW daartoe noch de mogelijkheid, noch de bevoegdheid heeft. De RDW kan dus niet zo klantgericht zijn als Bram zou wensen.

Zo heeft de RDW tijdens het onderzoek uitgelegd dat en waarom de RDW niet kan nagaan of een situatie als deze zich voordoet, waarin de verzekering van de vorige eigenaar nog doorloopt tot minimaal 28 dagen na de tenaamstelling. De RDW kan aan de hand van het verzekeringsregister alleen nagaan óf er een verzekering is afgesloten, niet door wie (zie ook artikel 13 WAM, Achtergrond). Verder heeft de RDW niet de bevoegdheid om te beoordelen en te bepalen of de omstandigheden van dit geval aanleiding zouden moeten zijn om de overtreding van de verzekeringsplicht na de eerstvolgende registercontrole niet te melden aan Justitie. Alleen het Openbaar Ministerie kan en mag daarover beslissen. De beslissing raakt immers aan het opsporingsbeleid van het Openbaar Ministerie.

De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

Het is zuur voor Bram dat hij er pas na de 100%controle achter is gekomen dat hij een verzekering had moeten afsluiten voor de scooter. Degene die een voertuig koopt, wordt weliswaar geacht te weten dat hij daarvoor in principe een verzekering moet afsluiten (ook als het voertuig niet gebruikt wordt). De praktijk is echter anders. Uit deze klacht maar ook uit andere signalen die de ombudsman ontvangt, blijkt dat het nogal eens voorkomt dat mensen denken dat je een voertuig niet hoeft te verzekeren als daarmee geen gebruik wordt gemaakt van de openbare weg. De waarschuwingsbrief is wat dit betreft een extra service. Maar de vraag is of mensen niet al op een eerder moment op een en ander gewezen kunnen worden. Een goed moment daarvoor is, als ze net een kenteken op naam hebben gezet.

De ombudsman vindt het dan ook een goed idee van de RDW om bij het toesturen van de kentekencard informatie te verstrekken over de voertuigverplichtingen en de mogelijkheid van het schorsen. Wel is hij van mening dat in de huidige tekst van de bijlage bij de kentekencard onvoldoende duidelijk voorop is gesteld welke verplichtingen iemand heeft zodra hij een kenteken op naam zet. De verzekeringsplicht wordt op de houder wel genoemd (zie Achtergrond), maar op indirecte wijze: het staat vermeld in een alinea die gaat over wat de nieuwe kentekenhouder moet doen als hij het voertuig weer wil verkopen. Vandaar dat de ombudsman aanleiding ziet een aanbeveling in dit rapport op te nemen.

Ten aanzien van de behandeling van de (klacht)brieven

Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat de overheid actief naar de burger luistert, zodat deze zich gehoord en gezien voelt. Dat kan de overheid onder meer doen door naar aanleiding van een (klacht)brief persoonlijk contact op te nemen met de burger om duidelijk te krijgen waar het hem om te doen is en/of bij de afhandeling van de (klacht)brief in te gaan op datgene waar het de burger om te doen is.

De ombudsman vindt dat de RDW niet voldoende zorgvuldig heeft gereageerd op de brieven van

verzoeker. Een aantal dingen vallen daarbij vooral op.

De RDW is bij de behandeling van de correspondentie aanvankelijk voorbij gegaan aan de opmerking van Bram dat hem is gezegd dat er een waarschuwingsbrief is verstuurd en dat hij die brief niet heeft ontvangen. Ook op Brams verzoek om een kopie van die brief wordt niet gereageerd. De RDW laat in haar reactie in het midden of die brief is verstuurd. Dit, terwijl het voor medewerkers mogelijk is, zo is tijdens het onderzoek van de ombudsman aangegeven, om na te gaan of er zo'n brief is verstuurd. Pas in tweede instantie, in de brief van 9 januari 2014, geeft de RDW aan dat er geen waarschuwingsbrief is verstuurd en dat er daarom ook geen kopie kan worden verstuurd.

Verder is de RDW bij de afhandeling van de klacht niet ingegaan op de door Bram gestelde ongelijkheid, terwijl dit voor Bram een van de redenen is om een klacht in te dienen. Dat geeft hij in zijn klachtbrief van 12 januari 2013 ook expliciet aan. De ombudsman kan zich voorstellen dat het voor Bram heel onbevredigend is dat de RDW voorbij gaat aan de kern van zijn klacht. Te meer nu de RDW hem in de correspondentie wel herhaaldelijk voorhoudt dat hij zijn scooter had moeten verzekeren, terwijl Bram dat inmiddels wel weet en dat ook in zijn brieven heeft aangegeven.

Het is ook niet duidelijk wat het oordeel van de RDW is. Op grond van artikel 9.12 lid 1 Algemene wet bestuursrecht moet een bestuursorgaan bij klachtafhandeling gemotiveerd aangeven wat haar oordeel over de klacht is (zie Achtergrond). De RDW stelt tijdens het onderzoek van de ombudsman dat uit zijn reactie op de klacht wel blijkt wat het oordeel is, al wordt dat niet expliciet genoemd. De RDW geeft in reactie op de klacht echter niet aan of er sprake is van ongelijke behandeling en zo nee, waarom niet. Door niet te reageren op de gestelde ongelijke behandeling heeft de RDW dus geen gemotiveerd oordeel gegeven op verzoekers klacht.

Met instemming heeft de ombudsman kennisgenomen van het feit dat de RDW heeft besloten om voortaan naar aanleiding van elke klacht een ontvangstbevestiging te sturen waarin de mogelijkheid wordt genoemd de klacht mondeling toe te lichten. Wel valt op dat de RDW daarbij het initiatief bij de klager legt en niet uit eigen beweging telefonisch contact opneemt met een klager.

De ombudsman is groot voorstander van het persoonlijk contact tussen de overheid en burger. Niet alleen overigens bij de afhandeling van klachtbrieven maar zo nodig ook bij de afhandeling van andere correspondentie. Persoonlijk contact in een eerder stadium van de correspondentie kan mogelijk zelfs een klacht voorkomen. Zoals Bram al aangeeft had hij met een goede uitleg en andere manier van reageren het standpunt van de RDW kunnen accepteren, al was hij het daar niet mee eens geweest.

De RDW geeft nog aan dat er geen aanleiding was contact op te nemen omdat de RDW de klacht duidelijk vond. Dat laatste hoeft op zich geen reden te zijn om géén persoonlijk contact op te nemen. Persoonlijk contact kan ook dan bijdragen aan een betere klachtafhandeling. Soms kan dan blijken dat de klacht niet is begrepen zoals deze is bedoeld. Als er in deze zaak mondeling contact was opgenomen naar aanleiding van de klacht, zou duidelijk zijn geworden dat het Bram vooral ook om de ongelijke behandeling gaat en dat daar dus ook op moest worden ingegaan bij de afhandeling van de klacht.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de Dienst Wegverkeer is

niet gegrond wat betreft het niet versturen van de waarschuwingsbrief, en

gegrond wat betreft de afhandeling van de correspondentie wegens schending van het vereiste van luisteren naar de burger.

Aanbeveling

De ombudsman geeft de RDW in overweging de informatie die verstrekt wordt bij het toesturen van de kentekencard aan te passen door uitdrukkelijk voorop te zetten dat het feit dat men een voertuig op naam heeft staan, bepaalde verplichtingen met zich meebrengt. Daarvoor zou bijvoorbeeld de tekst kunnen worden gebruikt die nu op de website staat bij "Verplichtingen die horen bij het hebben van een voertuig". Daarbij zou dan nog vermeld kunnen worden dat die verplichtingen óók gelden als men geen gebruik maakt van het voertuig (tenzij er is geschorst).

De Nationale ombudsman,

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

waarnemend ombudsman

Achtergrond

1. Correspondentie tussen verzoeker en de RDW

22 oktober 2013: Verzoeker laat de RDW weten dat hij geen waarschuwingsbrief heeft ontvangen, terwijl hij uit telefonisch contact met het klantcontactcentrum heeft begrepen dat die brief hem wel is toegestuurd. Hij vraagt de RDW onder meer om te controleren of de brief daadwerkelijk is verstuurd en een kopie ervan op te sturen.

4 november 2013: De RDW laat verzoeker in reactie daarop meer in het algemeen weten wanneer een waarschuwingsbrief wordt gestuurd, dat het wel of niet ontvangen van de brief niet afdoet aan de verzekeringsplicht en dat de kentekenhouders verantwoordelijk is voor het afsluiten van de verzekering.

5 november 2013: Verzoeker laat daarop weten dat er geen inhoudelijke reactie is gegeven op zijn stelling dat hij geen waarschuwingsbrief heeft ontvangen. Ook is niet gereageerd op het verzoek om te checken of die brief is verzonden en kopie toe te sturen.

9 januari 2014: De RDW geeft aan dat uit onderzoek is gebleken dat er geen waarschuwingsbrief is verstuurd en licht toe waarom dat niet is gebeurd. Verder geeft de RDW aan dat een dergelijke brief eenmalig geautomatiseerd aangemaakt en verzonden en dat er daarom geen kopie van kan worden verstuurd. Het wel of niet ontvangen ervan is, zo herhaalt zij, niet van invloed op de verzekeringsplicht.

12 januari 2014: Verzoeker dient zijn beide klachten (over de ongelijkheid en de communicatie) bij

de RDW in en licht ze toe. Hij wijst er onder meer op dat hij wel een waarschuwingsbrief zou hebben ontvangen als de RDW bij controle naar de eigenaar en de verzekerde had gekeken. Verder stelt hij dat er geen antwoord is gegeven op zijn vraag in de brief van 22 oktober 2013. Ook geeft hij aan dat voorafgaand aan die brief zowel een medewerker van het klantencontactcentrum als een medewerker van de afdeling handhaving telefonisch tegen hem hebben gezegd dat er een waarschuwingsbrief is verstuurd, terwijl dat niet is gebeurd.

29 januari 2014: De RDW wijst op de verantwoordelijkheid van de kentekenhouders om het voertuig te verzekeren. Zij voert in opdracht van justitie controles uit op de verzekeringsplicht en op het moment van controle stond er geen verzekering geregistreerd. Dat er geen waarschuwingsbrief is verstuurd, is in overeenstemming met de criteria van de LPTV (er stond een verzekering geregistreerd). Verder wijst zij erop dat de naam van een kentekenhouders niet per definitie de naam is van degene die verzekering heeft afgesloten. De RDW kan bij de registercontrole niet zien wie de verzekering heeft afgesloten en kan dat (vanwege de bescherming van persoonsgegevens) ook niet nagaan.

De RDW stelt vast dat hij ook na de brief van 9 januari vindt dat hij niet goed werd geïnformeerd. Zij betreurt dat en biedt haar verontschuldigen aan voor het feit dat ze er dus kennelijk niet in is geslaagd hem naar tevredenheid te informeren.

1 februari 2014: Verzoeker geeft aan dat de RDW in de procedurekant blijft hangen en niet inhoudelijk reageert op zijn klachten en de argumenten die hij in zijn klachtbrief heeft aangevoerd. Hij vindt het een gemiste kans dat geen persoonlijk contact is opgenomen. Dan had hij kunnen verduidelijken waar het hem om gaat en had hij zich gehoord gevoeld, ook al zou de boete waarschijnlijk in stand zijn gebleven. Ook blijkt nergens uit dat de klachten worden erkend of aanleiding zijn de dienstverlening te verbeteren. Dat de RDW wijst op de bescherming van persoonsgegevens kan hij niet plaatsen. Op moment van de controles zijn zijn gegevens als kentekenhouders bekend. De RDW had beide tweede controle kunnen vaststellen dat hem bij de eerste controle geen waarschuwingsbrief is aangeboden.

2. Wet Aansprakelijkheidsverzekering Motorrijtuigen

Artikel 2

"1. De bezitter van een motorrijtuig en degene aan wie het kenteken voor een motorrijtuig is opgegeven, zijn verplicht voor het motorrijtuig een verzekering te sluiten en in stand te houden welke aan de bij en krachtens deze wet gestelde bepalingen voldoet, indien (...) of indien voor dat motorrijtuig een kentekenbewijs is afgegeven.

2. (...)

3. De verplichting tot verzekering met betrekking tot een motorrijtuig waarvoor een kentekenbewijs is afgegeven, wordt opgeheven, indien het motorrijtuig buiten gebruik wordt gesteld en gehouden door plaatsing daarvan buiten een weg, gevolgd door een door de verzekeraar overeenkomstig artikel 13 aan de Dienst Wegverkeer, bedoeld in artikel 4a van de Wegenverkeerswet 1994, gedane kennisgeving van schorsing van de verzekering wegens buitengebruikstelling van het motorrijtuig. (...)

4. De verplichting tot verzekering is geschorst, zolang een door een ander gesloten verzekering overeenkomstig de bepalingen van deze wet met betrekking tot het motorrijtuig van kracht is.

(...)

Artikel 13

1. De verzekeraar is verplicht ten aanzien van de verzekering waartoe deze wet verplicht met betrekking tot een motorrijtuig dat een kenteken behoeft aan de Dienst Wegverkeer, bedoeld in artikel 4a van de Wegenverkeerswet 1994, kennis te geven van:

- a. het sluiten van de verzekering;
- b. de beëindiging, de vernietiging en de ontbinding van de verzekering;
- c. de in artikel 2, derde lid, bedoelde schorsing van de verzekering en de beëindiging van die schorsing;
- d. iedere andere schorsing van de verzekering of van de dekking,

2. De Dienst Wegverkeer houdt een register aan waarin de in het eerste lid genoemde kennisgevingen worden aangetekend.

(...)

Artikel 30

1. Hij, die als bezitter, dan wel als degene aan wie het kenteken is opgegeven, dan wel als houder in de zin van artikel 2, tweede lid, een motorrijtuig op een weg doet rijden of laat staan of toelaat dat daarmee op een weg wordt gereden of gestaan, of buiten een weg met een motorrijtuig deelneemt of toelaat dat daarmee wordt deelgenomen aan het verkeer op een terrein zonder dat hij voor dat motorrijtuig een verzekering overeenkomstig deze wet heeft gesloten en in stand gehouden, wordt gestraft met hechtenis van ten hoogste drie maanden of geldboete van de tweede categorie.

2. De in het vorige lid genoemde personen worden met gelijke straf gestraft, indien zij voor een motorrijtuig waarvoor een kentekenbewijs is afgegeven niet een verzekering overeenkomstig deze wet hebben gesloten en in stand gehouden.

(...)

Artikel 36

De bij of krachtens deze wet strafbaar gestelde feiten zijn overtredingen.

3. De tekst van de bijlage die de RDW meestuurt met de kentekencard:

"Uw nieuwe kentekenbewijs

(...)

"Uw nieuwe tenaamstellingscode

(...)

Tenaamstellingscode goed bewaren

(...)

Eerder afgegeven kentekenbewijs vernietigen

(...)

Een voertuig verkopen

Als u uw voertuig verkoopt, moet u ervoor zorgen dat de koper het voertuig op zijn naam zet. Gebeurt dat niet, dan blijft u aansprakelijk voor het voertuig. Ook blijft u verantwoordelijk voor de verplichtingen die horen bij het op naam hebben van een voertuig, zoals de WA-verzekering, geldige APK (mits van toepassing) en motorrijtuigenbelasting. Bij de verkoop geeft u de koper de kentekencard en de volledige tenaamstellingscode. De koper regelt de overschrijving bij een kentekenloket. Uw oude kentekencard wordt doorgeknipt en aan de koper meegegeven. U moet na afloop het vrijwaringsbewijs en de doorgeknipte (oude) kenteken card van de koper ontvangen.

Kentekencard of tenaamstellingscode kwijt?

(...)

Schorsing aanvragen

Gebruikt u uw voertuig langere tijd niet, dan kunt u de verplichtingen bij het voertuig tijdelijk stopzetten, ofwel schorsen. U kunt de schorsing aanvragen op de website van de RDW. Daarvoor heeft u de kentekencard, DigiD en betalingsmogelijkheid via iDEAL nodig.

Meer informatie

Heeft u na het lezen van deze brief vragen of wil u meer informatie? Neem dan contact op met klantenservice van de RDW (...) Voor meer informatie kijkt u op www.rdw.nl."

4. Algemene wet bestuursrecht, artikel 9.12

"1. Het bestuursorgaan stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.

2. Bij de kennisgeving wordt vermeld bij welke ombudsman en binnen welke termijn de klager vervolgens een verzoekschrift kan indienen."

gefingeerde naam

In de Achtergrond is een korte weergave opgenomen van de correspondentie tussen Bram en de RDW.

Vanaf 1 januari 2014 is het papieren kentekenbewijs vervangen door een kentekencard, die de RDW per post opstuurt nadat een kenteken op naam is gezet.