



Rapport

Datum: 20 januari 2004

Rapportnummer: 2004/020

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de Dienst Wegverkeer hem op 21 mei 2002 € 45 in rekening heeft gebracht voor een keuring van vier minuten in plaats van het lagere tarief van € 20.

Beoordeling

1. Tijdens de keuring van verzoekers auto op 1 mei 2002 bij het keuringsstation van de Dienst Wegverkeer (RDW) te Rijen, constateerde de keurmeester drie punten op grond waarvan de auto niet kon worden goedgekeurd. De koplamp bleek niet juist te zijn afgesteld, het laswerk van de dorpels was niet correct en een bepaalde verklaring met betrekking tot een aanhangwagen ontbrak. Nadat verzoeker deze tekortkomingen had doen verhelpen, bood hij zijn auto op 21 mei 2002 opnieuw ter keuring aan bij een keuringsstation van de RDW. Voor deze tweede keuring moest verzoeker € 45 betalen.

2. Verzoeker klaagt over het tarief van € 45. Volgens hem had de keuring op 21 mei 2002 slechts vier minuten geduurd en kwam hij zodoende in aanmerking voor het lagere tarief van € 20.

3. Op grond van artikel 2.1.4 van het Besluit Tarieven Dienst Wegverkeer 2002 (zie Achtergrond, onder 1.) bedragen de kosten van een controle- dan wel herkeuring van het Individuele Keuringsproces voor voertuigen tot 3500 kilogram € 20 indien de keuring vijf minuten of korter duurt, en € 45 indien de keuring meer dan vijf minuten in beslag neemt.

Uit de reactie van de RDW op verzoekers klacht leidt de Nationale ombudsman af dat aan de kortdurende keuring de benaming controlekeuring wordt gegeven, en dat de keuring van meer dan vijf minuten een herkeuring wordt genoemd.

4. Uit het onder 3. overwogene volgt dat indien de nacontrole daadwerkelijk vier minuten heeft geduurd, zoals verzoeker beweert, hij € 20 en geen € 45 hoefde te betalen.

5. De RDW deelde in zijn reactie mee dat de vraag of een controlekeuring van € 20 dan wel een herkeuring van € 45 nodig is, ter beoordeling is van de keurmeester die de eerste keuring verricht. Naar aanleiding van de resultaten van een eerste keuring van een voertuig bepaalt de keurmeester of een herkeuring dan wel een controlekeuring nodig is. Hij schat hiertoe de tijd in die nodig is om een herkeuring of controlekeuring uit te voeren. Het criterium voor het opleggen van een controlekeuring is de inschatting van de keurmeester of de keuring binnen vijf tot tien minuten uitgevoerd kan worden inclusief de tijd die nodig is voor de administratieve afhandeling. Voor het opleggen van een herkeuring is het criterium dat de te besteden tijd wordt geschat op meer dan tien minuten inclusief de tijd die nodig is voor de administratieve afhandeling. De keurmeester beoordeelt de inschatting van de te besteden tijd onder meer aan de hand van het geconstateerde aantal afkeurpunten en/of zwaarte van de afkeurpunten. In de regel betekent één afkeerpunt of

meerdere lichte afkeerpunten dat een controlekeuring nodig zal zijn, aangezien de controlewerkzaamheden dan beperkt zijn en dus minder tijd in beslag nemen. Meerdere of zwaardere afkeerpunten leveren logischerwijs meer werkzaamheden op voor de keurmeester en zullen dus leiden tot een herkeuring. Het kan echter ook voorkomen dat slechts één afkeerpunt is geconstateerd doch dat dit punt als dermate zwaarwegend wordt gekwalificeerd dat dit een herkeuring oplevert. Een voorbeeld hiervan is geconstateerd gebrekkig laswerk. Bij laswerk kan de controle zodanig lang duren dat dit niet binnen tien minuten te realiseren is, zodat ondanks één geconstateerd afkeerpunt toch een herkeuring noodzakelijk is, aldus de RDW.

De RDW liet verder weten dat de keurmeester bij verzoekers auto drie afkeerpunten had geconstateerd, waarvan de inschatting was dat meer dan tien minuten nodig zouden zijn om te beoordelen of de geconstateerde afkeerpunten adequaat waren verholpen, inclusief alle administratieve afhandelingen. Verzoekers stelling dat de uitgevoerde controle slechts vier minuten in beslag heeft genomen en om die reden slechts het tarief voor een controlekeuring in rekening mag worden gebracht, gaat voorbij aan het feit dat er tevens tijd nodig is voor de administratieve afhandeling van de uitgevoerde controle, aldus de RDW.

De RDW achtte de klacht dan ook niet gegrond.

6. De keurmeester die op 21 mei 2002 verzoekers auto opnieuw had gekeurd, liet in het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman weten dat de technische keuring op 21 mei 2002 ongeveer zes minuten in beslag had genomen en dat de administratieve afhandeling ongeveer acht minuten had geduurd.

7. Ingevolge artikel 2.1.4 van het Besluit Tarieven Dienst Wegverkeer 2002 is het aantal minuten dat een nacontrole in beslag neemt, bepalend voor de vraag of de klant € 20 dan wel € 45 moet betalen. Uit het onderzoek van de Nationale ombudsman is gebleken dat de keuringsstations van de RDW in de praktijk uitvoering aan deze regel hebben gegeven door het aantal en/of de zwaarte van de bij de eerste keuring geconstateerde afkeerpunten als indicatie te laten gelden voor de hoeveelheid benodigde tijd. Inclusief administratieve afhandeling hanteert de RDW als scheidingsgrens tussen een controlekeuring en een herkeuring vijf tot tien minuten.

De Nationale ombudsman acht het niet onredelijk dat de RDW op deze wijze uitvoering heeft gegeven aan het bepaalde in artikel 2.1.4. van het Besluit Tarieven Dienst Wegverkeer 2002. De Nationale ombudsman heeft daarnaast geen reden om aan te nemen dat de keurmeesters de benodigde tijd niet juist inschatten.

8. Nu onbetwist is dat op 1 mei 2002 drie afkeerpunten bij verzoekers auto werden geconstateerd, is aannemelijk dat de gehele nacontrole meer dan de in het besluit genoemde vijf minuten in beslag heeft genomen. De RDW kon derhalve in redelijkheid het

tarief van € 45 in rekening brengen.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

Conclusie

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

Onderzoek

Op 27 november 2002 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer N. te Wouw, met een klacht over een gedraging van de Dienst Wegverkeer (RDW).

Naar deze gedraging werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de RDW verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Tijdens het onderzoek kregen de RDW en verzoeker de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

Tevens werd de RDW en twee getuigen een aantal specifieke vragen gesteld.

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

Verzoeker berichtte dat het verslag hem geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

De Dienst Wegverkeer gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Op 1 mei 2002 liet verzoeker zijn uit Italië afkomstige personenauto ten behoeve van de aanvraag van een kentekenbewijs keuren bij het keuringsstation van de Dienst Wegverkeer (RDW) in Rijen. De auto werd niet goedgekeurd. De keurmeester constateerde drie afkeerpunten. Uit het door de RDW overgelegde rapport van onderzoek blijkt dat een koplamp niet juist was afgesteld, dat de dorpels moesten worden afgelast en dat een verklaring ontbrak met betrekking tot een aanhangwagen. Verzoeker kwam op 21 mei 2002 terug voor een nieuwe keuring. Voor deze tweede keuring moest verzoeker €

45 betalen. Verzoeker vond dit tarief te hoog en diende bij brief van 21 mei 2002 de volgende klacht in bij de RDW:

“Op 1 mei j.l. heb ik mijn Alfa Romeo uit 1971 ter keuring aangeboden bij de RDW te Rijen. Na afloop kon keurmeester Dhr. B. mij niet direct de goedkeuring voor het kenteken geven, wel gaf hij aan dat de "Alfa" een mooi exemplaar was, echter, het Italiaanse laswerk was niet geheel conform onze Nederlandse APK en één koplamp moest iets nauwkeuriger worden afgesteld. Na afloop wees hij mij er tevens op dat ik, via de receptioniste / planner Mw. L., snel een datum kon afspreken omdat de volgende keer slechts minuten zou gaan duren.

De her- / controlekeuring, uitgevoerd door Dhr. K. nam inderdaad slechts 4 minuten in beslag, hetgeen direct is gecontroleerd en bevestigd, zowel door de keurmeester als door manager Br., als door de planning! Hiervoor heb ik 45 Euro moeten betalen! Mijn ongenoegen hieromtrent heb ik direct kenbaar gemaakt aan de receptioniste. Van haar begreep ik dat zij hier helaas niets aan kon doen, echter, zij toonde begrip voor de situatie en gaf duidelijk aan dit aan Dhr. Br. voor te leggen.

Ondanks de sympathie van de 1e keurmeester, de receptioniste en twee andere "klanten", kon ik met Dhr. Br. in een separaat gesprek niet tot overeenstemming komen, namelijk de hantering van het normale lagere tarief van 20 Euro.

Alle mogelijke argumenten, om toch maar het gelijk van RDW Rijen te behouden, werden aangehaald, echter, getoetst aan én algemene én mijn eerdere ervaringen met de RDW als gevolg van mijn hobby (oldtimer collector) en werkomgeving was er geen enkel argument dermate steekhoudend dat de 45 Euro gerechtvaardigd waren.

Hiervan enkele voorbeelden:

RDW Rijen bij monde van Dhr. Br.:

A. "Meer dan 1 punt is altijd het hogere tarief"

B. "RDW Rijen (?) neemt bij "laswerk" altijd het hogere tarief als gevolg van de extra tijd die nodig is voor controle.

Mijn commentaar:

A. Indien gewenst kan ik u meerdere eerdere her- / controlekeuring formulieren met daarop (veel) meer dan 2 punten welke niet in orde waren in combinatie met het betaalde tarief overleggen.

B. 4 minuten, INCLUSIEF de controle van de afstelling van beide koplampen, waren nodig voor de keuring.

Gezien de beschreven situatie is het volstrekt onnodig hier nog meer voorbeelden aan te halen. Dit neemt niet weg dat het voor mij hier om een principekwestie gaat. Nadrukkelijk vermeld ik, middels het voorleggen van mijn ongenoegen, dat ik géén commentaar geef op uw tarieven, echter, de grote inconsistentie in combinatie met volledig tegenstrijdige informatiestromen hebben mij doen besluiten u hieromtrent te moeten informeren.”

2. De RDW reageerde bij brief van 30 juli 2002 onder meer als volgt op verzoekers klacht van 21 mei 2002:

“De RDW hanteert kostendekkende tarieven die gebaseerd zijn op de gemiddelde totale tijd die de RDW met het voertuig bezig is. Dat is meer dan alleen de kale tijd die nodig is voor het uitvoeren van een keuring. Ook de tijd nodig voor de verschillende administratieve handelingen wordt meegenomen. Voor de RDW en de aanbieder is de meest doelmatige keuring een keuring met als resultaat dat een voertuig niet opnieuw gekeurd hoeft te worden.

Zoals u aangeeft in uw brief is het inderdaad juist dat het aantal afkeurpunten een indicatie is voor de vaststelling dat een her- dan wel controlekeuring moet plaatsvinden. Eén of enkele kleinere afkeurpunten levert een controlekeuring op. Meerdere en/of zwaardere punten leveren een herkeuring op. In de visie van de keurmeester en het hoofd keuringsstation waren in uw geval de afkeurpunten zodanig van aard dat het hier een herkeuring betrof. Daarover bestond geen twijfel.

In het geval van een herkeuring is de standaard benodigde tijd in vrijwel alle gevallen meer dan de door u genoemde 4 minuten. Hoewel het niet waarschijnlijk is, is echter niet uit te sluiten dat in een incidenteel geval de tijdsbesteding van onze technische medewerker bij een herkeuring beperkt blijft tot 4 minuten. Dat kan als de kwaliteit van de uitgevoerde reparaties goed én waarneembaar is. Dat betekent niet dat de herkeuring wordt gewijzigd in een controlekeuring met een lager tarief daar de administratieve tijdsbesteding niet minder wordt.”

B. Standpunt verzoeker

Het standpunt van verzoeker staat samengevat weergegeven onder Klacht.

C. Standpunt DIENST WEGVERKEER

Op 25 februari 2003 ontving de Nationale ombudsman de volgende schriftelijke reactie van de RDW op verzoekers klacht:

“Indien door de RDW bij ter keuring aangeboden voertuigen gebreken worden geconstateerd, worden deze "afkeurpunten" vermeld in een rapport van onderzoek. De aanvraag voor, in dit geval de afgifte van een kenteken, wordt vervolgens aangehouden en de aanvrager dient er zorg voor te dragen dat de op het rapport aangegeven

tekortkomingen zijn verholpen, waarna dit wordt gecontroleerd middels een herkeuring of controlekeuring. Voor deze "na-controle" wordt een tarief van € 45,--, respectievelijk een tarief van € 20,--, in rekening gebracht, inclusief de administratieve afhandeling.

De keurmeester van de RDW die de keuring aan het voertuig heeft uitgevoerd, beoordeelt of een herkeuring dan wel een controlekeuring nodig is. Het aantal en/of zwaarte van de afkeerpunten in combinatie met een schatting van de tijd die nodig is voor de totale afhandeling, geven een indicatie voor de vaststelling of een her- dan wel een controleherkeuring dient plaats te vinden. Indien lichte afkeerpunten worden geconstateerd, welke niet meer dan 10 minuten in beslag nemen, wordt door de keurmeester een afspraak gemaakt voor een controlekeuring. Indien meer dan één, meestal zware afkeerpunten worden geconstateerd, waarvan wordt ingeschat dat de totale afhandeling meer dan 10 minuten in beslag zal gaan nemen, wordt een herkeuring van € 45,-- in rekening gebracht.

In het onderhavige geval betrof het een herkeuring, aangezien door de keurmeester drie afkeerpunten waren geconstateerd, waarvan de inschatting was dat meer dan 10 minuten nodig zouden zijn om te beoordelen of de geconstateerde afkeerpunten adequaat waren verholpen, inclusief alle administratieve handelingen. De stelling dat de uitgevoerde controle slechts vier minuten in beslag heeft genomen en om die reden slechts het tarief voor een controlekeuring in rekening mag worden gebracht, gaat voorbij aan het feit dat er tevens tijd nodig is voor de administratieve afhandeling van de uitgevoerde controle. De door de keurmeester ingeschatte tijd van 10 minuten omvat tevens de tijd die in onderhavige zaak is besteed aan de administratieve afhandeling. Derhalve is terecht een tarief van € 45,-- in rekening gebracht."

D. Reactie verzoeker

Verzoeker reageerde bij brief van 18 maart 2003 op de hiervóór onder **C.** weergegeven brief van de RDW. Verzoeker handhaafde hierin zijn standpunt. Telefonisch deelde verzoeker op 21 maart 2003 onder meer nog het volgende mee aan een medewerkster van het Bureau Nationale ombudsman:

"Op 21 mei 2002 heeft de keurmeester mijn auto op de legger gezet. Hij heeft met een zaklamp onder de auto gekeken. Vervolgens heeft hij de straal van de twee koplampen beoordeeld. Meer handelingen hebben niet plaatsgevonden. Ik heb de tijd niet opgemeten, maar ik kan zo wel zeggen dat de handelingen die ik zojuist heb genoemd geen vier minuten hebben geduurd."

E. verklaringen getuigen

1. Op 4 april 2003 verzocht de Nationale ombudsman de heer Br., hoofd keuringsstation Rijen, en de heer K., technisch medewerker RDW Rijen, als getuigen de navolgende

vragen te beantwoorden:

1. Bent u aanwezig geweest bij de herkeuring/controlekeuring van de Alfa Romeo van verzoeker op 21 mei 2002?
2. Hoeveel minuten heeft de keuring op 21 mei 2002 van verzoekers auto geduurd?
3. Indien u antwoord kunt geven op vraag 2: hoe weet u hoeveel minuten de keuring heeft geduurd?

2. Bij brief van 16 april 2003 deelde de heer Br. onder meer het volgende mee:

“1- Ik ben op 21 mei 2002 niet bij de herkeuring aanwezig geweest.

2- Navraag bij mijn technisch medewerker leerde mij dat de technische keuring waarschijnlijk ongeveer 6 minuten geduurd heeft, de administratieve afhandeling van de keuring heeft ongeveer nog 8 minuten geduurd, de totale keurtijd is dus ongeveer 14 minuten geweest.

Deze genoemde tijd is exclusief de tijdsduur van de discussie met (verzoeker; N.o.) over of het wel een herkeuring had mogen of moeten zijn.

3- Het is inmiddels bijna een jaar geleden dat de keuring heeft plaatsgevonden dus de exact bestede tijd aan deze keuring is niet te zeggen, we meten deze tijden niet.

De bestede tijd aan een controle of herkeuring is ook niet bepalend voor het tarief, de soort keuring, controle of herkeuring, wordt op het moment van de eerste keuring door de technisch medewerker die deze keuring uitvoert vastgesteld. De toenmalige tijd die er aan een controlekeuring door een technisch medewerker besteed mocht worden was 5 minuten. Indien een nacontrole waarschijnlijk meer dan 5 minuten tijd zou kosten, was de RDW standaard dat dan een herkeuring het juiste product was.

Bij het voertuig van (verzoeker; N.o.) waren er drie afkeerpunten, dit resulteert meestal, ter beoordeling van de technisch medewerker, in een herkeuring.”

3. De heer K. liet bij brief van 22 april 2003 onder meer weten:

“1- Ik ben op 21 mei 2002 bij de herkeuring aanwezig geweest.

2- De technische keuring heeft ongeveer 6 minuten geduurd, de administratieve afhandeling van de keuring heeft ongeveer nog 8 minuten geduurd, de totale keurtijd is dus ongeveer 14 minuten geweest. Nadien heeft er nog een discussie plaatsgevonden met (verzoeker; N.o.) over het wel een herkeuring had mogen of moeten zijn.

3- Het is inmiddels bijna een jaar geleden dat de keuring heeft plaatsgevonden dus de exact bestede tijd aan deze keuring weet ik niet meer.

De bestede tijd aan een controle of herkeuring is ook niet bepalend voor het tarief. Op het moment van de eerste keuring wordt door de technisch medewerker die deze keuring uitvoert vastgesteld of er een controle of een herkeuring moet volgen. Bij het voertuig van (verzoeker; N.o.) heeft de technisch medewerker die de keuring uitgevoerd heeft, bepaald dat een herkeuring het juiste product voor de nacontrole was.”

f. Nadere reactie dienst wegverkeer

Bij brief van 30 juni 2003 antwoordde de RDW op een vraag van de Nationale ombudsman het volgende:

“Hoe en door wie wordt berekend hoeveel tijd een herkeuring of controlekeuring in beslag neemt?”

Naar aanleiding van de resultaten van een eerste keuring van een voertuig bepaalt de keurmeester of een herkeuring dan wel een controlekeuring nodig is. Hij schat hiertoe de tijd in welke nodig is om een herkeuring of controlekeuring uit te voeren. Het criterium voor het opleggen van een controlekeuring is de inschatting van de keurmeester of de keuring binnen vijf tot tien minuten uitgevoerd kan worden inclusief de tijd die nodig is voor de administratieve afhandeling. Voor het opleggen van een herkeuring is het criterium dat de te besteden tijd wordt geschat op meer dan 10 minuten inclusief de tijd die nodig is voor de administratieve afhandeling. De keurmeester beoordeelt de inschatting van de te besteden tijd onder meer aan de hand van het geconstateerde aantal afkeerpunten en/of zwaarte van de afkeerpunten. In de regel betekent één afkeerpunt of meerdere lichte afkeerpunten dat een controlekeuring nodig zal zijn, aangezien de controlewerkzaamheden dan beperkt zijn en dus minder tijd in beslag nemen. Meerdere of zwaardere afkeerpunten leveren logischerwijs meer werkzaamheden op voor de keurmeester en zullen dus leiden tot een herkeuring. Het kan echter ook voorkomen dat slechts één afkeerpunt is geconstateerd doch dat dit punt als dermate zwaarwegend wordt gekwalificeerd dat dit een herkeuring oplevert. Een voorbeeld hiervan is geconstateerd gebrekkig laswerk. Bij laswerk kan de controle dermate lang duren dat dit niet binnen 10 minuten tijd te realiseren is, zodat ondanks één geconstateerd afkeerpunt toch een herkeuring noodzakelijk is. De eindverantwoordelijkheid ten aanzien van de inschatting van de te besteden tijd en de daaruit voortvloeiende kwalificatie van een herkeuring of controlekeuring berust bij het hoofd van het betreffende keuringstation.”

g. Nadere reactie verzoeker

Bij brief van 12 juli 2003 deelde verzoeker onder meer het volgende mee:

“een reactie op de brief van dhr. Br.:

Punt 2. “Navraag bij mijn...geweest” snap ik niet helemaal/helemaal niet. Direct na het voorval ben ik persoonlijk naar dhr. Br. gegaan en heb hem gevraagd zwart op wit te stellen dat de keuring NIET meer dan 4 minuten in beslag heeft genomen. Dit is door hem geconfirméerd! Zijn zogenaamde navraag in combinatie met de 6 minuten als antwoord is geheel niet relevant.”

Achtergrond

1. Besluit Tarieven Dienst Wegverkeer 2002 (oud, Staatscourant 28 december 2001, nr. 250/pag. 135, geldig tot 1 januari 2003)

“Artikel 2.1.4 Controle- en herkeuring

Met een controle- dan wel herkeuring wordt bedoeld keuringen van voertuigen die eerder gekeurd doch niet akkoord bevonden zijn. De kosten verbonden aan de controle- dan wel herkeuring van het Individuele Keuringsproces (...) bedragen, tenzij anders vermeld in dit besluit:

a. voertuigen met een toegestane maximum massa van niet meer dan 3500 kg: € 20,00 indien de keuring 5 minuten of korter duurt, en € 45,00 indien de keuring langer dan 5 minuten duurt.”

2. Besluit Tarieven Dienst Wegverkeer 2003 (Staatscourant 31 december 2002, nr. 249/pag. 35, datum inwerkingtreding: 1 januari 2003)

“Titel 2.3 Divisie Voertuigtechniek: Individuele Keuringen

Artikel 2.3.3 Tarieven Bijlage II

De tarieven met betrekking tot de individuele keuringen zijn vermeld in Bijlage II.

(...)

Bijlage II

(...)

Keuren VLG voertuigen (IK)

(...)

Herkeuring licht 45,00

Herkeuring zwaar 70,00

Controlekeuring licht 20,00

Controlekeuring zwaar 30,00”