

Rapport

Rapport betreffende een klacht over de Dienst Wegverkeer

Datum: 17 december 2013

Rapportnummer: 2013/193

WAT IS DE KLACHT?

Begin januari 2013 wordt verzoekster aan haar schouder geopereerd. Door de operatie kan zij in ieder geval 6 weken lang niet autorijden. Verzoekster overweegt om het kenteken van haar auto te schorsen, zodat zij tijdelijk niet hoeft te voldoen aan de geldende voertuigverplichtingen. Na haar operatie gaat verzoekster op de website van de RDW na welke regels hiervoor gelden.

Op de website ziet zij staan dat tijdens de schorsing van het kenteken onder meer geen motorrijtuigenbelasting betaald hoeft te worden. Maar als de schorsing binnen drie maanden wordt beëindigd, dan dient de motorrijtuigenbelasting over de periode waarin het kenteken was geschorst terugbetaald te worden. Deze informatie van de RDW is reden om af te zien van het schorsen van het kenteken van haar auto, omdat verzoekster inschat binnen drie maanden weer gebruik te kunnen maken van de auto.

Drie maanden later kan verzoekster helaas nog steeds niet autorijden. Ze vindt de minimale schorsingstermijn die geldt om vrijgesteld te worden van motorrijtuigenbelasting, wel erg lang en wil hierover contact opnemen met de RDW. Om die reden bekijkt ze nogmaals de website van de RDW en ziet tot haar verbazing staan dat er een minimale schorsingstermijn geldt van één maand. Desgevraagd vertelt een medewerker van de RDW dat de minimale schorsingstermijn inderdaad per 1 januari 2013 is veranderd.

Verzoekster voelt zich door de onjuiste informatie op het verkeerde been gezet. Bij de Nationale ombudsman klaagt ze erover dat de RDW verouderde informatie op de website had staan.

WAT VINDT DE RDW?

De RDW stelt in reactie op de interne klacht van verzoekster dat de RDW niet is tekortgeschoten, omdat de informatie over de gewijzigde minimale schorsingstermijn pas op 21 januari 2013 naar de RDW is gecommuniceerd.

In reactie op vragen van de Nationale ombudsman, geeft de RDW aan dat er begin 2013 inderdaad ten dele verouderde informatie op de internetsite stond van de RDW. Vanaf 1 januari 2013 had er in plaats van drie maanden een minimale schorsingstermijn van één maand moeten staan. De RDW geeft aan dat over het algemeen een Relatiemanager van de RDW door organisaties uit zijn portefeuille wordt geïnformeerd over beleidswijzigingen. In dit geval was de RDW vanaf 21 januari 2013 op de hoogte van de nieuwe informatie over de minimale schorsingstermijn. Op 22 januari 2013 is de internetsite van de RDW aangepast.

De RDW betreurt dat er deels verouderde informatie op zijn internetsite stond. Met het oog op een goede dienstverlening verstrekt de RDW ook inhoudelijke informatie over belastingregels op zijn internetsite. Daarbij kan niet worden uitgesloten dat informatie niet

altijd helemaal actueel is, omdat het informatie betreft waarbij de bron bij een andere instantie ligt. Om te zorgen dat de burger altijd de beschikking heeft over de meest actuele informatie is de link naar de internetsite van de Belastingdienst opgenomen. De RDW vermeldt op andere plaatsen op zijn website dat de RDW over de motorrijtuigenbelasting of Belasting van Personenauto's geen informatie kan geven. Burgers worden verwezen naar de site van de Belastingdienst.

Ten slotte zegt de RDW toe dat onderzocht zal worden of het in het kader van eenvormige en duidelijke informatieverschaffing beter is om niet langer inhoudelijk informatie te verschaffen over belastingen, maar om enkel te verwijzen naar de internetsite van de Belastingdienst.

WAT VINDT DE BELASTINGDIENST?

De Nationale ombudsman heeft de klacht van verzoekster ook voorgelegd aan de Belastingdienst, omdat de klacht gaat over informatie over regelgeving die de Belastingdienst uitvoert.

In zijn reactie aan de Nationale ombudsman geeft de Belastingdienst aan dat het voornemen om de minimale schorsingstermijn voor alle voertuigen te stellen op één maand in augustus 2012 bekend was. Vanaf 1 januari 2013 heeft de Belastingdienst de informatie over de gewijzigde minimale schorsingstermijn op zijn website geplaatst.

De Belastingdienst merkt op dat over het algemeen niet op gestructureerde wijze fiscale informatie aan de RDW wordt verstrekt. Hoewel het voorkomt dat in contacten met de RDW melding wordt gemaakt van een fiscale wijziging, heeft dit niet de bedoeling om de website van de RDW actueel te houden. De Belastingdienst vindt dat de RDW geen informatie op zijn website moet opnemen over onderwerpen die de Belastingdienst aangaan, ter voorkoming van onjuiste gegevens. Wel verwijst de Belastingdienst, als het relevant is, naar de website van de RDW.

WAT IS HET OORDEEL VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN?

De Nationale ombudsman toetst de klacht van verzoekster aan het vereiste van goede informatieverstrekking. Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat de overheid ervoor zorgt dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie dus klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf. Voor de RDW betekent dat, dat hij zorg draagt voor tijdige, actuele en consistente informatie over wijzigende regelgeving in de mobiliteitsketen, zodat de burger in staat wordt gesteld om een geïnformeerde keuze te maken.

De RDW verstrekt op zijn website uitgebreide informatie over de gevolgen van een schorsing. Op de website van de RDW dacht verzoekster dan ook alle informatie aan te treffen die zij nodig had. Omdat op de website van de RDW stond dat de minimale

schorsingstermijn waarbij geen motorrijtuigenbelasting betaald hoefde te worden drie maanden was, maakte verzoekster de inschatting dat het schorsen van het kenteken niet zinvol was en daarom heeft zij daarvan afgezien.

De Nationale ombudsman stelt vast dat achteraf bleek dat de informatie die RDW verstrekte op zijn website niet actueel was, omdat de RDW niet op de hoogte was van de wijziging per 1 januari 2013 van de minimale schorsingstermijn. Verzoekster mocht er naar het oordeel van de Nationale ombudsman van uitgaan dat de informatie die zij aantrof op de website van de RDW correct was. Zij bezocht begrijpelijkerwijs voor informatie over het schorsen van het kenteken de website van de RDW. Dit is tenslotte de overheidsinstantie die verantwoordelijk is voor het kentekenregister. Op deze website vond ze de informatie die ze nodig had. Gelet daarop vindt de Nationale ombudsman niet dat van verzoekster verwacht kon worden dat zij gebruik zou maken van de link op de website van de RDW naar de website van de Belastingdienst waarop wel de juiste informatie stond. Hoewel ook van een burger een inspanning verwacht mag worden om zich goed te laten informeren over de voor hem relevante regelgeving, vindt de Nationale ombudsman het in dit geval begrijpelijk dat verzoekster niet heeft verder heeft gezocht nu de website van de RDW een helder antwoord gaf op haar vraag.

Daarbij acht de Nationale ombudsman van belang dat de overheid in steeds grotere mate gebruik maakt van informatieverstrekking via het internet. Van burgers wordt verwacht dat zij zich via het internet laten informeren over hun rechten en plichten. De Nationale ombudsman vindt daarom dat een burger er op moet kunnen vertrouwen dat de informatieverstrekking door de overheid via internet correct is. Zoals voor de burger geldt "een ieder wordt geacht de wet te kennen" geldt dit te meer voor de overheid die informatie over de wet verstrekt. De RDW heeft de informatie over de minimale schorsingstermijn niet tijdig geactualiseerd. Hierdoor is verzoekster niet in staat gesteld om een geïnformeerde keuze te maken.

De Nationale ombudsman is daarnaast van oordeel dat de RDW onvoldoende heeft gedaan om te voorkomen dat er foute informatie op de website stond. De RDW verstrekt gedetailleerde informatie over de fiscale gevolgen van een schorsing, maar de RDW wordt niet structureel geïnformeerd over beleidswijzigingen door de Belastingdienst. Door snel wijzigende regelgeving is de kans op fouten hierdoor reëel.

In dat verband merkt de Nationale ombudsman het volgende op. De klacht van verzoekster illustreert dat goede informatievoorziening in de (mobiliteits)keten een spanning kan opleveren tussen het belang van actieve en volledige informatieverstrekking enerzijds en juiste informatieverstrekking anderzijds. De Nationale ombudsman stelt met instemming vast dat de RDW zorg draagt voor volledige informatie over het schorsen van het kenteken van een auto. Het is onwenselijk wanneer een burger puzzelstukjes aan informatie bij elkaar moet verzamelen op websites van de verschillende betrokken overheidsinstanties in de keten, om te achterhalen welke rechten en plichten hij heeft. Tegelijkertijd neemt het

risico op fouten toe indien overheidsinstanties zeer gedetailleerde informatie verstrekken over regelgeving die zij niet zelf uitvoeren. De Nationale ombudsman acht het van belang dat de RDW, zo nodig in overleg met andere keteninstanties, beziet op welke wijze het beste invulling gegeven kan worden aan het belang van zowel volledige als juiste informatieverstrekking in de mobiliteitsketen.

Gelet op het voorgaande vindt de Nationale ombudsman het niet terecht dat de RDW in eerste instantie de klacht van verzoekster ongegrond verklaarde, omdat de RDW pas op 21 januari 2013 op de hoogte was van de nieuwe regels. De RDW dient ervoor zorg te dragen dat hij tijdig op de hoogte is van gewijzigde regelgeving die voor de uitvoering van zijn taken van belang is, ook als die regelgeving afkomstig is van een andere overheidsinstantie. Dat geldt zeker voor informatieverstrekking over regelgeving die snel verandert en wanneer een andere overheidsinstantie verantwoordelijk is voor de uitvoering van die regelgeving. De Nationale ombudsman vindt het van belang dat de overheid fouten erkent, daar eventueel gevolgen aan verbindt indien een burger daardoor is benadeeld en beziet hoe dergelijke fouten in de toekomst kunnen worden voorkomen.

Conclusie

De klacht van verzoekster is gegrond wegens schending van het vereiste van goede informatieverstrekking.

Aanbeveling

De RDW wordt in overweging gegeven om, zo nodig in overleg met de Belastingdienst en andere keteninstanties, te bezien op welke wijze de informatieverstrekking in de mobiliteitsketen het beste vorm gegeven kan worden, zodat tegemoet wordt gekomen aan het belang van zowel volledige als juiste informatieverstrekking voor de burger.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer