



Rapport

Rapport over een klacht over Dienst Wegverkeer (RDW) te Zoetermeer

Datum: 4 september 2012

Rapportnummer: 2012/140

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat de RDW informatie heeft verstrekt, op basis waarvan ervan uitgegaan mocht worden dat een Nederlands B-rijbewijs verkregen kon worden. Door verzoekster zijn rijlessen gevolgd en rijexamens afgelegd. Nu het achteraf voor verzoekster niet mogelijk blijkt te zijn een Nederlands B-rijbewijs te verkrijgen, stelt zij onnodig kosten gemaakt te hebben.

Bevindingen en beoordeling

I Bevindingen

Verzoekster heeft in oktober 2010 bij de RDW informatie opgevraagd over de mogelijkheid om in Nederland haar rijbewijs te laten halen. Zij woonde net over de grens in Duitsland en ging in Nederland naar school. De RDW heeft haar geïnformeerd dat dit mogelijk was. Later bleek echter dat zij haar rijbewijs niet kon verkrijgen omdat zij niet in Nederland woonde.

Op grond van artikel 32 van het Reglement rijbewijzen dient de aanvrager van een rijbewijs op het moment van de aanvraag in Nederland woonachtig te zijn dan wel minstens 185 dagen in de onmiddellijk aan het moment van de aanvraag voorafgaande periode van een jaar in Nederland woonachtig te zijn geweest. Is aan deze voorwaarde niet voldaan, dan kan op grond van de regelgeving geen Nederlands rijbewijs worden afgegeven. De aanvraag van verzoekster is derhalve op juiste gronden afgewezen.

Op 19 juli 2011 heeft de Nationale ombudsman de klacht voorgelegd aan de RDW. In reactie op de klacht liet de RDW weten te betreuren dat die informatie in het verleden is verstrekt en bood hiervoor verontschuldigingen aan. Eind april 2011 is binnen de RDW gecommuniceerd dat er alleen een rijbewijs kan worden afgegeven als de persoon woonachtig is in Nederland en dat mensen die in de grensstreek wonen examen moeten doen in het land waar ze woonachtig zijn. Medewerkers van de RDW zijn toen geïnstrueerd om deze informatie zowel telefonisch als per e-mail aan derden te geven. De RDW betreurt het feit dat burgers, ondanks dat zij niet in Nederland woonachtig waren, wel de verwachting hadden dat er een Nederland rijbewijs kon worden afgegeven. Uit de voorgedrukte gegevens op het aanvraagformulier voor een Nederlands rijbewijs volgt dat de aanvraagformulieren niet bestemd zijn voor deze gevallen. De RDW is dan ook van mening dat de gegeven informatie er niet toe kon leiden dat een rijbewijs zou worden afgegeven, omdat de wetgeving bindend is en geen ruimte biedt om in individuele gevallen van de wettelijke voorschriften af te wijken.

In het geval van verzoekster merkte de RDW op dat zij inmiddels voldoende tijd in Nederland woonachtig was geweest en dat aan haar daarom een rijbewijs was verstrekt.

De RDW stelt dat verzoekster geen onnodige kosten heeft hoeven maken. Volledigheidshalve merkte de RDW op het spijtig te vinden dat ten tijde van het afnemen van het theorie-examen door het CBR het probleem niet was gesignaleerd. Door de GBA-gegevens na te gaan had volgens de RDW mogelijk voorkomen kunnen worden dat verzoekster kosten voor praktijklessen en examens had gemaakt.

II Beoordeling

Het vereiste van goede informatieverstrekking 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.

De RDW heeft bevestigd dat er in het verleden onjuiste informatie is verstrekt. Inmiddels zijn maatregelen getroffen om het verstrekken van onjuiste informatie te voorkomen. Vaststaat dat (ook) in het geval van verzoekster onjuiste informatie is verstrekt door de RDW.

De RDW zag echter geen reden voor een vergoeding van kosten aan verzoekster. De Nationale ombudsman constateert dat de RDW nog niet met verzoekster zelf in gesprek is gegaan over welke kosten er al dan niet vergeefs zijn gemaakt en of er aanleiding bestaat om deze eventueel te vergoeden. De Nationale ombudsman ziet daarom aanleiding om de RDW aan te bevelen met verzoekster in gesprek te gaan over een tegemoetkoming in (onnodig) gemaakte kosten. Hiervoor kunnen de spelregels die de Nationale ombudsman voor behoorlijk omgaan met schadeclaims heeft ontwikkeld als leidraad dienen (zie bijlage).

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van Dienst Wegverkeer (RDW) te Zoetermeer, is gegrond wegens schending van het vereiste van goede informatieverstrekking.

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennisgenomen van het feit dat de onjuiste informatie inmiddels niet meer wordt verstrekt.

Aanbeveling

De Nationale ombudsman beveelt de RDW aan om met verzoekster in gesprek te treden over de gemaakte kosten.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

Bijlage

Inleiding

Het is onvermijdelijk dat een omvangrijke organisatie als de overheid wel eens schade of ernstig nadeel veroorzaakt voor burgers, bedrijven en instellingen. De overheid ontvangt daarom met regelmaat verzoeken om schadevergoeding of compensatie van het nadeel. Bij de wijze van behandeling van deze verzoeken kunnen allerlei overwegingen een rol spelen, zoals het juridische kader, de politieke context, of de financiële en organisatorische gevolgen. De Nationale ombudsman vindt het belangrijk dat de overheid bij de behandeling van claims niet alleen naar de juridische kant van de claim kijkt, maar ook naar de behoorlijkheid: hoe kan de overheid op een behoorlijke wijze omgaan met schadeclaims?

De Schadevergoedingswijzer geeft een overzicht van zestien belangrijke spelregels voor het behoorlijk omgaan met schadeclaims. Deze spelregels vormen een handreiking voor de overheid om deze behoorlijke behandeling in de dagelijkse praktijk in te vullen.

De Nationale ombudsman krijgt soms klachten over de afwijzing van claims. Hij behandelt deze klachten doorgaans terughoudend omdat alleen de rechter bindende uitspraken over schade vergoeding kan doen. Voor de Nationale ombudsman is de Schadevergoedingswijzer het kader waaraan hij in concrete gevallen de behoorlijke behandeling door de overheid van claims kan toetsen. De spelregels zijn geen aanvullende rechtsregels waarop burgers zich voor de rechter kunnen beroepen.

Wat is behoorlijke behandeling schadeclaims?

Behoorlijk omgaan met verzoeken om schadevergoeding door de overheid kan op vier manieren. In de eerste plaats door te kiezen voor een opstelling die is gericht op het oplossen van het conflict waaruit de claim voortvloeit, en op het voorkomen van escalatie. Ook houdt behoorlijk omgaan met schadeclaims in dat de overheid werkt vanuit een coulante opstelling, waarbij wordt gezocht naar mogelijkheden om tot een passende oplossing te komen, ook in gevallen waarin daarvoor een directe juridische basis ontbreekt. Verder is van belang dat de overheid werkt vanuit een terug houdende processuele opstelling en met een proactieve instelling.

Conflictoplossende opstelling

De overheid onderzoekt zoveel mogelijk welk conflict er achter een claim schuilgaat, en probeert dat conflict op een passende manier op te lossen.

De overheid is zich er steeds van bewust dat een financiële genoegdoening slechts een deel van de oplossing is: tijdig reageren, voldoende aandacht besteden aan de reden waarom het nadeel voor de burger is ontstaan, overtuigend motiveren van gemaakte keuzes en het aanbieden van een excuus zijn minstens zo belangrijk.

De overheid die is verzekerd voor schade onderhoudt 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.

Coulante opstelling

De overheid heeft er oog voor dat er claims zijn van geringe omvang die de overheid redelijkerwijs moet honoreren. In die gevallen stelt de overheid zich coulant op en beroept zich niet zonder goede redenen op precedentwerking, gelijke behandeling en comptabiliteitsregels.

5

De overheid hanteert een coulante benadering indien vast staat dat zij fouten heeft gemaakt, maar de burger problemen heeft om de omvang van de schade met hard bewijs te staven.

Terughoudende processuele opstelling

De overheid vermijdt zo mogelijk juridische procedures. Andere vormen van geschiloplossing als effectief onderhandelen en mediation kunnen daarbij behulpzaam zijn.

7

De inzet van processuele middelen door de overheid is proportioneel in verhouding tot de identiteit van de burger en de aard van de schade waarom het gaat. Bij redelijke claims van geringe omvang en relatief zwakke wederpartijen is de overheid terughoudender in de neiging tot procederen.

8

Indien in een procedure tegen de overheid door de rechter (in hoogste instantie) een uitspraak is gedaan die van belang is voor andere, analoge gevallen, laat de overheid het niet op procedures in die andere gevallen aankomen.

9

De overheid is terughoudend met het instellen van hoger beroep indien zij in een procedure tegen een burger door de rechter in het ongelijk is gesteld. Zij weegt in dat geval uitdrukkelijk af wat het bredere of anderszins doorslaggevende belang is van een uitspraak

van een hogere rechter in de betreffende zaak.

10

In geval van een proefproces in het algemeen belang maakt de overheid een afspraak met de betrokken burger over de vergoeding door de overheid van diens proceskosten.

11

Indien een burger als gevolg van een te weinig terughoudende processuele opstelling van de overheid in een proces is betrokken, en daarin in het gelijk wordt gesteld, bepaalt de overheid of er kosten bovenop de standaard vergoedingen in redelijkheid moeten worden gecompenseerd.

Proactieve opstelling

De overheid stelt zich proactief op door bij overheidshandelen in het algemeen belang, indien te voorzien is dat individuele burgers daardoor onevenredig benadeeld worden, van tevoren regelingen te treffen voor compensatie van dit nadeel.

13

De overheid vergoedt rente wegens vertragingsschade op verzoek en waar mogelijk uit eigen beweging en dwingt de burger niet daarvoor een procedure te starten.

14

Indien de overheid haar aansprakelijkheid erkent, maar de gestelde hoogte van de schade door haar wordt betwist, vergoedt zij in elk geval het door haar erkende schadebedrag, zodat een eventueel te voeren juridische procedure alleen over het meerdere hoeft te gaan.

15

In het kader van een procedure verschaft de overheid de betrokken burger uit eigen beweging alle informatie die deze nodig heeft om die procedure op gelijkwaardige wijze te kunnen voeren.

16

De overheid informeert de burger zo nodig over de meest passende vorm voor het indienen van een claim.