



Rapport

Datum: 6 november 2007
Rapportnummer: 2007/242

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat hij bij zijn verzoek om schorsing van de geldigheid van het voor zijn voertuig afgegeven kentekenbewijs bij een postagentschap te L. er niet op is gewezen dat hij voor het voertuig wél motorrijtuigenbelasting zou moeten betalen als hij de schorsing binnen drie maanden zou opheffen. Verder klaagt verzoeker erover dat er op het moment dat hij zijn verzoek deed, geen folders en brochures aanwezig waren op het postagentschap waaruit dit bleek. Tenslotte klaagt verzoeker erover dat de Dienst Wegverkeer nadien niet bereid bleek om het door hem betaalde tarief voor de schorsing te vergoeden.

Beoordeling

Algemeen

Ingevolge de Wegenverkeerswet 1994 is de Dienst Wegverkeer (hierna: de RDW) onder meer belast met het op aanvraag van de eigenaar of houder van een voertuig schorsen van de geldigheid van kentekenbewijzen. De schorsing kan op vier manieren worden beëindigd: door een aanvraag om opheffing, door verloop van één jaar nadat de schorsing is verleend, doordat de tenaamstelling in het kentekenregister is komen te vervallen of zodra met het voertuig gebruik van de weg wordt gemaakt (zie Achtergrond, onder 1.).

Is het kentekenbewijs geschorst, dan wordt geen motorrijtuigenbelasting geheven, tenzij de schorsing minder dan drie maanden duurt (zie Achtergrond, onder 2.).

De aanvraag om schorsing moet worden ingediend bij een vestiging van Postkantoren BV. Voor schorsing is een tarief verschuldigd van € 68 (zie Achtergrond, onder 3. en 4.).

Met Postkantoren BV heeft de RDW een overeenkomst gesloten over de uitvoering van bepaalde werkzaamheden (zie Achtergrond, onder 5.). Volgens deze overeenkomst moet Postkantoren BV onder meer zorgen voor voldoende brochures en folders. Als de klant vraagt om informatie over de kentekenregistratie, dan wordt hij hierover door Postkantoren BV geadviseerd. Dit geldt ook voor eenvoudige tariefinformatie over motorrijtuigenbelasting.

I. Bevindingen

1. Op 4 oktober 2006 liet verzoeker zijn kentekenbewijs schorsen op het postagentschap te L. Zijn verzoek was een schorsing van twee maanden omdat hij op 27 december 2006 met de auto met op vakantie wilde. Volgens B., beheerder van het postagentschap (ondernemend postagent), was een schorsing van twee maanden niet mogelijk. Wel kon de schorsing op ieder moment worden opgeheven, aldus B.

2. Bij brief van 1 november 2006 informeerde de Centrale administratie van de Belastingdienst verzoeker dat hij gedurende de schorsingsperiode geen motorrijtuigen-belasting verschuldigd was, mits de schorsingsperiode minimaal drie maanden duurde. Naar aanleiding van deze informatie deed verzoeker navraag bij B. Deze zou niet op de hoogte zijn geweest van deze minimumtermijn. Volgens B. zou in de instructies over schorsing van de RDW hierover niets zijn vermeld.

3. Bij brief van 3 november 2006 legde verzoeker de kwestie voor aan de RDW. Zou hij juist zijn geïnformeerd over de gevolgen voor de motorrijtuigenbelasting van een schorsing korter dan drie maanden, dan had verzoeker nooit het kentekenbewijs laten schorsen. Nu had hij als gevolg van de ontoereikende informatieverstrekking door B. of door de RDW aan B., het schorsingstarief voor niets betaald. Verzoeker vroeg de RDW om teruggave van de betaalde € 68.

4. In zijn reactie van 9 november 2006 liet de RDW verzoeker het volgende weten. Een schorsing heft gedurende de schorsingsperiode de voertuigverplichtingen op. Dit betekent dat zolang het kentekenbewijs is geschorst er geen motorrijtuigenbelasting is verschuldigd, het voertuig niet APK hoeft te worden gekeurd en niet hoeft te worden verzekerd. Dat er een minimumtermijn geldt voor de motorrijtuigenbelasting is een maatregel van de Belastingdienst. Voor het schorsen is een tarief verschuldigd, ongeacht of de schorsing het gehele jaar van kracht is of maar een deel van het jaar. Het te betalen tarief is een vergoeding voor de kosten van de behandeling van de schorsing. Restitutie van de betaalde € 68 voor het schorsen van het kentekenbewijs was niet mogelijk, ongeacht of er sprake was van ontoereikende informatie van het postagentschap. Bij de brief zond de RDW een brochure mee met informatie over kentekens en kentekenbewijzen. De informatie was ook beschikbaar via de website van de RDW of telefonisch op te vragen bij de Klantenservice.

5. In zijn brief van 12 november 2006 aan de RDW stelde verzoeker dat hij als burger ervan uit mag gaan dat het postagentschap voldoende door de RDW is geïnformeerd over diensten die het voor de RDW verricht. De brochure die de RDW had toegezonden was bij het postagentschap niet verkrijgbaar. Verzoeker stelde nogmaals dat hij bij het laten schorsen van het kentekenbewijs had gevraagd naar een brochure en naar de voorwaarden voor schorsing. Daarbij had hij uitgelegd dat hij de schorsing vóór 1 januari 2007 moest opheffen. Hij had ontoereikende antwoorden gekregen op alle vragen die in verband met de schorsing relevant waren. Nu hij door de onvolledige informatieverstrekking het kentekenbewijs voor niets had laten schorsen meende verzoeker recht te hebben op teruggave van € 68.

6. In zijn reactie van 17 november 2006 bleef de RDW bij de eerder gegeven uitleg over schorsing. Voor informatie over de minimumtermijn van drie maanden die in verband met de motorrijtuigenbelasting aan de schorsing is verbonden verwees de RDW verzoeker naar de Belastingdienst.

7. Verzoeker klaagt erover dat hem ontoereikende informatie is verstrekt over de gevolgen voor de motorrijtuigenbelasting in het geval de schorsing van een kentekenbewijs korter dan drie maanden duurt. Brochures hierover waren niet aanwezig op het postagentschap waar hij het kentekenbewijs liet schorsen. Verzoeker is het er niet mee eens dat de RDW het schorsingstarief niet heeft vergoed.

8. In reactie op de klacht liet de RDW onder meer het volgende weten.

De overeenkomst tussen de RDW en Postkantoren BV bevat werkinstructies over de diensten die Postkantoren BV voor de RDW verricht. Deze basisinformatie is doorgaans voldoende voor medewerkers van het postkantoor om alle handelingen namens de RDW te verrichten en het publiek van informatie te voorzien.

De brochure "Uw voertuig en het kenteken" van de RDW wordt om financiële en logistieke redenen sinds 1 november 2006 niet meer via het postkantoor verstrekt. Brochures worden wel op aanvraag van burgers verstrekt en zijn verkrijgbaar op vestigingen van de RDW. Internet is een alternatief informatiekanaal, brochures zijn geheel te downloaden van de website van de RDW. Daarnaast is de RDW telefonisch goed bereikbaar om de burger van passende informatie te voorzien.

In de regel is het niet nodig specifieke instructies aan medewerkers van postkantoren te verstrekken aangezien de werkinstructies voldoende informatie bevatten om (eenvoudige) vragen van burgers te beantwoorden. Daarnaast is contractueel overeengekomen dat de Helpdesk Postkantoren de eerstelijnsopvang verzorgt van vragen van baliemedewerkers over de dienstverlening van en voor de RDW.

Verzoeker heeft geïnformeerd naar een schorsing voor de duur van twee maanden, kennelijk met de bedoeling een deel van het schorsingstarief te betalen. De beheerder van het postagentschap heeft vervolgens terecht meegedeeld dat schorsing voor een periode van twee maanden niet mogelijk is, maar dat het voertuig ieder moment weer "uit de schorsing" kon worden gehaald zonder extra kosten.

Verzoeker stelt dat de beheerder van het postagentschap hem niet de minimumtermijn van de schorsing voor de motorrijtuigenbelasting heeft meegedeeld. Verzoeker verwijt de RDW dat deze hem niet actief heeft geïnformeerd over de verschuldigde motorrijtuigenbelasting. Afgezien van het feit dat (informatie over) motorrijtuigenbelasting onder verantwoordelijkheid van de Belastingdienst valt, kan niet van de medewerkers van de postkantoren worden verwacht dat bij ieder verzoek om schorsing de burger ongevraagd wordt gewezen op onder meer de minimum schorsingsperiode voor de motorrijtuigenbelasting. Van verzoeker mag worden verwacht dat hij - voorafgaand aan de schorsing - zelf actief informatie vergaart over de (gevolgen van) een schorsing van een motorvoertuig.

De RDW concludeerde dat Postkantoren BV juist had gehandeld door aan te geven dat een schorsing van twee maanden niet mogelijk was en dat de schorsing voor een jaar diende te worden aangegaan tegen een tarief van € 68. Ook de mededeling dat de schorsing zonder extra kosten ieder moment weer ongedaan gemaakt kon worden was juist.

9. In reactie op de klacht liet Postkantoren BV namens ondernemend postagent B. onder meer het volgende weten.

Postkantoren BV deelt de mening van verzoeker niet dat B. had moeten melden dat er bij een schorsingsperiode van minder dan drie maanden wel motorrijtuigenbelasting is verschuldigd. Naast het uitvoeren van de kentekenregistratie heeft de RDW geen informatieverstrekking bevestigd op het postkantoor. B. wordt ook niet geacht kennis te hebben van de diverse voor- en/of nadelen van het schorsen van een kentekenbewijs. De RDW heeft Postkantoren BV ingeschakeld voor het uitvoeren van kentekenregistraties, niet voor informatieverstrekking aan de klant. Deze informatie is beschikbaar via de website van de RDW.

Postkantoren BV concludeerde dat B. op correcte wijze invulling had gegeven aan de klantwens van verzoeker.

10. In reactie op het standpunt van Postkantoren BV liet verzoeker weten dat in zijn geval de stelregel dat geen informatie wordt verstrekt, niet was gevolgd. B. had hem op zijn verzoek juist wel informatie gegeven over het schorsen van een kentekenbewijs. Als B. hem erop had gewezen handelingen namens de RDW te verrichten maar daarover geen informatie te kunnen verstrekken, dan had hij ergens anders kunnen informeren, bijvoorbeeld bij de RDW of op internet. Verzoeker had dit allemaal niet gedaan omdat hij erop vertrouwde dat B. alle relevante informatie had verstrekt. Dat B. niet op de hoogte was van informatie over de minimumtermijn van de schorsing voor de motorrijtuigenbelasting is wijsheid achteraf. Verzoeker bleef van mening dat B. niet (volledig) was voorgelicht door Postkantoren BV of door de RDW.

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.

12. Verzoeker vindt dat hij onvoldoende is geïnformeerd over de gevolgen van schorsing van het kentekenbewijs voor de motorrijtuigenbelasting. Verzoeker stelt dat hij al het nodige heeft gedaan om van het postagentschap waar hij het kentekenbewijs liet schorsen deze informatie te verkrijgen. De RDW en Postkantoren BV vinden dat het niet op de weg van postagent B. lag om verzoeker te informeren over de gevolgen van schorsing van het

kentekenbewijs voor de motorrijtuigenbelasting, maar dat dit een taak is voor de Belastingdienst en dat verzoeker zelf verantwoordelijk is om deze informatie te achterhalen.

13. De Nationale ombudsman overweegt als volgt. Uit het onderzoek is gebleken dat verzoeker het kentekenbewijs voor een beperkte periode wilde laten schorsen. Op zichzelf juist is het standpunt van de RDW dat de regelgeving omtrent schorsing hiertoe geen mogelijkheid biedt: schorsing betreft een jaar en kan te allen tijde worden opgeheven. Ook juist is dat voor de handelingen die gepaard gaan met het schorsen van het kentekenbewijs een tarief is verschuldigd van € 68, ongeacht de duur van de schorsing.

Voor verzoeker maakte het wel uit welke gevolgen schorsing van het kentekenbewijs had voor de motorrijtuigenbelasting. In de redenering van verzoeker was schorsing alleen interessant als het bedrag aan uitgespaarde motorrijtuigenbelasting hoger was dan het schorsingstarief. Het was daarom in zijn belang dat hij erover werd geïnformeerd dat als de schorsing korter duurde dan drie maanden, hij (alsnog) de verschuldigde motorrijtuigenbelasting moest betalen.

14. De Nationale ombudsman volgt de RDW en Postkantoren BV niet in hun standpunt dat het niet de verantwoordelijkheid is van de medewerkers van de postkantoren om bij een verzoek om schorsing de burger te wijzen op onder meer de minimum schorsingsperiode voor de motorrijtuigenbelasting. Eén van de wettelijke taken van de RDW is het schorsen van de geldigheid van kentekenbewijzen. De schorsing geldt voor de APK-keuringsplicht, de verzekeringsplicht en de verplichting tot het betalen van motorrijtuigenbelasting. Nu de handeling van de RDW (schorsing van het kentekenbewijs) belangrijke wettelijke verplichtingen van de burger opschort, dient de instantie die de schorsing verricht (of laat verrichten) als daartoe aanleiding is adequate informatie te verstrekken over de consequenties van het schorsen. Daartoe behoort ook informatie over de wettelijke bepaling dat geen motorrijtuigenbelasting wordt geheven, tenzij de schorsing minder dan drie maanden duurt. Dit past ook in hetgeen is overeengekomen tussen de RDW en Postkantoren over advisering over kentekenregistratie (zie Achtergrond, onder 5.). Daaraan doet niet af dat de Belastingdienst de uitvoerende instantie is voor de motorrijtuigenbelasting. Dit te meer nu het voor de burger niet zou hoeven uit te maken op welke wijze de overheid de uitvoering van zijn taken regelt.

15. Uit het onderzoek is gebleken dat verzoeker bij zijn verzoek om schorsing duidelijk heeft gemaakt dat hij het kentekenbewijs niet langer dan drie maanden wilde laten schorsen. Gelet op wat hiervoor is overwogen had verzoeker erop mogen vertrouwen dat hij volledig en juist zou worden geïnformeerd over de gevolgen hiervan voor de motorrijtuigenbelasting. Brochures met informatie over schorsing en de gevolgen daarvan voor de motorrijtuigenbelasting waren op dat moment niet voorhanden. Verder is gebleken dat postagent B. niet op de hoogte was van de minimumtermijn van drie maanden en dat deze informatie ook niet is opgenomen in de instructies van de RDW aan medewerkers

van postkantoren. Naar het oordeel van de Nationale ombudsman is dit een gebrek in de informatievoorziening aan de burger. Door niet te wijzen op de gevolgen voor de motorrijtuigenbelasting van een schorsing van het kentekenbewijs korter dan drie maanden, heeft de ondernemend postagent, namens de RDW, gehandeld in strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking. Dit vormt aanleiding om een aanbeveling op te nemen in dit rapport.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

16. Uit het voorgaande volgt naar het oordeel van de Nationale ombudsman, dat de RDW in dit geval in redelijkheid niet het verzoek om restitutie van het schorsingstarief kon afwijzen. Daarmee heeft de RDW gehandeld in strijd met het redelijkheidsvereiste dat inhoudt dat bestuursorganen de in het geding zijnde belangen tegen elkaar afwegen en dat de uitkomst hiervan niet onredelijk is. Ook dit punt vormt aanleiding voor het doen van een aanbeveling.

De onderzochte gedraging is op dit punt ook niet behoorlijk.

Conclusie

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

gegrond ten aanzien van het niet wijzen op de gevolgen voor de motorrijtuigenbelasting van een schorsing van het kentekenbewijs korter dan drie maanden, wegens schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking; en

gegrond ten aanzien van de afwijzing van het verzoek om restitutie van het schorsingstarief, wegens schending van het redelijkheidsvereiste.

AANBEVELING

De Nationale ombudsman geeft de Dienst Wegverkeer in overweging om de werkinstructies aan medewerkers van Postkantoren BV aan te passen door daarin op te nemen dat bij schorsing van een kentekenbewijs de burger erop wordt gewezen dat gedurende de schorsing geen motorrijtuigenbelasting wordt geheven, tenzij de schorsing minder dan drie maanden duurt.

Verder wordt de Dienst Wegverkeer in overweging gegeven de afwijzing van het verzoek om restitutie van het schorsingstarief te heroverwegen met inachtneming van hetgeen onder II.16. is geoordeeld.

De RDW heeft het bedrag van € 68 aan verzoeker terugbetaald. Verder liet de RDW weten de werkinstructies te zullen aanpassen.

Onderzoek

Op 28 november 2006 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer L. te E., met een klacht over een gedraging van ondernemend postagent B. te L. Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Dienst Wegverkeer (RDW), 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.

Daarnaast werd de ondernemend postagent de gelegenheid geboden om commentaar op de klacht te geven.

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

Tevens werd de RDW een aantal specifieke vragen gesteld.

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

Noch verzoeker noch de RDW gaf binnen de gestelde termijn een reactie.

Informatieoverzicht

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

1. Brief van de Centrale administratie Belastingdienst aan verzoeker van 1 november 2006;
2. Brieven van verzoeker aan de Dienst Wegverkeer (RDW) van 3 en 12 november 2006;
3. Brieven van de RDW aan verzoeker van 9 en 17 november 2006;
4. Brief van verzoeker aan de Nationale ombudsman van 25 november 2006;
5. Brief van de RDW aan de Nationale ombudsman van 16 april 2007;
6. Brief van Postkantoren BV aan de Nationale ombudsman van 3 juli 2007;
7. Brief van verzoeker aan de Nationale ombudsman van 26 juli 2007.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

1. Wet van 21 april 1994, houdende vervanging van de Wegenverkeerswet (Wegenverkeerswet 1994, Stb. 475):

Artikel 4b:

"1. De Dienst Wegverkeer is belast met de volgende taken:

(...)

c. het opgeven van kentekens voor motorrijtuigen en aanhangwagens en het ter zake van die opgaven afgeven van kentekenbewijzen, het schorsen van de geldigheid van kentekenbewijzen, het ongeldigverklaren van kentekenbewijzen, alsmede het houden van toezicht als bedoeld in artikel 37, vierde lid,

(...)"

Artikel 67:

"1. Indien met een voertuig geen gebruik van de weg wordt gemaakt, schorst de Dienst Wegverkeer op aanvraag van de eigenaar of houder van dat voertuig, tegen betaling, op de door de Dienst Wegverkeer vastgestelde wijze, van het daarvoor door deze dienst vastgestelde tarief, de geldigheid van het kentekenbewijs.

(...)

3. De aanvraag van een schorsing dient te geschieden overeenkomstig bij algemene maatregel van bestuur vastgestelde regels.

4. Bij ministeriële regeling worden nadere regels vastgesteld omtrent het krachtens het derde lid bepaalde.

5. De Dienst Wegverkeer plaatst bij het verlenen van de schorsing overeenkomstig bij algemene maatregel van bestuur vastgestelde regels op het kentekenbewijs een aantekening waaruit blijkt dat schorsing is verleend.

6. Bij ministeriële regeling worden nadere regels vastgesteld omtrent de aantekening van schorsing, bedoeld in het vijfde lid."

Artikel 68, eerste lid:

"De schorsing eindigt:

- a. door opheffing als bedoeld in artikel 69,
- b. door verloop van een jaar nadat de schorsing is verleend,
- c. door het verval van de tenaamstelling in het kentekenregister, of
- d. zodra met het voertuig gebruik van de weg wordt gemaakt."

Artikel 69:

- "1. De schorsing wordt op aanvraag van de eigenaar of houder door de Dienst Wegverkeer opgeheven.
2. De aanvraag van opheffing van de schorsing dient te geschieden overeenkomstig bij algemene maatregel van bestuur vastgestelde regels.
3. Bij ministeriële regeling worden nadere regels vastgesteld omtrent het krachtens het tweede lid bepaalde."

2. Wet van 16 december 1993 tot vaststelling van de Wet op de motorrijtuigenbelasting 1994 (Wet op de motorrijtuigenbelasting 1994, Stb. 1994/17):

Artikel 19:

- "1. Voor een motorrijtuig waarvoor een kenteken is opgegeven wordt, onder bij algemene maatregel van bestuur te stellen voorwaarden en beperkingen, de belasting niet geheven over tijdvakken die aanvangen tijdens een voor dat motorrijtuig geldende schorsing als bedoeld in hoofdstuk IV, paragraaf 6, van de Wegenverkeerswet 1994.
2. Het eerste lid is niet van toepassing als de schorsing eindigt:
- a. met betrekking tot een personenauto, een bestelauto of een motorrij wiel: binnen drie maanden;
 - b. met betrekking tot een vrachtauto: binnen een maand."

3. Regeling van 28 november 1994 (Regeling schorsing geldigheid kentekenbewijs, Stcrt. 237):

Artikel 1:

"De aanvraag van een schorsing als bedoeld in artikel 67 van de wet alsmede de aanvraag van opheffing van de schorsing, bedoeld in artikel 69 van de wet, geschiedt bij een daartoe aangewezen vestiging van de Dienst Wegverkeer dan wel een daartoe aangewezen postvestiging van Postkantoren BV."

4. Besluit tarieven Dienst Wegverkeer 2006 (19 december 2005/Nr. VIZ 2005/9800, Stcrt. 250):

Artikel 2.6.10. Schorsing:

"1. De aanvrager van een schorsing van de geldigheid van een kentekenbewijs is ter vergoeding van de kosten van de behandeling van de aanvraag € 68,00 verschuldigd. (...)"

5. Overeenkomst RDW-Postkantoren, periode 2006-2008; contract 2306B:

Artikel 5 Ondersteunende diensten:

"5.1 De ondersteunende diensten welke door Postkantoren BV worden verricht, zijn in Bijlage 2 omschreven (...)"

5.2 De aangewezen postkantoren dienen tot 1 november 2006 de beschikking te hebben over een folderpresentatie voor de presentatie van RDW brochures (...)"

Bijlage bij Overeenkomst RDW-Postkantoren BV

"Bijlage 2 Ondersteunende diensten

2.1 Voorlichting naar publiek

Brochure en folderverstrekking

(...)

Postkantoren BV zorgt ervoor dat permanent voldoende brochures en folders in de vakken aanwezig zijn (...)

Advisering

Indien de klant verzoekt om informatie over de kentekenregistratie, wordt de klant hierover geadviseerd.

In combinatie met een tenaamstelling wordt bij houderschapsplichtige voertuigen tevens aangifte gedaan voor motorrijtuigenbelasting. Indien de klant verzoekt om eenvoudige tariefinformatie over motorrijtuigenbelasting, wordt de klant hierover geadviseerd."