



# Rapport

**Datum: 10 juli 2001**

**Rapportnummer: 2001/202**

## Klacht

Verzoeker klaagt over de gebrekkige wijze waarop een medewerkster van de Dienst Wegverkeer te Veendam hem op 24 maart 2000 om 8.40 uur telefonisch heeft geïnformeerd over de regeling voor "sloop/demontage in eigen beheer".

Tevens klaagt hij over de afhandeling door de Dienst Wegverkeer te Zoetermeer van zijn klacht hierover. Meer in het bijzonder klaagt hij over de weigering hem de schade te vergoeden die is voortgevloeid uit de gebrekkige informatievoorziening in een telefoongesprek dat plaatsvond begin april 1998.

## Beoordeling

### I. Ten aanzien van de informatieverstrekking op 24 maart 2000

1. Verzoeker heeft er in de eerste plaats over geklaagd dat een door hem bij naam genoemde medewerkster van de Dienst Wegverkeer (RDW) te Veendam hem op 24 maart 2000 telefonisch niet naar behoren heeft geïnformeerd over de relevante regeling inzake demontage/sloop van auto's door de eigenaar zelf. Volgens verzoeker was deze medewerkster niet op de hoogte van de desbetreffende regeling.

2. De Algemeen Directeur van de RDW gaf in het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman aan dat mede door het tijdsverloop niet meer kon worden nagegaan op welke wijze verzoeker was geïnformeerd door de betrokken medewerkster van de RDW. Hij wees er voorts op dat de helpdeskmedewerkers van de RDW op verschillende manieren worden geïnformeerd over de toepasselijke regelingen en procedures van de RDW.

3. De door verzoeker bedoelde medewerkster van de RDW te Veendam deelde in het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman mee dat, mede door het tijdsverloop en door het grote aantal telefoongesprekken dat zij dagelijks afhandelt, niet meer kon worden nagegaan op welke wijze zij verzoeker had geïnformeerd. Zij voegde daar aan toe dat zij goed op de hoogte is van de regelingen en procedures bij de RDW in het algemeen en over de handelwijze bij sloop/demontage van auto's in het bijzonder.

4. De Nationale ombudsman heeft geen aanleiding om te twifelen aan de deskundigheid van de betrokken medewerkster van de RDW. Gezien hetgeen over en weer is verklaard over de wijze waarop de bedoelde medewerkster van de RDW te Veendam verzoeker op 24 maart 2000 telefonisch heeft geïnformeerd, is het de Nationale ombudsman echter niet mogelijk vast te stellen welke informatie precies aan verzoeker is verstrekt. Daarom zal hij zich onthouden van een oordeel over de vraag of deze informatieverstrekking toereikend is geweest.

## II. Ten aanzien van de weigering verzoeker een schadevergoeding toe te kennen

1. Verzoeker heeft er in de tweede plaats over geklaagd dat de RDW heeft geweigerd hem de schade te vergoeden die volgens hem het gevolg is geweest van gebrekkige informatievoorziening door een medewerker van de RDW begin april 1998.

2. De door verzoeker bedoelde schade bestaat uit de boete van f 480 die hem is opgelegd wegens het niet voldoen aan de verzekeringsplicht van artikel 2 van de Wet aansprakelijkheidsverzekering motorrijtuigen (WAM) voor een auto waarvan het kentekenbewijs op zijn naam stond (zie Achtergrond, onder 2).

3. Volgens verzoeker zou de RDW het bedoelde bedrag behoren te vergoeden. In dat verband wees hij erop dat hij in april 1998, toen de schorsing van het kenteken van de desbetreffende auto afliep, bij de RDW telefonisch had gevraagd wat hem te doen stond. Volgens verzoeker was hem toen niet de juiste informatie verstrekt. Doordat hij op basis van hetgeen hem was meegedeeld in de veronderstelling had verkeerd dat zijn telefonische mededeling aan de RDW dat hij de auto niet zou gebruiken om mee te rijden maar in losse onderdelen zou verkopen, voldoende was, had hij verder geen actie ondernomen. Het benodigde formulier "Verzoek tot beëindiging registratie in verband met sloop in eigen beheer" was hem ook niet door de RDW toegestuurd.

4. De RDW heeft in het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman laten weten dat mede door het tijdsverloop niet meer kon worden nagegaan op welke wijze verzoeker was geïnformeerd. De RDW heeft zich op het standpunt gesteld dat hij niet aansprakelijk is te achten voor schade die is voortgevloeid uit de beweerdelijk niet verstrekte of gebrekkige en incorrecte informatie door de RDW, aangezien de voertuiggebonden verplichtingen rechtstreeks voortvloeien uit de bepalingen van de WAM.

5. Volgens vast beleid stelt de Nationale ombudsman zich ter zake van een afwijzing van een verzoek om schadevergoeding terughoudend op en merkt hij een weigering van een bestuursorgaan tot vergoeding van geleden schade alleen dán aan als een niet behoorlijke gedraging, wanneer de aanspraak van de betrokkene, gezien de gronden waarop deze aanspraak berust, zo evident juist is dat het betrokken bestuursorgaan niet in redelijkheid tot zijn afwijzend besluit heeft kunnen komen (zie Achtergrond, onder 1.).

6. Voor zover verzoeker van mening was dat het feit dat voor de desbetreffende auto vanaf april 1998 niet een aansprakelijkheidsverzekering van kracht was het gevolg was van onjuiste informatieverstrekking door een medewerker van de RDW, had hij de rechter kunnen verzoeken hem in verband daarmee geen boete op te leggen. Uit de informatie van verzoeker blijkt dat de rechter daartoe kennelijk geen aanleiding heeft gezien.

Afgezien daarvan is het niet mogelijk vast te stellen welke informatie verzoeker in april 1998 door een medewerker van de RDW telefonisch is verstrekt.

Onder deze omstandigheden kan niet worden geoordeeld dat de aanspraak van verzoeker zo evident juist is dat het besluit van de RDW tot weigering van vergoeding van de verzoeker opgelegde boete f 480 dient te worden aangemerkt als een niet behoorlijke gedraging.

De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

## **Conclusie**

Ten aanzien van de klacht over de onderzochte gedraging van de betrokken medewerkster van de Dienst Wegverkeer te Veendam, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Dienst Wegverkeer te Zoetermeer, onthoudt de Nationale ombudsman zich van een oordeel.

De klacht over de onderzochte gedraging van de Dienst Wegverkeer te Zoetermeer is niet gegrond.

## **Onderzoek**

Op 24 juli 2000 stuurde de heer S. te Oldebroek de Nationale ombudsman een verzoekschrift met een klacht over een gedraging van 1. een medewerkster van de Dienst Wegverkeer te Veendam en 2. de Dienst Wegverkeer te Zoetermeer. Verzoeker had zich al eerder, bij brief van 24 april 2000, tot de Nationale ombudsman gewend. Zijn verzoek voldeed toen echter niet aan het kenbaarheidsvereiste als neergelegd in artikel 12, tweede lid, van de Wet Nationale ombudsman, zodat zijn klacht niet in onderzoek werd genomen.

Naar aanleiding van verzoekers brief van 24 juli 2000 werd naar deze gedraging een onderzoek ingesteld. De gedraging van de medewerkster van de Dienst Wegverkeer te Veendam wordt aangemerkt als een gedraging van de Dienst Wegverkeer te Zoetermeer.

In het kader van het onderzoek werd de Dienst Wegverkeer te Zoetermeer verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Daarbij werd aan de Dienst Wegverkeer een aantal specifieke vragen gesteld.

Ook de betrokken medewerkster van de Dienst Wegverkeer te Veendam werd om een reactie gevraagd.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

De reactie van verzoeker gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen.

Noch de RDW te Zoetermeer noch de betrokken ambtenaar van de RDW te Veendam gaf binnen de gestelde termijn een reactie.

## Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### A. feiten

1. Verzoeker werd op 27 februari 1997 eigenaar/houder van een auto uit 1965. Verzoeker liet de geldigheid van het kentekenbewijs op 4 april 1997 voor de duur van een jaar schorsen.
2. Het hoofd van het bureau Handhaving van de Dienst Wegverkeer (RDW) te Veendam stuurde verzoeker op 17 december 1998 een brief waarin hem werd meegedeeld dat op 24 oktober 1998 bij registercontrole was gebleken dat voor het bedoelde motorrijtuig geen geldige verzekering in het verzekeringsregister stond geregistreerd. Voorts werd verzoeker meegedeeld dat was gebleken dat de geldigheid van het kentekenbewijs op het moment van de controle niet was geschorst. Verzoeker werd in de gelegenheid gesteld om vóór 7 januari 1999 aan te tonen dat voor het desbetreffende motorrijtuig wel een verzekering van kracht was.
3. Bij brief van 21 december 1998 deelde verzoeker aan het hoofd van het bureau Handhaving mee dat hij het niet eens was met de inhoud van de brief van 17 december 1998. Hij wees er in dat verband op dat hij bij brief van 26 april 1995 de RDW al eens had gevraagd hoe te handelen met auto's waarvan het kenteken op zijn naam stond, maar die niet tot rijden in staat waren. Op die brief had hij nimmer een antwoord ontvangen.  
  
Daarnaast wees hij erop dat hij in april 1998, toen de schorsing van het kenteken van de desbetreffende auto afliep, telefonisch contact had opgenomen met de RDW. Een duidelijk antwoord was hem echter niet gegeven.
4. Het hoofd van het bureau Handhaving liet bij brief van 30 december 1998 aan verzoeker weten dat zijn brief van 21 december 1998 geen aanleiding gaf de zaak terzijde te leggen. Verzoeker werd een schikkingsvoorstel in het vooruitzicht gesteld.
5. Verzoeker reageerde bij brief van 4 januari 1999. Hij stelde bedoeld hoofd de vraag waarom hij geen antwoord had ontvangen op zijn brief van 26 april 1995 en waarom hij in april 1998 geen antwoord had gekregen op zijn telefonisch gestelde vraag hoe te handelen met de desbetreffende auto.
6. Het hoofd van het bureau Handhaving antwoordde op 28 januari 1999 als volgt:

"...Ik heb geprobeerd te achterhalen waar uw brief van 26 april 1995 is binnengekomen. Dit is mij helaas niet gelukt. Omdat ieder bureau een postregistratiesysteem heeft, kan ik niet anders concluderen dan dat uw brief naar alle waarschijnlijkheid niet is ontvangen. Dit zou de reden kunnen zijn waarom u nooit een antwoord heeft ontvangen.

(...)

Omdat medewerkers van het bureau Handhaving van de RDW beperkte bevoegdheden hebben als het gaat om (vermoedelijke) overtredingen van de WAM terzijde te kunnen/mogen leggen, kan ik u in deze niet verder van dienst zijn. Mijn mogelijkheden beperken zich tot het intrekken van een zaak als blijkt dat het voertuig op de controledatum verzekerd is. Indien u andere argumenten heeft op grond waarvan u meent dat deze zaak terzijde gelegd zou moeten worden, zal de zaak ter nadere beoordeling aan de Officier van Justitie cq. de Kantonrechter voorgelegd moeten worden.

Hoewel ik begrip heb voor uw argumenten en zonder meer aanneem dat u, bij een juiste en tijdige informatie, zodanig gehandeld zou hebben dat deze situatie voorkomen zou zijn, heb ik geen mogelijkheid de zaak terzijde te leggen.

Inmiddels heeft u een schikkingsvoorstel van f 480,- ontvangen. Door betaling van dit voorstel kunt u strafvervolgning voorkomen. Betaalt u niet, zal daaruit worden opgemaakt dat u het niet eens bent met het u ten laste gelegde en dat u de zaak wilt voorleggen aan de Officier van Justitie..."

7. Verzoeker richtte zich bij schrijven van 24 april 2000 tot de Nationale ombudsman. In zijn brief uitte hij zijn ongenoegen over de gang van zaken. Volgens hem was hem in april 1998, toen de schorsingsperiode van de geldigheid van het kenteken van de desbetreffende auto afliep en toen hij in verband daarmee telefonisch bij de RDW navroeg hoe te handelen, onjuiste informatie verstrekt en niet een formulier toegestuurd. Verzoeker had in de veronderstelling verkeerd dat zijn mededeling aan de RDW dat hij de auto niet zou gebruiken om mee te rijden maar in losse onderdelen zou verkopen, voldoende was.

Hij wees er voorts op dat de zaak op 12 april 2000 tijdens een zitting was behandeld, en dat de rechter had meegedeeld dat zijn auto wel verzekerd had moeten zijn, ongeacht de informatie van de RDW. Volgens verzoeker diende de RDW het bedrag van de boete van f 480 te vergoeden.

Hij voegde daaraan toe dat hem inmiddels was gebleken dat de RDW nog steeds geen goede informatie gaf. Toen hij op 24 maart 2000 om 08.40 uur een medewerkster van de afdeling Informatie van de RDW had gesproken, bleek deze niet op de hoogte te zijn van de relevante regeling inzake demontage/sloop door de eigenaar/houder zelf.

8. In reactie op verzoekers brief van 24 april 2000 - die door de Nationale ombudsman ter voldoening aan het kenbaarheidsvereiste werd doorgestuurd naar de RDW - deelde de

Algemeen Directeur van de RDW op 18 juli 2000 het volgende mee:

"...1. In de brief van 18 januari 1999, (...), heeft het hoofd van het Bureau Handhaving van de RDW gereageerd op uw brief van 4 januari 1999. Hierbij is u te kennen gegeven dat uw brief van 26 april 1995 niet te achterhalen is in het postregistratiesysteem. Er is dan ook geconcludeerd dat uw brief naar alle waarschijnlijkheid niet is ontvangen, zodat u op uw vragen nooit een beantwoording heeft gekregen. Derhalve wordt alsnog in de desbetreffende brief een uitleg gegeven van de geldende regelgeving en procedures.

2. Indien u een voertuig van vijftien jaar en ouder definitief buiten gebruik wilt stellen, ook wel demonteren of slopen genoemd dient u dit schriftelijk te melden bij de RDW. Hiertoe dient u een formulier "Verzoek tot beëindiging registratie i.v.m. sloop in eigen beheer" aan te vragen. Op dit formulier staat wat u moet doen om de registratie van het voertuig te beëindigen, zodat u niet meer aansprakelijk bent voor de voertuigverplichtingen. De medewerkers van de Informatieafdeling BICO zijn deskundig op het gebied van het geven van voorlichting op het gebied van o.a. te volgen (standaardprocedures, zodat het niet waarschijnlijk is dat een dergelijke -standaard- beantwoording achterwege is gebleven. Afgezien hiervan is de RDW van mening dat u er geenszins van uit mocht gaan dat met een telefonische melding u ontslagen zou worden van de aan het voertuig verbonden verplichtingen, waaronder de wettelijke verzekeringsplicht.

3. Bij een registervergelijking is geconstateerd dat op 24 oktober 1998 het voertuig met het kenteken (...) als niet verzekerd stond geregistreerd.

4. De voertuiggebonden verplichtingen zijn gerelateerd aan de tenaamstelling van het kenteken en deze verplichtingen vloeien o.a. voort uit verschillende wettelijke bepalingen. Op grond van artikel 2, eerste lid, van de Aansprakelijkheidsverzekering Motorrijtuigen (WAM) wordt de bezitter van een motorrijtuig en degene aan wie het kenteken voor een motorrijtuig is opgegeven, een verzekering te sluiten en in stand te houden, indien dat motorrijtuig op een weg wordt geplaatst of daarmee op een weg wordt gereden of indien voor dat motorrijtuig een kentekenbewijs is afgegeven.

5. De RDW acht zich niet aansprakelijk voor schade die is voortgevloeid uit de beweerdelijk niet verstrekte of gebrekkige en incorrecte informatie door de RDW, aangezien de voertuigverbonden verplichtingen rechtstreeks voortvloeien uit voornoemde wettelijke bepalingen.

6. Een ambtenaar van de RDW, Bureau Handhaving is slechts bevoegd op grond van een van de verzekeraar afkomstige verklaring, waarin deze bevestigt dat op de controledatum wel een verzekering van kracht was, een zaak terzijde te leggen. De bevoegdheid om op andere gronden een zaak terzijde te leggen, is voorbehouden aan de Officier van Justitie.

(...)

9. Voor wat betreft de helpdesk medewerkers van de RDW geldt dat zij goed zijn geïnformeerd zijn over de toepasselijke regelingen en procedures bij de RDW in het algemeen en over de handelwijze met betrekking tot sloop/demontage in het bijzonder..."

## B. STANDPUNT VERZOEKER

Het standpunt van verzoeker is weergegeven onder Klacht.

## C. Standpunt DIENST WEGVERKEER

1. De Algemeen Directeur van de RDW reageerde in het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman als volgt op de klacht van verzoeker:

"...De RDW betreurt dat in het onderhavige geval de informatievoorziening kennelijk ontoereikend is geweest. De RDW acht een goede voorlichting en afhandeling van vragen van klanten een essentieel aspect van de dienstverlening van de RDW. Daardoor wordt er voortdurend veel aandacht besteed aan opleiding en training van onze helpdeskmedewerkers. In het onderhavige geval is, mede door het tijdsverloop, niet meer na te gaan op welke wijze klager is geïnformeerd over de verstrekte informatie en welke mededelingen zijn gedaan door de betrokken medewerkster, zodat niet meer kan worden geverifieerd of de klacht op goede gronden berust..."

De Algemeen Directeur van de RDW verwees in dat verband naar zijn brief aan verzoeker van 18 juli 200 (zie onder A.8.).

2. In antwoord op de vraag op welke wijze helpdeskmedewerkers van de RDW worden geïnformeerd over de toepasselijke regelingen en procedures, deelde de Algemeen Directeur van de RDW het volgende mee:

"...Door middel van training, opleiding en begeleiding worden (nieuwe) helpdeskmedewerkers geïnformeerd over de toepasselijke regelingen en procedures van de RDW. Daarnaast beschikken alle helpdeskmedewerkers over een vraag & antwoord database waaruit zij informatie kunnen putten naar aanleiding van telefonische vragen van klanten..."

3. De Algemeen Directeur deelde voorts mee dat er een vaste procedure wordt gevolgd bij verzoeken om informatie over de sloop/demontageregeling. In dat verband merkte hij het volgende op:

"...De helpdeskmedewerker verschaft telefonisch de volgende informatie: het slopen/demonteren van een voertuig kan alleen geschieden door een autodemontagebedrijf dat door de RDW is erkend. Een dergelijk bedrijf is herkenbaar aan een groen-wit gestreept schild ("Erkend bedrijf voor de afgifte van RDW-vrijwaringsbewijzen"). Hierbij is het van belang dat de aanvrager een vrijwaringsbewijs ontvangt. Voor een aantal bijzondere



categorieën voertuigen (voertuigen van 15 jaar en ouder, motorfietsen en bedrijfsvoertuigen met een maximum toegestane massa van meer dan 3500 kg) geldt een uitzondering op de demontage/sloopregeling. De demontage van deze voertuigen kan de eigenaar/houder zelf melden bij de RDW. De helpdeskmedewerker deelt in dat geval mee dat het formulier "Verzoek tot beëindiging registratie in verband met sloop in eigen beheer" dient te worden ingevuld en geretourneerd aan de RDW. Vervolgens wordt voor de verzending van het formulier de NAW-gegevens uit het beeldscherm overgenomen. Na ontvangst van het formulier door de RDW wordt - na een behandelingstermijn - zorggedragen voor de beëindiging van de registratie en daarmee aan de voertuiggebonden verplichtingen..."

De Algemeen Directeur wees er daarbij op dat de desbetreffende helpdeskmedewerker zelf zorg draagt voor de verzending van het formulier. Ten slotte deelde de Algemeen Directeur mee dat door de helpdeskmedewerker wordt meegedeeld dat pas na de verwerking van de aanvraag en het beëindigen van de registratie in het kentekenregister de voertuiggebonden verplichtingen ophouden te bestaan. Er wordt dan automatisch een bevestiging van demontage van het voertuig naar betrokkene verstuurd.

d. standpunt betrokken medewerkster

De medewerkster van de RDW met wie verzoeker naar zijn zeggen op 24 maart 2000 om 08.40 uur telefonisch had gesproken, deelde in het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman het volgende mee:

"...Tot mijn spijt is, mede door het tijdsverloop en de ca. 100 telefonisch gesprekken die ik per dag afhandel, niet meer na te gaan op welke wijze ik (verzoeker; N.o.) heb geïnformeerd. Voor mijzelf geldt dat ik goed geïnformeerd ben over de regelingen en procedures bij de RDW in het algemeen en over de handelwijze met betrekking tot sloop/demontage in het bijzonder.

Voor het geven van de juiste informatie heb ik de beschikking over een informatiehandboek. Verder word ik door middel van vakoverleg, training, opleiding en begeleiding geïnformeerd over wijzigingen in regelingen en procedures. Ook wordt door regelmatige toetsing (o.a. via bandopnames) de kwaliteit van de gesprekken beoordeeld en besproken..."

## **Achtergrond**

1. In het geval van een klacht over een besluit van een bestuursorgaan tot afwijzing van een verzoek om schadevergoeding dat kan worden onderworpen aan het oordeel van de bestuursrechter is de Nationale ombudsman niet bevoegd.

Staat bij zo'n klacht de weg naar de bestuursrechter niet open, zodat de Nationale ombudsman ter zake wel bevoegd is, dan stelt de Nationale ombudsman zich terughoudend op. In zo'n geval is immers de burgerlijke rechter de instantie die bij uitsluiting bevoegd is om bindend te beslissen over de vraag of, op grond van de bepalingen van burgerlijk recht, het betrokken bestuursorgaan is gehouden om de gestelde schade te vergoeden.

Alleen wanneer in zo'n geval naar het oordeel van de Nationale ombudsman de aanspraak van betrokkene op schadevergoeding, gezien de gronden waarop deze aanspraak berust, zo evident juist is dat het betrokken bestuursorgaan niet in redelijkheid tot zijn afwijzende besluit heeft kunnen komen, wordt dat besluit tot weigering van de gevraagde schadevergoeding aangemerkt als een niet-behoorlijke gedraging.

In de overige gevallen gaat de Nationale ombudsman ervan uit dat het in beginsel vrijstaat aan het betrokken bestuursorgaan om te betwisten dat het gehouden is tot het vergoeden van de gestelde schade, en om zich in verband daarmee op het standpunt te stellen dat de vraag naar die gehoudenheid - eventueel - moet worden beantwoord door de burgerlijke rechter. In die gevallen zal er voor de Nationale ombudsman geen reden zijn om het besluit tot weigering van de schadevergoeding aan te merken als een niet-behoorlijk gedraging.

2. Op grond van artikel 2, eerste lid, van de Wet aansprakelijkheidsverzekering motorrijtuigen (WAM) zijn de bezitter van een motorrijtuig en degene aan wie het kenteken voor een motorrijtuig is opgegeven, verplicht voor het motorrijtuig een verzekering te sluiten en in stand te houden welke aan bepaalde wettelijke bepalingen voldoet, indien voor dat motorrijtuig een kentekenbewijs is afgegeven.

De verplichting tot verzekering kan in bepaalde gevallen en onder bepaalde voorwaarden worden opgeheven.