



de Nationale  
ombudsman

# Rapport

**Publicatiedatum**  
4 juli 2017  
**Rapportnummer**  
2017/076

## Aanleiding

Verzoeker, een man op leeftijd, is met zijn auto betrokken geweest bij een aanrijding met een scooter. Hij heeft zijn auto vervolgens stilgezet op een nabijgelegen fietspad en is in de auto blijven zitten. Omdat het warm was, stond zijn raampje open. Een omstander kwam vervolgens naast de auto staan en vroeg: 'Wil je wegrijden?' Zonder reactie af te wachten, pakte hij de autosleutels door het openstaande raampje uit het contactslot. Hij hing daarbij met zijn hele bovenlichaam in de auto. Daarbij is schade ontstaan aan het raammechanisme en het portier van de auto. Verzoeker heeft hierop de politie gebeld.

Politiemedewerker T. kwam ter plaatse. De omstander gaf hem de autosleutels en vertrok. T. noteerde de gegevens van de omstander niet. T. bezorgde verzoeker zijn autosleutels terug. Daarna heeft T. het initiatief genomen tot het invullen van het schadeformulier van de aanrijding.

Verzoeker heeft een klacht ingediend bij de politie-eenheid Zeeland-West-Brabant. Na telefonisch contact tussen de klachtbehandelaar en verzoeker, is de klacht aangemerkt als een verzoek om schadevergoeding en doorgestuurd naar de verzekeraar van de politie. Het verzoek om schadevergoeding is daarna afgewezen.

Verzoeker heeft zich vervolgens tot de Nationale ombudsman gewend. Op 25 juli 2016 verzocht de Nationale ombudsman de politie om de klacht van verzoeker alsnog in behandeling te nemen, omdat uit de stukken bleek dat er nog geen sprake was geweest van inhoudelijke klachtbehandeling en er dus geen standpunt was ingenomen over de behoorlijkheid van het handelen van de politie.

De politie heeft op dit verzoek afwijzend gereageerd. De politie verwijst naar het feit dat verzoeker er door de klachtbehandelaar op is gewezen dat hij contact kon opnemen met vragen of opmerkingen. Verzoeker heeft hierna geen contact meer opgenomen met de klachtbehandelaar. Volgens de politie was hij het er dus mee eens dat de zaak niet als klacht werd behandeld, maar als verzoek om schadevergoeding. De politie wil de zaak daarom niet alsnog als klacht behandelen.

De Nationale ombudsman heeft hierop besloten een onderzoek in te stellen op basis van de volgende klachtformulering:

## Klacht

Verzoeker klaagt erover dat politieambtenaren van de eenheid Zeeland-West-Brabant op 13 augustus 2013 onzorgvuldig hebben gehandeld door de persoonsgegevens van de omstander die de autosleutels van verzoeker had afgepakt niet te noteren. Verzoeker heeft hierdoor schade geleden.

Verzoeker klaagt er in dit verband met name over dat de politie de afwijzing van zijn verzoek om schadevergoeding onvoldoende heeft gemotiveerd.

Verzoeker klaagt er ook over dat politieambtenaren van de eenheid Zeeland-West-Brabant op 13 augustus 2013 onzorgvuldig hebben gehandeld door ter plaatse het schadeformulier van de aanrijding onvolledig in te vullen.

## Bevindingen

### Standpunt verzoeker

Verzoeker heeft aangegeven dat hij, nadat de autosleutels waren meegenomen, de politie heeft gebeld. Hij stelt dat hij aan de telefoon zijn best heeft gedaan om uit te leggen dat hij de politie niet nodig had voor het afhandelen van de aanrijding. Hij had zelf met de wederpartij het schadeformulier wel in kunnen

vullen. Hij belde de politie alleen in verband met de diefstal van zijn autosleutels. Hij had ook pijn en was zeer aangedaan. Volgens verzoeker kostte het enige moeite om de politie alles uit te leggen. Uiteindelijk zegde de telefoniste toe agenten langs te sturen.

Kort na elkaar kwamen er twee politiewagens ter plaatse, met in beide voertuigen één agent. Beide agenten zijn naar verzoeker toe gekomen. Verzoeker heeft tegen hen gezegd dat zijn autosleutels met geweld gestolen waren. Hij is daarna in de auto blijven zitten.

Een agent heeft aan verzoeker de autosleutels terugbezorgd, maar niet de persoonsgegevens genoteerd van de omstander die deze had afgepakt. Verzoeker stelt dat hij hier wel op heeft aangedrongen, maar dat de politie daar geen gehoor aan gaf. De agent zei dat hij niet wist van wie hij de sleutels had gekregen, aldus verzoeker.

Verzoeker stelt dat hij de schade aan zijn raammechanisme ter plekke al heeft geconstateerd en heeft gemeld aan de politie, maar de schade aan zijn portier nog niet. Die schade is later aan het licht gekomen.

Betrokken politieambtenaar T. is begonnen met het invullen van het schadeformulier. Volgens verzoeker is dit niet in overleg met hem gegaan en is het formulier niet volledig ingevuld. De schade aan zijn portier en zijn raammechanisme stonden er niet op. Alleen het polisnummer van de verzekering van de bestuurster van de scooter en haar handtekening stonden erop, zegt hij. Verzoeker heeft geprotesteerd, omdat het formulier niet juist was ingevuld, maar heeft op aandringen van T. toch getekend. Verzoeker stelt dat de politieambtenaar zei dat de verzekeraar het verder wel uit zou zoeken. Zijn verzekeraar constateerde later echter dat het formulier niet juist was ingevuld en daarop hebben ze samen nog een en ander aangepast, hoewel dat eigenlijk niet mag. Onder andere hebben zij de situatieschets van de aanrijding getekend.

Omdat de gegevens niet genoteerd waren, heeft verzoeker zijn schade niet op de omstander kunnen verhalen. Verzoeker stelt dat het herstel van de schade die is veroorzaakt door de omstander ongeveer 1350 euro heeft gekost. Deze kosten heeft hij zelf moeten dragen, evenals de kosten voor het herstel van de schade door de aanrijding.

### **Interne klachtbehandeling politie Zeeland-West-Brabant**

Op 27 februari 2014 dient verzoeker een klacht in bij de politie. De politie reageert hierop bij brief van 25 maart 2014. In deze brief wordt verwezen naar telefonisch contact tussen de klachtbehandelaar en verzoeker van 14 maart 2014. Tijdens dit contact heeft verzoeker aangegeven dat hij de schade aan zijn auto die is veroorzaakt door de omstander, vergoed wenst. Verzoeker wil de politie aansprakelijk stellen, omdat hij vindt dat de betrokken politieambtenaar ten onrechte heeft nagelaten de identiteit van de omstander te achterhalen.

De politie stelt zich op het standpunt dat klachtrecht niet van toepassing is op (verzoeken tot) schadevergoeding. Om die reden wordt de klacht doorgestuurd aan de aansprakelijkheidsverzekeraar van de politie, Centraal Beheer Achmea (hierna: Achmea).

### **Afhandeling schadeverzoek**

Op 30 september 2014 wijst Achmea de aansprakelijkheid van de politie per brief af. Volgens Achmea is er niet aan het vereiste voldaan dat de aansprakelijk gestelde partij, in dit geval de politie, onrechtmatig heeft gehandeld of nagelaten richting verzoeker waardoor verzoeker schade heeft geleden. De enige aansprakelijke partij is in dit geval de onbekend gebleven persoon, aldus Achmea.

Nadat verzoeker aangeeft dat hij het er niet mee eens is, reageert Achmea nog eens per e-mail van 1

december 2014. Achmea stelt dat in deze kwestie niet aan het relativiteitsvereiste wordt voldaan, omdat de geschonden norm (namelijk een zorgvuldigheidsnorm) niet strekt tot bescherming tegen schade zoals die verzoeker heeft geleden. Achmea: 'De politie zou een zorgvuldigheidsnorm hebben geschonden toen zij geen actie heeft ondernomen naar aanleiding van de melding. Deze norm is echter niet in het leven geroepen om de individuele vermogensbelangen van derden te beschermen.'

Op 4 juni 2015 komt Achmea nog eenmaal terug op de aansprakelijkheidsstelling. Ook nu blijft Achmea bij haar standpunt dat de schade van verzoeker niet voor vergoeding in aanmerking komt.

### **Verklaring betrokken ambtenaar T.**

T. heeft zowel tijdens de interne klachtbehandeling als tijdens het onderzoek door de Nationale ombudsman een verklaring afgelegd.

Op 17 maart 2014 heeft T. in het kader van interne klachtbehandeling voor zover van belang schriftelijk het volgende verklaard. T. ontving een erg onduidelijke melding van een ongeval, waarbij een sleutel ontvreemd zou zijn omdat een van de bestuurders weg wilde rijden. Ter plaatse kwam de bestuurder (verzoeker) erg verward over. T. kreeg van een voor hem onbekend persoon de autosleutels overhandigd. Deze vertelde dat hij de sleutel uit het voertuig had gepakt, omdat de bestuurder erg verward was en dreigde weg te rijden. Hierna heeft T. geholpen met het invullen van het schadeformulier en aan verzoeker uitgelegd dat hij thuis de achterzijde van het schadeformulier in moest vullen en zijn verzekering moest bellen. Daarna heeft hij hem zijn sleutels teruggegeven en is vertrokken. Een aantal dagen later heeft verzoeker hem nog gebeld over de schade als gevolg van het pakken van de autosleutels. T. heeft hem toen gezegd dat hij dit bij zijn verzekeraar moest melden. Tot slot stelt T. dat hij de gegevens van de persoon die de sleutel heeft gepakt niet genoteerd heeft en schrijft daarover 'deze steek heb ik laten vallen'. Verder meent hij op de juiste manier te hebben gehandeld.

Op 30 januari 2017 heeft T. tegenover de ombudsman het volgende verklaard. Hij zat solo in een politieauto en kreeg een melding via de radio. Hoe het precies is gezegd weet hij niet meer, ook niet waarom hij in 2014 heeft verklaard dat het een 'erg onduidelijke melding' was. In ieder geval was het een melding van een ongeval.

T. is ter plaatse gegaan. Eerst informeerde hij hoe het was met de personen die op de scooter hadden gezeten. Daarna wilde hij naar de auto toe gaan. Terwijl hij naar de auto liep, werd hij aangesproken door een omstander die zei dat hij de sleutels van de auto had. Hij overhandigde T. de sleutels. De omstander zei dat de bestuurder verward over kwam en weg had willen rijden. T. heeft de omstander daarna niet meer gezien.

T. is naar verzoeker toe gelopen. Wat er precies is gezegd weet hij niet meer, maar wel dat verzoeker inderdaad verward op hem overkwam, wat niet vreemd is na een ongeval. Hij wilde verzoeker daarom wel helpen met het invullen van het schadeformulier. T. heeft op het formulier getekend hoe de botsing tot stand was gekomen, maar niets aangegeven over de schade als gevolg van het afpakken van de autosleutels. Die schade (aan het raam en het portier) was hem ook niet bekend op dat moment. Verzoeker heeft dat niet gemeld en heeft niet aangedrongen op het noteren van de gegevens van de omstander, aldus T. Had T. wel van die schade geweten, dan had hij anders gehandeld en de gegevens van de omstander genoteerd. Pas later, toen verzoeker belde, hoorde T. voor het eerst dat er schade was ontstaan door het afpakken van de autosleutels.

### **Verklaring betrokken ambtenaar V.**

De Nationale ombudsman heeft tijdens het onderzoek contact gelegd met betrokken ambtenaar V., met

het doel hem te horen. Bij het telefonisch contact met V., bleek dat deze geen relevante informatie kon geven. Hij was alleen betrokken was geweest bij het opnemen van de aangifte van verzoeker, niet bij de situatie op 13 augustus 2013. Daarop is besloten om af te zien van het telefonisch horen van V.

### **Geen standpunt politiechef**

Na de vaststelling van de verklaring van betrokken ambtenaar T. heeft de Nationale ombudsman de politiechef gevraagd om een standpunt in te nemen over de klacht. Bij brief van 28 maart 2017 heeft de politiechef laten weten niet aan dit verzoek tegemoet te komen en dus geen standpunt in te nemen. De politiechef verwijst naar het feit dat de klachtbehandeling is afgerond met de brief van 25 maart 2014. Verzoeker heeft daarna geen contact meer opgenomen met de klachtbehandelaar. De aansprakelijkheidsstelling is vervolgens beoordeeld door Achmea. Verder verwijst de politiechef naar de aangifte van vernieling van/aan zijn auto die verzoeker heeft gedaan. Deze aangifte is buiten behandeling gesteld wegens gebrek aan aanknopingspunten voor verder onderzoek.

De politiechef heeft niet gereageerd op het verslag van bevindingen.

## **BEOORDELING**

### **Ten aanzien van het niet noteren van gegevens**

Het vereiste van professionaliteit houdt in dat de overheid er voor zorgt dat haar medewerkers volgens hun professionele normen werken. De burger mag van hen bijzondere deskundigheid verwachten.

De verklaringen van de betrokken politieambtenaar T. en verzoeker lopen op een aantal punten uiteen. Bijvoorbeeld over de vraag in hoeverre de schade aan de auto van verzoeker hem en T. bekend was toen zij elkaar gesproken hebben op de plaats van het ongeval. De ombudsman stelt zich echter op het standpunt dat T. in de gegeven situatie de gegevens van de omstander die hem de sleutels overhandigde, hoe dan ook had moeten noteren. Vanuit zijn professionaliteit had hij moeten begrijpen dat de gegevens van de omstander relevant konden zijn, al was het maar om hem later als getuige te kunnen horen. Te meer nu de omstander zelf aangaf dat hij de sleutels van verzoeker af had gepakt omdat deze weg wilde rijden. Doordat de gegevens van de omstander niet zijn genoteerd, is verzoeker de kans ontnomen om zijn schade op hem te verhalen. Er is dan ook in strijd gehandeld met het vereiste van professionaliteit. De Nationale ombudsman ziet op dit punt aanleiding tot het doen van een aanbeveling.

De gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

### **Ten aanzien van het schadeverzoek**

Het vereiste van goede motivering houdt in dat de overheid haar handelen en haar besluiten duidelijk aan de burger uitlegt. Daarbij geeft zij aan op welke wettelijke bepalingen de handeling of het besluit is gebaseerd, van welke feiten zij is uitgegaan en hoe zij rekening heeft gehouden met de belangen van de burgers. Deze motivering moet voor de burger begrijpelijk zijn.

Daarnaast heeft de ombudsman in de rapporten 'Behoorlijk omgaan met schadeclaims' (2009/135) en 'Behoorlijk omgaan met schadeclaims door gemeenten' (2011/025) spelregels geformuleerd die ook op de politie van toepassing zijn. De ombudsman hecht eraan dat de overheid zich coulant opstelt als zij fouten heeft gemaakt en een burger hierdoor schade heeft geleden. De overheid dient oog te hebben voor claims van geringe omvang die redelijkerwijs gehonoreerd moeten worden. Als de betrokken instantie verzekerd is voor schade, onderhoudt zij steeds zelf de relatie met de burger, en maakt steeds zelf de afweging ten aanzien van de claim, ook als de verzekeraar een inhoudelijk standpunt over de claim heeft ingenomen. Het kabinet heeft zijn instemming betuigd met de door de Nationale

ombudsman geformuleerde spelregels.

De ombudsman constateert dat de motivering van de afwijzing van het verzoek om schadevergoeding door de schadeverzekeraar van de politie ernstig tekort schiet. De verzekeraar brengt verschillende argumenten naar voren, die geen van allen overtuigend zijn. Miskend wordt telkens dat behoorlijk bestuur meebrengt dat ook schending van een behoorlijkheidsnorm de overheid ertoe kan verplichten om de geleden schade te vergoeden, zodat de enkele opmerking dat de politie niet onrechtmatig heeft gehandeld of nagelaten richting verzoeker, onvoldoende is. De genoemde uitgangspunten voor het behandelen van schadeclaims die de ombudsman eerder heeft geformuleerd, zijn geen recht gedaan. Er is geen sprake geweest van een coulante opstelling, hoewel de claim van betrekkelijk geringe omvang is.

Verder valt op dat de politie kennelijk meent dat het niet nodig is om zelf nog een standpunt in te nemen over de klacht en/of de schadeclaim, nu de verzekeraar zich daarover gebogen heeft. In het algemeen vindt de ombudsman het niet problematisch dat de politie een schadeclaim niet als klacht behandelt. Dat wordt echter anders wanneer de behandeling van de schadeclaim tekort schiet en er geen volwaardige toets van de behoorlijkheid van het handelen van de politie plaatsvindt, zoals in dit geval. De ombudsman vindt het zorgelijk dat de politie ook daarna nog op een afhoudende manier met de kwestie is omgegaan, door eerst te weigeren om de klacht alsnog te behandelen en daarna te weigeren om een standpunt in te nemen over de klacht.

Alles overziend heeft de politie in strijd gehandeld met het vereiste van goede motivering.

De gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

### **Ten aanzien van het invullen van het schadeformulier**

Het vereiste van professionaliteit houdt in dat de overheid er voor zorgt dat haar medewerkers volgens hun professionele normen werken. De burger mag van hen bijzondere deskundigheid verwachten.

Wat betreft het onvolledig invullen van het schadeformulier, acht de Nationale ombudsman de klacht niet gegrond. Verzoeker was zelf verantwoordelijk voor het invullen van dit formulier. Dat een politiemedewerker zich daarmee bemoeide, maakt dat niet anders. Verzoeker had niet moeten tekenen als hij twijfels had bij de manier waarop het formulier was ingevuld. Bovendien hoorde de schade als gevolg van het handelen van de omstander hoe dan ook niet thuis op het schadeformulier. De politie heeft dan ook niet in strijd gehandeld met het vereiste van professionaliteit.

De gedraging is op dit punt behoorlijk.

## **CONCLUSIE**

De klacht over de onderzochte gedraging van de regionale politie eenheid Zeeland-West-Brabant is gegrond ten aanzien van:

- het niet noteren van de gegevens van de omstander wegens schending van het vereiste van professionaliteit;
- de motivering van de afwijzing van het verzoek om schadevergoeding wegens schending van het vereiste van goede motivering.

De klacht is niet gegrond ten aanzien van het invullen van het schadeformulier.

## **AANBEVELING**

De Nationale ombudsman geeft de politiechef van de eenheid Zeeland-West-Brabant in overweging alsnog een gebaar te maken richting verzoeker, nu verzoeker door toedoen van de politie de veroorzaker niet aansprakelijk heeft kunnen stellen voor zijn schade.

## **SLOTBESCHOUWING**

De Nationale ombudsman heeft er op zichzelf geen bezwaar tegen dat klachten waarbij een aspect van schadevergoeding speelt, in eerste instantie als schadeverzoek worden behandeld. Op die manier kunnen burgers soms sneller en gemakkelijker hun doel bereiken, namelijk erkenning van de geleden schade en vergoeding daarvan. Belangrijk is dan wel, dat schadeverzoeken worden behandeld op een manier die in lijn is met de Schadevergoedingswijzer. Indien daaraan niet wordt voldaan, kan er nog veel ruimte zijn om alsnog in klachtbehandeling tot een behoorlijke afhandeling van de klacht te komen. Zo ook in deze casus, waar de afhandeling van het schadeverzoek tekort schoot. Het stelt de ombudsman teleur dat de politie dit niet heeft erkend, maar weigerde de zaak als klacht te behandelen en een standpunt in te nemen over de klacht. Hiermee is een kans gemist om alsnog zelfstandig recht te doen aan de klacht van verzoeker en de vereisten van professionele klachtbehandeling.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen