



# Rapport

Rapport over een klacht betreffende Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen te Rijswijk.

**Datum: 24 januari 2012**

**Rapportnummer: 2012/004**

## Klacht

Verzoeker, een rijinstructeur, klaagt erover dat een examiner van het CBR zijn voertuig heeft afgekeurd voor een examen van een leerling, vanwege de geur in het voertuig. Tevens klaagt hij over de uitkomst van de behandeling van zijn klacht hierover door het CBR.

## De feiten

1. Op 28 december 2010 verscheen verzoeker met zijn lesauto en een examenkandidaat bij het examencentrum van het CBR te Amsterdam voor een praktijkexamen. Dit examen zou, als laatste van die dag, plaatsvinden om 15.50u. Onderweg naar de lesauto meldde verzoeker aan de betrokken examiner dat de lesauto wat stonk naar schoonmaakmiddel. Hij liet weten dat hij het voertuig die dag van binnen en buiten had schoongemaakt met een allesreiniger omdat de vorige dag een leerlinge in de auto ziek was geworden en een ongelukje had gehad.
2. Nadat de examiner was ingestapt liet hij verzoeker weten dat hij de stank te penetrant vond. Omdat de geur hem op de keel sloeg en een normale ademhaling belemmerde, besloot hij de lesauto ongeschikt te verklaren en het rijexamen af te breken.
3. Verzoeker en de examiner zijn vervolgens naar het examencentrum gelopen om de examenmanager hierover te spreken. Deze was echter al weg. De examenmanager heeft het voertuig op dat moment niet nader kunnen onderzoeken om zich een oordeel te vormen over de juistheid van het besluit van de examiner. De examiner heeft toen de examenmanager telefonisch in kennis gesteld van het voorstel. De volgende dag heeft verzoeker de examenmanager telefonisch gesproken. Deze liet verzoeker weten dat hij een schriftelijke klacht kon indienen bij de klachtencommissie.
4. Verzoeker diende dezelfde dag een klacht in bij het CBR over het zijns inziens onterecht afbreken van het examen. Hij verzocht het CBR om zonder kosten voor hem een nieuw praktijkexamen te regelen. De kandidaat maakte ook bij het CBR bezwaar tegen het afgelasten van het examen en gaf in zijn schriftelijke verklaring aan dat er wel een geur van schoonmaakmiddelen in de auto hing, maar dat er verder technisch niets aan de auto mankeerde. Daarom vond hij de reden voor de afgelasting niet geldig en totaal niet rechtvaardig.
5. Het CBR nam de klacht en de brief van de kandidaat in behandeling. In dit kader hoorde het CBR verzoeker en de kandidaat telefonisch. Het CBR vernam van de kandidaat dat hij weinig last had gehad van de stank. Verzoeker liet in dit gesprek weten dat de examenmanager alsnog de geur in de auto kon controleren. De examenmanager gaf

verzoeker aan dat de stankoverlast ten tijde van het examen achteraf niet meer vast te stellen zou zijn.

6. Het CBR concludeerde dat de klacht niet gegrond was. Het CBR liet verzoeker en de examenkandidaat in een brief van 9 februari 2011 weten dat achteraf niet meer kon worden vastgesteld of de stank in de auto het afkeuren van de lesauto rechtvaardigde, waardoor het oordeel van de examinerator moest worden aangehouden. Het CBR wees er ter toelichting op dat op basis van het Vademecum voor Rijschoolhouders, hoofdstuk 15, paragraaf 3, onderdeel 12 (zie Achtergrond) een auto toegelaten kan worden tot het examen als de staat van onderhoud zodanig is dat het rijden ermee geen gevaar oplevert en het verblijf erin aanvaardbaar kan worden geacht. Als er in een lesauto een penetrante geur hangt waardoor de examinerator niet in staat is zijn werk op een normale wijze te doen, kan deze besluiten de auto niet toe te laten tot het examen.

7. De rijinstructeur vergoedde de kosten van het examen aan de examenkandidaat.

## Visie verzoeker

1. Verzoeker is van mening dat het afbreken van het examen niet terecht is. Hij meent dat de examinerator overdreven heeft gereageerd. Hij stelt dat hij de kandidaat ook heeft ingelicht over de geur en dat zij voorafgaand aan het examen nog in de auto hebben gezeten voor een rijles. Geen van beiden had last gehad van de lucht. Hij is ervan overtuigd dat de examinerator, als hij zelf niet zo eerlijk was geweest om te melden dat de auto een beetje stonk naar schoonmaakmiddel, er ook geen last van zou hebben gehad. Hij veronderstelt dat het feit dat de examinerator zijn laatste examen had die dag van invloed kan zijn geweest, omdat hij mogelijk moe was en hij naar huis wilde.

2. Verzoeker vindt verder dat het CBR niet goed met zijn klacht is omgegaan. Hij vindt het oordeel van de klachtencommissie van het CBR over zijn klacht niet onafhankelijk. Hij stelt dat "de slager zijn eigen vlees heeft gekeurd". Het CBR had niet alleen mogen afgaan op het oordeel van de examinerator, maar ook de verklaring van de examenkandidaat moeten meewegen. Hij verwacht van het CBR dat het de kosten voor het examen voor eigen rekening had genomen.

## Visie examinerator

1. De examinerator is van mening dat enige vorm van stank niet te voorkomen is en nooit een belemmering vormt voor het afnemen van een examen. Hij geeft aan in de afgelopen

15 jaar nooit eerder een voertuig afgekeurd te hebben op de stank. Hij acht het in ieders belang om een examen doorgang te laten vinden.

De penetrante geur in verzoekers examenvoertuig stelde hem echter niet in staat zijn werk op een normale wijze te doen, omdat de stank direct op zijn keel sloeg en de ademhaling bemoeilijkte. Hij is van mening dat hij zich aan de richtlijnen heeft gehouden. Volgens de richtlijnen moet een examenvoertuig in goede technische staat verkeren en moet er tevens een aanvaardbaar werkbaar klimaat heersen. Een examinerator moet zich kunnen concentreren om op een veilige en verantwoorde manier examen af te nemen. Als dat niet kan, kan hij besluiten een examenvoertuig niet tot het examen toe te laten.

2. De examinerator stelt verder dat bij twijfel altijd een derde partij om een second opinion kan worden gevraagd, maar dat hij in deze specifieke situatie geen moment had getwijfeld.

## Visie CBR

1. Het CBR stelt zich op het standpunt dat de beslissing over de toelating een expliciete taak is van de examinerator. Indien deze vlak voor het examen constateert dat het examenvoertuig niet voldoet aan de eisen die zijn vermeld in artikel 15.3.12. uit het Vademecum dan besluit hij het voertuig niet tot het examen toe te laten, zoals artikel 2.6.6. uit de Handleiding voor examineratoren (zie Achtergrond) voorschrijft. Het CBR stelt dat de mening van de kandidaat en/of de rijinstructeur wel wordt meegewogen, maar niet bepalend is. De examinerator is namelijk tijdens het examen de juridische bestuurder van de auto en het is van het grootste belang dat hij deze taak optimaal kan uitvoeren.

3. In dit geval heeft, zo stelt het CBR, de examinerator aangegeven dat de stank dusdanig was dat er een penetrante lucht op zijn keel sloeg waardoor het ademen hem werd bemoeilijkt. Hierover bestond bij hem geen enkele twijfel.

Het CBR meent dat de mate waarin een stank als ernstig wordt aangemerkt, een subjectieve beoordeling blijft. Zowel de instructeur, die zelf voorafgaand aan het examen een melding deed, als de kandidaat, bevestigden de aanwezigheid van stank, aldus het CBR. Voor de examinerator is de beoordeling van een examenauto een vast omlijnd onderdeel van zijn werk waarbij het wel of niet goedkeuren van de auto geen positieve dan wel negatieve prikkels heeft. De mening van de kandidaat dat hij weinig last had van de geur heeft volgens het CBR nauwelijks meegewogen in het besluit het voertuig af te keuren. Volgens het CBR kan diens oordeel over de mate en de aard van de geur in de auto beïnvloed zijn doordat het niet toelaten van het examenvoertuig tot het examen voor zowel de instructeur als voor de kandidaat vervelende (financiële) gevolgen zou hebben.

4. Het CBR acht de beslissing van de examinator in dit geval terecht. Dit is de reden dat niet is overwogen de kandidaat kosteloos een nieuw examen te laten afleggen. Het CBR vindt het daarbij van belang dat de rijopleider verantwoordelijk is voor het aanbieden van een deugdelijk voertuig.

5. Ten slotte meldt het CBR nog dat het geen uitgebreide procedure voor afkeuringen heeft opgesteld. Als het zich al voordoet, gaat het meestal om technische gebreken en zelden om redenen van een te penetrante geur of een sterk vervuild interieur. Het CBR heeft gewezen op artikel 2.6.8 dat voorschrijft dat de examinator het afkeuren van een examenvoertuig zo spoedig mogelijk meldt aan de verantwoordelijk leidinggevende.

6. In zijn reactie op het verslag van bevindingen beaamde het CBR dat een nader onderzoek door de examenmanager niet had kunnen plaatsvinden, omdat deze niet meer aanwezig was. De examinator had de examenmanager na het incident hiervan telefonisch in kennis gesteld.

## Visie examenkandidaat

De betrokken examenkandidaat heeft tijdens het onderzoek nogmaals verklaart dat hij gedurende de rijles weinig last had van de geur en dat hij prima kon rijden in de lesauto van verzoeker. De reden voor het annuleren van het examen vindt hij niet rechtvaardig.

### Beoordeling

Wat beoordeelt de Nationale ombudsman?

De Nationale ombudsman beoordeelt of de examinator in eerste instantie in redelijkheid tot zijn besluit kon komen om de lesauto af te keuren en het examen af te breken. Vervolgens oordeelt hij over de wijze waarop het CBR de klacht hierover heeft afgehandeld.

Welke norm hanteert de Nationale ombudsman daarbij?

De Nationale ombudsman toetst de onderzochte gedragingen aan het redelijkheidsvereiste.

De overheid weegt de verschillende belangen tegen elkaar af voordat zij een beslissing neemt. De uitkomst hiervan mag niet onredelijk zijn. De overheid verzamelt bij haar handelen de relevante feiten en kijkt naar alle omstandigheden. De verzamelde gegevens worden betrokken bij de belangen die op een zorgvuldige wijze tegen elkaar worden afgewogen.

Hoe luidt het oordeel van de Nationale ombudsman?

1.1 In beginsel is op basis van de richtlijnen die het CBR hanteert een beslissing tot afkeuren van een examenvoertuig overgelaten aan de examiner. De richtlijnen geven onder meer aan dat het verblijf in een examenvoertuig aanvaardbaar moet kunnen worden geacht. De examiner beoordeelt of het werkklimaat voor hem dusdanig aanvaardbaar is dat hij op verantwoorde wijze een examen kan afnemen. De examiner wordt immers tijdens het examen als juridisch bestuurder aangemerkt.

Het kan daarbij gaan om een tamelijk subjectieve beoordeling van de omstandigheden. De richtlijnen behelzen ook dat de examiner een besluit tot afkeuren zo spoedig mogelijk aan een verantwoordelijk leidinggevende meldt, die vervolgens, zo mogelijk, het besluit kan toetsen.

1.2. In dit geval heeft de examiner besloten de auto niet tot het examen toe te laten vanwege een te penetrante geur in de lesauto die hem dusdanig fysieke last bezorgde dat hij het verblijf erin niet aanvaardbaar achtte. Hij meende door het fysieke ongemak zijn werk niet op een verantwoorde wijze te kunnen verrichten.

Hiertegenover staat het gezamenlijk belang, zowel financieel als anderszins, van de rijopleider en zijn examenkandidaat om het examen te kunnen afleggen.

Over de waardering van de geur die in de auto hing, stond de opvatting van de rijopleider tegenover die van de rijopleider en zijn kandidaat, die van mening waren dat de geur wel acceptabel was.

1.3 Op het moment dat de opvattingen over de omstandigheden niet worden gedeeld, vergt een besluit als het onderhavige, dat een subjectieve waardering van omstandigheden als basis heeft, een extra zorgvuldige belangenafweging. Die kan eruit bestaan dat een second opinion wordt gevraagd van een verantwoordelijk leidinggevende die ter plaatse nader onderzoek verricht.

1.4. Uit de verklaring van de examiner volgt dat hij geen derde partij heeft betrokken bij het besluit, omdat hij hierover geen moment twijfelde. Verzoeker geeft daarbij aan dat de examenmanager direct na het afkeuren niet aanwezig was. Vast staat dat geen nader onderzoek door een derde heeft plaatsgevonden.

Nu er geen andere gegevens zijn dan de subjectieve verklaringen van enerzijds de examiner en anderzijds de rijopleider en de kandidaat, kan achteraf niet worden vastgesteld of de examiner in redelijkheid tot zijn besluit heeft kunnen komen.

Over dit onderdeel van de onderzochte gedraging wordt daarom geen oordeel gegeven.

1.5. Wat betreft de beoordeling die het CBR heeft gemaakt in het kader van de behandeling van verzoekers klacht over het besluit geldt het volgende. Het CBR heeft de lezing van de examiner zwaarder laten wegen dan de lezing van verzoeker (en de examenkandidaat) en daarmee de klacht niet gegrond geacht. Nu echter geen second opinion beschikbaar is, is deze uitkomst niet zonder meer aan te merken als een redelijke uitkomst. Dat het niet mogelijk was een derde te raadplegen voor een second opinion valt immers niet aan verzoeker toe te rekenen. In zo'n geval is het redelijk om een middenweg te kiezen. Die zou eruit kunnen bestaan de klacht noch gegrond, noch ongegrond te verklaren en niet de volledige kosten voor het examen voor rekening te laten komen van de rijopleider. Nu dit niet is gebeurd, acht de Nationale ombudsman de uitkomst van de klachtbehandeling niet redelijk.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van het CBR is gegrond wat betreft de klachtafhandeling, wegens strijd met het vereiste van redelijkheid. Over het besluit van de examiner wordt geen oordeel gegeven.

## **Aanbeveling**

Het CBR wordt in overweging gegeven met verzoeker in overleg te treden over een gedeeltelijke tegemoetkoming in de kosten van het rijexamen.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

## **Onderzoek**

In het kader van het onderzoek werden het CBR en de betrokken examiner verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Tevens werden het CBR en de examiner een aantal specifieke vragen gesteld.

Daarnaast werd de betrokken examenkandidaat gevraagd naar zijn visie.

In het kader van het onderzoek werden verzoeker, het CBR en de betrokken examiner in de gelegenheid gesteld op de bevindingen te reageren. Het CBR gaf een reactie op het verslag. De reactie gaf aanleiding het verslag op een enkel punt aan te vullen.

## **Achtergrond**

## Vademecum voor rijsschoolhouders

### Artikel 15.3.12

"...Toegelaten zijn motorvoertuigen waarvan de staat van onderhoud zodanig is, dat het rijden ermee geen gevaar oplevert en het verblijf erin aanvaardbaar kan worden geacht. Niet aanvaardbaar zijn bijvoorbeeld een vuil interieur, een niet of slecht werkende verwarming (in de wintermaanden) en benzine-, gas- of uitlaatdampen die in het interieur doordringen..."

## Handleiding voor examinatoren

### Artikel 2.6.1

"...Examenvoertuigen worden alleen tot het examen toegelaten als zij voldoen aan de voor de betreffende categorie in het Vademecum voor rijsschoolhouders omschreven toelatingseisen. Zie "Beoordelingslijst examenvoertuigen" en lijst goedgekeurde 2e buitenspiegel" op de CBR-site. Komt een examenvoertuig niet voor op die lijst, dan moet de examiner naar eigen goeddunken handelen. Voor AA-kandidaten zijn er uitzonderingen..."

### Artikel 2.6.6

"...Als een examenvoertuig niet aan de hierboven vermelde eisen voldoet, wordt dit in principe niet tot het examen toegelaten...."

### Artikel 2.6.8

"...Na het afkeuren van het examenvoertuig meldt de examiner dit zo spoedig mogelijk aan de verantwoordelijke leidinggevende..."