



Rapport

Rapport betreffende een klacht over de Dienst Wegverkeer te Zoetermeer.

Datum: 27 augustus 2013

Rapportnummer: 2013/106

Wat ging er aan de klacht vooraf?

Verzoeker heeft in 2012 een motorfiets geïmporteerd uit het buitenland. Die motorfiets is door het testcentrum van de RDW in Lelystad gekeurd. Op de rekening die hij van de keuring ontvangt wordt een opsomming gegeven van verschillende handelingen. Per handeling wordt gespecificeerd hoeveel uur daar aan besteed is, wat het uurtarief is en welk bedrag voor de handeling in rekening is gebracht.

Verzoeker is bij de keuring aanwezig geweest en vindt mede daarom de rekening niet duidelijk. Hij krijgt de indruk dat er sprake is van willekeur. Hij dient daarover een klacht in bij de RDW. In de reactie geeft de RDW onder meer aan dat hij de tarieven baseert op de Regeling tarieven Dienst Wegverkeer 2012 (hierna: Regeling tarieven), een regeling die is vastgesteld door de directeur van de RDW. Ook geeft de RDW aan dat voor veelvoorkomende diensten een normtarief in rekening wordt gebracht. Dat is hier ook gebeurd.

De reactie van de RDW roept bij verzoeker nieuwe vragen op. Hij komt er met de RDW niet uit en wendt zich tot de ombudsman. Het door de RDW genoemde normtarief is niet terug te vinden in de Regeling tarieven en staat ook niet als zodanig op de rekening vermeld. De ombudsman ziet in de reactie van de RDW aanleiding voor nader onderzoek.

Wat is de klacht?

Verzoeker klaagt erover dat de RDW niet transparant heeft gehandeld bij het factureren van de kosten van de keuring van zijn motorfiets in 2012.

Wat is de reactie van de RDW?

De RDW geeft aan dat er niet is gefactureerd conform de Regeling tarieven. Het normtarief dat in 2012 in verband met deze keuring is gehanteerd staat niet in die regeling. Het normtarief staat ook niet als zodanig op de rekening van verzoeker.

Het normtarief bestaat uit verschillende onderdelen: de afzonderlijke handelingen die nodig waren in verband met de keuring. Die onderdelen zijn wel in de Regeling opgenomen en staan wel op de factuur vermeld. Voor elke handeling is daarbij een standaard aantal uren in rekening gebracht. De optelsom daarvan is het normtarief.

Het aantal uren dat op de factuur staat, is dus niet het daadwerkelijk aantal gewerkte uren, maar een gemiddeld aantal uren dat voor een keuring als deze staat gepland. Het tarief voor deze keuring is zodoende voor iedereen gelijk. Met deze werkwijze heeft de RDW willekeur ten aanzien van in rekening gebrachte uren willen voorkomen.

Inmiddels is de RDW van deze werkwijze afgestapt. De berekening gebeurt nu conform de Regeling tarieven Dienst Wegverkeer 2013. In die regeling zijn geen normtarieven opgenomen; de berekening gebeurt op grond van het werkelijk gewerkte aantal uren.

De RDW maakt inzichtelijk welk bedrag verzoeker had moeten betalen als de RDW wel volgens de Regeling tarieven zou hebben gefactureerd. Dat is een hoger bedrag dan het bedrag dat verzoeker heeft moeten betalen. Aangezien de RDW zelf op een onjuiste wijze heeft gefactureerd, zullen extra kosten niet in rekening worden gebracht.

De RDW vindt het begrijpelijk dat de rekening voor verzoeker niet duidelijk was – de RDW heeft immers onjuist gefactureerd.

Wat vindt de Nationale ombudsman ervan?

Het vereiste van transparantie houdt in dat de overheid open en voorspelbaar is in haar handelen, zodat het voor de burger duidelijk is waarom de overheid bepaalde dingen doet. Zo wordt onder meer voorkomen dat de indruk van willekeur ontstaat.

Als de overheid de burger een bedrag in rekening brengt voor bepaalde diensten, moet daarbij voor de burger duidelijk zijn hoe de overheid tot dat bedrag is gekomen en waar dat op is gebaseerd.

De RDW heeft in deze zaak niet transparant gehandeld. Voor verzoeker was onvoldoende duidelijk hoe de RDW tot het gefactureerde bedrag is gekomen. Zo kon hij uit de rekening niet opmaken dat de RDW niet het aantal daadwerkelijk bestede uren factureerde, maar een gemiddeld aantal. Dat is pas duidelijk geworden nadat de ombudsman om een toelichting had gevraagd. Toen is ook duidelijk geworden dat niet het juiste, op grond van de Regeling tarieven verschuldigde, bedrag is gefactureerd.

De RDW heeft de indruk van willekeur willen voorkomen door een gemiddeld aantal uren in rekening te brengen. Door dat laatste niet duidelijk te maken en bovendien niet volgens haar eigen regeling te handelen (waarin het normtarief niet is opgenomen) is het tegengestelde gebeurd: bij verzoeker is de indruk van willekeur ontstaan. Juist omdat er een Regeling tarieven is, had het mede gelet op de transparantie, in de rede gelegen dat

de RDW volgens die regeling had gefactureerd.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

De Nationale ombudsman ziet geen reden om een aanbeveling te doen, nu gebleken is dat de in rekening gebrachte kosten lager waren dan wanneer de RDW deze had berekend volgens de Regeling tarieven.

Conclusie

De Nationale ombudsman acht de klacht gegrond wegens schending van het vereiste van transparantie.

Daarbij wordt aangetekend dat een situatie als deze zich naar verwachting niet meer zal voordoen. De RDW heeft immers aangegeven dat bij deze keuringen inmiddels conform de geldende Regeling tarieven dienst wegverkeer wordt gefactureerd en daarbij op de rekening de daadwerkelijk bestede uren in rekening worden gebracht. Met instemming heeft de Nationale ombudsman daar kennis van genomen.