



# Rapport

**Datum: 29 juni 2007**

**Rapportnummer: 2007/146**

## Klacht

Verzoekster klaagt erover dat de Dienst Wegverkeer (RDW) haar een bedrag van € 145 in rekening heeft gebracht voor een APK-keuring die, volgens haar buiten haar schuld, niet heeft plaatsgevonden.

## Beoordeling

### I. Bevindingen

1. De Dienst Wegverkeer (RDW) stuurde verzoekster op 26 oktober 2006 een factuur van € 145 voor afgenomen goederen en/of diensten.
2. Bij brief van 31 oktober 2006 deelde de heer M., verzoeksters zoon en tevens haar gemachtigde, aan de RDW mee dat er geen sprake was geweest van afgenomen goederen en/of diensten. Voor de keuring van het voertuig, een kleine bus, met kenteken VT-27-GK, had verzoekster geen afspraak of uitnodiging ontvangen. Verder verwees de gemachtigde naar een ongedateerde brief die verzoekster had ontvangen van de RDW, waarin de RDW had aangegeven dat haar voertuig uiterlijk op 17 november 2006 moest zijn gekeurd door een door de RDW erkend bedrijf.
3. Bij brief van 27 november 2006 liet de RDW aan verzoeksters gemachtigde weten dat na onderzoek was besloten om de factuur te handhaven. Ter toelichting op dit standpunt deelde de RDW mee dat de APK-keuring voor voertuigen, bestemd voor het betaald vervoer van personen, alleen door de RDW mag worden uitgevoerd. De RDW roostert ten behoeve hiervan een keuringsafspraak in op één van de keuringsstations. Dat was voor verzoekster ook gedaan in 2004 en 2005, waarbij het voertuig ook daadwerkelijk was aangeboden voor keuring. Ook dit jaar had keuringsstation Elsloo van de RDW verzoekster ingeroosterd voor een keuring. Dit was verzoekster middels een bevestigingsbrief van de afspraak kenbaar gemaakt. Het voertuig was echter niet op het geplande tijdstip verschenen. Ook bleek niet uit de administratie van de RDW dat de afspraak (juist) was geannuleerd. Omdat de gereserveerde tijd voor die dag nu niet was gebruikt, had de RDW kosten gemaakt. Conform het Besluit Tarieven Dienst Wegverkeer bracht de RDW deze kosten dan ook in rekening (zie Achtergrond).
4. Namens verzoekster diende haar gemachtigde op 1 december 2006 een verzoekschrift in bij de Nationale ombudsman. Nadat op 1 februari 2007 nadere informatie was verstrekt namens verzoekster, startte de Nationale ombudsman op 20 februari 2007 een onderzoek.
5. In reactie op de klacht bij de Nationale ombudsman deelde de Algemeen Directeur van de RDW op 19 maart 2007 onder meer mee dat het voertuig met kenteken VT-27-GK een voertuig is dat slechts door de RDW kan worden gekeurd, omdat de RDW specifieke kennis heeft opgebouwd voor deze relatief kleine groep voertuigen (een busje voor

maximaal 19 personen). De eigenaar/houder van het voertuig is er verantwoordelijk voor dat het voertuig ter keuring bij de RDW wordt aangeboden. Als service voor de burger genereert de RDW jaarlijks een afspraak voor een APK keuring voor zo'n voertuig. Het voordeel hiervan is dat tijdig keuringstijd bij de RDW wordt gereserveerd die een exclusieve keuringsbevoegdheid heeft voor bussen, en dat de burger niet zelf het initiatief hoeft te nemen voor het maken van de keuringsafspraak. Bij het eerste aanbod voor een dergelijke keuring wordt aan de burger gevraagd of hij in het vervolg een aanbod voor een keuring wil ontvangen. De burger ontvangt ruim voor het verstrijken van de APK vervaldatum een bevestiging van de gemaakte afspraak voor een bepaald tijdstip. In beginsel is de burger verplicht om gebruik te maken van de keuringsafspraak, tenzij een andere datum en/of tijdstip is gewenst. De burger dient dan hiervoor contact op te nemen met de RDW.

De vervaldatum voor de APK van het betreffende voertuig was in 2006 op 17 november 2006. In 2006 was door de RDW automatisch een afspraak gepland voor een keuring bij de RDW te Elsloo op 17 oktober 2006. De afspraakbevestiging was verstuurd naar verzoekster. Ten bewijze daarvan stuurde de RDW de Nationale ombudsman een uitdraai toe van het afsprakensysteem BIAS, waarin de bovengenoemde afspraak staat vermeld. Ook staat daarin vermeld dat verzoekster niet was verschenen op deze afspraak. Afschriften van de verzonden brieven worden niet gearhiveerd, aldus de RDW.

De RDW was van oordeel dat aan verzoekster terecht een bedrag van € 145 in rekening was gebracht voor het niet verschijnen op de keuringsafspraak. De afspraak was immers niet geannuleerd of verzet door verzoekster. Dat verzoekster geen bevestiging van de keuringsafspraak heeft ontvangen snijdt geen hout volgens de RDW, aangezien de bevestiging zes weken voor het verval van de APK keuringsdatum aan verzoekster is verstuurd. Daarnaast is verzoekster sinds 2004 akkoord gegaan met het door de RDW aangeboden systeem, dat automatisch door de RDW een keuringsafspraak wordt gemaakt. Verzoekster heeft in de voorgaande jaren zonder problemen gebruik gemaakt van dit afsprakensysteem. Pas geruime tijd na de vervaldatum voor de APK, op 30 januari 2007 heeft verzoekster haar bus laten keuren bij de RDW te Elsloo. Daarnaast heeft de RDW verzoekster een zogenoemde herinneringsbrief gestuurd met de mededeling dat haar voertuig uiterlijk op 17 november 2006 gekeurd moest zijn. Deze brief is ook zes weken voor de APK vervaldatum verstuurd. Hoewel dit slechts een geheugensteuntje is, kon verzoekster naar aanleiding van die brief, mede gezien de keuringshistorie van het voertuig, verwachten dat zij binnen afzienbare tijd met haar bus werd verwacht voor een keuringsafspraak.

6. In reactie op het standpunt van de RDW deelde verzoeksters gemachtigde telefonisch op 2 mei 2007 mee dat hij op grond van de zogenoemde herinneringsbrief van de RDW had gedacht dat het betreffende busje niet meer door de RDW behoefde te worden gekeurd, maar dat dit bij een garage kon gebeuren. In de desbetreffende brief stond immers dat de APK kon worden uitgevoerd bij een door de RDW erkend bedrijf en dat

verzoekster zelf verantwoordelijk was voor een tijdige uitvoering van de keuring. Eerdere jaren was er volgens hem nooit een dergelijke brief verstuurd. De vorige jaren was de keuring steeds goed gegaan: er was een uitnodiging ontvangen, waaraan gehoor was gegeven. Uiteindelijk is het busje gekeurd, nadat op initiatief van de gemachtigde een afspraak voor een keuring was gemaakt. Indien de RDW aan betrokkenen zou vragen om de keuringsafspraak te bevestigen, kon een probleem als nu was ontstaan, worden voorkomen, aldus verzoeksters gemachtigde.

## II. Beoordeling

7. Het redelijkheidsvereiste houdt in dat bestuursorganen de in het geding zijnde belangen tegen elkaar afwegen en dat de uitkomst hiervan niet onredelijk is.

8. Vast staat dat verzoeksters voertuig niet door verzoekster voor een keuring is aangeboden op het door de RDW geplande tijdstip daarvoor. Dit betekent echter niet zonder meer dat het terecht is dat de RDW verzoekster, wegens het niet verschijnen op een keuringsafspraak, het bedrag van de kosten van de keuring in rekening heeft gebracht. Indien het immers niet aan verzoekster zou zijn te wijten dat verzoekster niet op de keuringsafspraak was verschenen, zou het niet redelijk zijn dat de RDW verzoekster toch de kosten voor de keuring in rekening heeft gebracht.

9. In dit geval stelde de RDW dat de RDW zes weken voor het verval van de APK keuringsdatum een afspraakbevestiging aan verzoekster heeft verstuurd. Overigens gebruikt de RDW steeds deze term afspraakbevestiging, hetgeen verwarring wekt. Er is immers in feite geen sprake van een afspraak, nu de RDW zonder overleg met betrokkene een uitnodiging verstuurt. Verzoekster ontkende een uitnodiging voor een keuring te hebben ontvangen.

Voor zijn beoordeling in zaken als deze neemt de Nationale ombudsman als uitgangspunt dat het risico van het niet aankomen van een poststuk dat niet aangetekend is verzonden, in beginsel voor rekening komt van de verzender. In dit geval is dat de RDW. Dit betekent dat wanneer de geadresseerde stelt een bepaald stuk niet te hebben ontvangen, op de RDW in beginsel de bewijslast rust om aannemelijk te maken dat het bewuste stuk wel is verzonden. De RDW kon in dit verband geen kopie van de verzonden brief overleggen, wel legde de RDW een kopie over van een uitdraai van het afsprakensysteem, waarin de afspraak voor een keuring was vastgelegd. Verzoekster stelde de uitnodiging niet te hebben ontvangen. Zij had de twee voorafgaande jaren wel een uitnodiging ontvangen en daar ook gevolg aan gegeven. Nu de RDW onvoldoende heeft kunnen aantonen dat de uitnodigingsbrief is verstuurd en het bovendien niet waarschijnlijk is dat verzoekster zonder bericht geen gevolg zou hebben gegeven aan de uitnodiging, gelet op de voorgaande jaren, acht de Nationale ombudsman het niet onaannemelijk dat verzoekster geen uitnodigingsbrief heeft ontvangen. Nu het voor risico van de RDW is dat een brief niet aankomt, en gelet op de gevolgen die de RDW heeft verbonden aan het niet nakomen van

de uitnodiging, acht de Nationale ombudsman het vervolgens in strijd met het redelijkheidsvereiste dat de RDW in dit geval gebruik heeft gemaakt van zijn bevoegdheid om kosten voor de keuring in rekening te brengen. Overigens wordt nog opgemerkt dat de situatie anders zou hebben gelegen, indien de RDW zich er voor de afspraak van zou hebben vergewist dat de uitnodiging was

ontvangen, bijvoorbeeld door om een bevestiging van de afspraak te vragen.

Het voorgaande geeft aanleiding in dit rapport een tweetal aanbevelingen op te nemen.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van de Dienst Wegverkeer te Zoetermeer, is gegrond wegens strijd met het redelijkheidsvereiste.

## **AANBEVELING**

De Dienst Wegverkeer wordt aanbevolen om:

1. de kosten voor de desbetreffende keuring niet langer in rekening te brengen bij verzoekster, dan wel aan haar terug te storten;
2. in het vervolg in een dergelijke uitnodiging om een bevestiging van de afspraak te vragen.

## **Onderzoek**

Op 4 december 2006 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw M. te Heerlen, ingediend door de heer M. te Heerlen, met een klacht over een gedraging van de Dienst Wegverkeer te Zoetermeer. 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. Tevens werd de RDW een specifieke vraag gesteld.

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

1. Een ongedateerde herinneringsbrief van de RDW richting verzoekster, waarin stond dat haar voertuig uiterlijk op 17 november 2006 moest zijn gekeurd.
2. De klacht door verzoeksters gemachtigde richting RDW van 31 oktober 2006.
3. De reactie op de klacht door de RDW van 27 november 2006.
4. Het namens verzoekster bij de Nationale ombudsman ingediende verzoekschrift van 1 december 2006 en de toelichting daarop van 1 februari 2007.
5. De reactie op de klacht van de RDW van 19 maart 2007.
6. De telefonische reactie van verzoeksters gemachtigde van 2 mei 2007.

### **Bevindingen**

Zie onder Beoordeling.

### **Achtergrond**

Artikel 2.3.1, eerste lid, van het Besluit Tarieven Dienst Wegverkeer 2006 (Besluit van de Algemeen Directeur van de Dienst Wegverkeer van 23 december 2005; Staatscourant 2005, afl. 250) bepaalt dat indien de aanvrager van een keuring niet verschijnt op de met de RDW afgesproken tijd en plaats, een bedrag in rekening kan worden gebracht ter

hoogte van maximaal het voor de aangevraagde keuring vastgestelde tarief. Het tweede lid bepaalt dat het eerste lid niet van toepassing is, indien uiterlijk twee werkdagen vóór de afgesproken tijd bericht van verhindering is ontvangen door de RDW.