



Rapport

Datum: 5 september 2006
Rapportnummer: 2006/306

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat de Dienst Wegverkeer (verder te noemen: RDW) haar niet heeft geïnformeerd dat de aan haar verstrekte homologatieverklaring met betrekking tot haar auto mogelijk niet door de Franse autoriteiten zou worden geaccepteerd.

Beoordeling

I. Bevindingen

1. In november 2004 wendde verzoekster zich tot de RDW om te vernemen welke procedure zij moest volgen om haar auto naar Frankrijk mee te nemen.
2. Naar aanleiding van haar vraag stuurde de RDW haar eind 2004 een ongedateerd schrijven met als onderwerp "homologatieverklaring", een formulier aanvraag homologatieverklaring en de brochure "Zelf een auto of motor uitvoeren".
3. In de ongedateerde brief en in de toelichting op de homologatieverklaring staat onder andere het volgende:

"Wanneer u uw voertuig wilt exporteren naar Spanje, Portugal of Italië heeft u een zogenaamde homologatieverklaring nodig. (Voor andere landen heeft u soms ook een homologatieverklaring nodig, dit dient u na te vragen bij de autoriteiten van het land van bestemming.)

(.....)

Voor verdere informatie verwijs ik naar de brochure "Zelf een voertuig uitvoeren".

(.....)

Helaas kan de RDW niet garant staan voor het feit dat u **met** een homologatieverklaring zonder meer een kenteken krijgt in het land van bestemming."

4. In de brochure "Zelf een voertuig uitvoeren" staat onder 2.4 "procedures in het land van bestemming":

"Als u een voertuig invoert in een ander land, of het nu een land binnen de Europese Unie of daarbuiten is, dan krijgt u te maken met de invoer- en registratieprocedures van het betreffende land. (.....) Die procedures kunnen van land tot land verschillen.

Voor informatie over de juiste procedures in het land van bestemming kunt u terecht bij de autoriteiten van dat land.

Let op!

Bij invoer van een voertuig heeft u in sommige landen (bijvoorbeeld Frankrijk, Spanje, Portugal, Italië of Griekenland) een zogenaamde homologatieverklaring nodig.”

5. Verzoekster vroeg een homologatieverklaring aan en na betaling van de kosten heeft zij die verklaring op 5 januari 2005 ontvangen. Zij heeft geprobeerd met deze verklaring haar auto in Frankrijk te registreren. Dat bleek niet mogelijk.

6. Verzoekster klaagde hierover bij de RDW. De RDW liet haar bij brief van 27 juni 2005 weten dat op de toelichting bij de homologatieverklaring al staat vermeld dat de RDW er niet voor garant kan staan dat een emigrant met die verklaring een kenteken in het land van bestemming kan verkrijgen. Daarnaast berichtte de RDW verzoekster er inmiddels van op de hoogte te zijn geraakt dat de Franse autoriteiten geen voertuigen meer van een kenteken voorzien op basis van een homologatieverklaring. De informatieverstrekking via de klantenservice is aangepast en informatie in de folder en op internet volgen zo spoedig mogelijk.

7. Verzoekster wendde zich vervolgens tot de Nationale ombudsman. Zij is van mening dat de RDW al geruime tijd op de hoogte was van het feit dat in Frankrijk de homologatieverklaring niet meer wordt geaccepteerd en dat de RDW haar hierover ten onrechte niet heeft geïnformeerd toen zij informatie vroeg over de uitvoer van haar auto naar Frankrijk.

8. In reactie op de klacht gaf de RDW in de brief van 26 oktober 2005 aan dat Frankrijk tot voor kort de homologatieverklaringen accepteerde. De RDW heeft van burgers die met de invoer van hun voertuig in Frankrijk bezig zijn geweest, vernomen dat die verklaring vanaf begin 2005 niet meer wordt geaccepteerd. De RDW heeft de Franse autoriteiten om informatie gevraagd, maar die niet ontvangen.

In een later stadium van het onderzoek ontving de Nationale ombudsman nog telefonische informatie van een RDW-medewerker dat bij de Franse autoriteiten herhaaldelijk om nadere informatie is gevraagd.

9. De RDW stelde verder in de brief van 26 oktober 2005 het volgende; aan verzoekster heeft de RDW eind 2004 informatie en een aanvraagformulier homologatieverklaring gezonden. Op dat moment was de RDW niet op de hoogte van het feit dat de procedures in Frankrijk zouden gaan veranderen. In de folder staat dat bij invoer van een voertuig in Frankrijk een homologatieverklaring nodig is. In de folder en de toelichting bij het aanvraagformulier homologatieverklaring staat ook dat verzoeker zelf bij de autoriteiten van het land van bestemming informatie dient in te winnen over de juiste procedure en dat de RDW niet garant kan staan

voor het verkrijgen van een kenteken in het land van bestemming met een homologatieverklaring.

10. Verzoekster reageerde op 15 november 2005. Zij is van mening dat de RDW niet aan de zorgplicht heeft voldaan. Begin 2005 was de RDW bekend met het feit dat Frankrijk de homologatieverklaring niet meer accepteerde. Op 1 juli 2005 was de informatie op internet echter nog steeds niet gewijzigd. Verzoekster is van mening dat zowel zij als anderen door de RDW onjuist zijn geïnformeerd.

II. Beoordeling

11. Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat bestuursorganen burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien. Voor wat betreft informatie over het uitvoeren van een auto naar een ander land, betekent dit dat de RDW burgers juist en volledig moet informeren over de verplichtingen voortvloeiend uit Nederlandse regelingen, althans die aspecten waarbij de RDW betrokken is. Over buitenlandse regelingen kan van de RDW geen deskundige informatie worden geleverd. Maar als informatie over buitenlandse regelingen wordt verstrekt, dient die informatie dusdanig te zijn dat betrokkene daardoor niet op het verkeerde been wordt gezet.

12. Verzoeksters klacht richt zich tegen de informatie die de RDW heeft verstrekt over regelingen in Frankrijk.

13. Toen verzoekster in november 2004 informatie vroeg bij de RDW, was er voor de RDW geen reden om aan te nemen dat Frankrijk de homologatieverklaring niet zou accepteren. Voor zover bekend, werd de homologatieverklaring op dat moment nog geaccepteerd en heeft Frankrijk pas vanaf begin 2005 de verklaring niet meer geaccepteerd.

14. Het feit dat de RDW eind 2004 in de informatie aangaf dat voor Frankrijk een homologatieverklaring nodig was, kwam dan ook overeen met de geldende situatie. De Nationale ombudsman acht die informatie op dat moment dan ook adequaat.

15. De RDW heeft bovendien in de verstrekte informatie het voorbehoud gemaakt dat een betrokkene zelf bij de autoriteiten van het land van bestemming dient te informeren en dat de RDW niet garant kan staan voor het verkrijgen van een kenteken in het land van bestemming met een homologatieverklaring.

De Nationale ombudsman acht de onderzochte gedraging behoorlijk.

De Nationale ombudsman merkt nog op dat de RDW in de brief van 27 juni 2005 aan verzoekster meedeelde dat de informatie in de folder en op internet zo spoedig mogelijk zouden worden aangepast. Het is de Nationale ombudsman gebleken dat in ieder geval in de digitale versie van de informatiefolder "Zelf een voertuig uitvoeren" op 30 juni 2006

onder kopje 2.4 Frankrijk nog steeds staat vermeld als een land waarvoor bij de invoer van een voertuig een homologatieverklaring nodig is. Dit geeft de Nationale ombudsman aanleiding een aanbeveling te doen om de tekst alsnog aan te passen.

Conclusie

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

AANBEVELING

De Nationale ombudsman beveelt de RDW aan de informatie in de digitale versie en zo nodig in de papieren versie van de folder "Zelf een voertuig uitvoeren" onder kopje 2.4 dusdanig aan te passen dat niet langer wordt gesteld dat voor Frankrijk een homologatieverklaring nodig is.

De RDW heeft de folder 'zelf een voertuig uitvoeren' aangepast

Onderzoek

Op 28 juli 2005 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw W. te S., met een klacht over een gedraging van de Dienst Wegverkeer (RDW) te Zoetermeer.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Dienst Wegverkeer, werd een onderzoek ingesteld.

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

Vervolgens werd verzoekster in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

De Dienst Wegverkeer kreeg de gelegenheid om op de reactie van verzoekster te reageren en enkele nadere vragen te beantwoorden.

Daarna werd verzoekster in staat gesteld op de reactie en antwoorden van de Dienst Wegverkeer te reageren.

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

De reactie van de RDW gaf aanleiding het verslag op een enkel punt aan te vullen.

Verzoekster gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie:

De (ongedateerde) brief van de RDW aan verzoekster waarin werd vermeld wanneer een homologatieverklaring nodig is;

De klachtbrief van verzoekster aan de RDW van 21 juni 2005;

De klachtafhandelingsbrief van de RDW van 27 juni 2005;

Het verzoekschrift aan de Nationale ombudsman van 28 juli 2005;

De brief van de RDW aan de Nationale ombudsman van 1 november 2005 met bijlagen waarin de RDW heeft gereageerd op de klacht van verzoekster;

De brief van verzoekster aan de Nationale ombudsman van 16 november 2005, waarin zij heeft gereageerd op de brief van de RDW van 1 november 2005;

De brief van de RDW aan de Nationale ombudsman van 27 december 2005, waarin de RDW nadere vragen heeft beantwoord;

De brief van verzoekster aan de Nationale ombudsman van 8 januari 2006, waarin zij heeft gereageerd op de brief van de RDW van 27 december 2005.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

Als een auto wordt geëxporteerd is het van belang dat de voertuiggebonden verplichtingen in Nederland worden stopgezet. Om dat te bewerkstelligen moet de eigenaar/ houder van de auto ervoor zorgen dat de kentekenregistratie bij de RDW wordt beëindigd.

Wordt de auto vervolgens ingevoerd in een ander land, dan krijgt de eigenaar/houder te maken met de invoer- en registratieprocedures van dat land. Een aantal landen verlangt een homologatieverklaring. Deze verklaring bevat technische gegevens over de auto. De Dienst Wegverkeer verstrekt de homologatieverklaring op aanvraag aan de eigenaar/ houder van de auto.