



Rapport

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de Stichting Examenbureau voor het Beroepsvervoer zijn verzoek om restitutie van het examengeld voor de module Voertuigmanagement op 7 oktober 2007 heeft afgewezen.

Beoordeling

I. Bevindingen

1. Verzoeker volgde via zelfstudie de opleiding tot ondernemer in het beroepsgoederenvervoer bij de Stichting Examenbureau voor het Beroepsvervoer (hierna ook: SEB). Hij moest hiervoor een aantal modules volgen en deze modules met een examen afronden.
2. Verzoeker meldde zich op 21 september 2007 aan voor het examen Voertuigmanagement. Dit examen was gepland op 9 oktober om 14.00 te Zwolle. Het verschuldigde examengeld à € 65,- betaalde verzoeker direct.
3. Op 25 september 2007 wees een derde verzoeker erop dat in het examen Wegvervoer Goederen, dat verzoeker reeds eerder in september had gedaan en had gehaald, ook de module Voertuigmanagement was opgenomen.
4. Verzoeker annuleerde vervolgens per telefoon de inschrijving voor het examen Voertuigmanagement en vroeg de SEB om restitutie van het examengeld. Telefonisch werd verzoeker door een medewerker van de SEB erop gewezen dat hij, omdat hij zich reeds had aangemeld, geen restitutie kon krijgen.
5. Op 25 september 2007 stuurde verzoeker een e-mailbericht aan de SEB waarin hij klaagde dat hij moest betalen voor een examen waaraan hij niet hoefde deel te nemen.
6. Op 7 oktober 2007 liet de SEB weten dat zij de eindtermen voor de modules op haar website had geplaatst. Daar stond ook vermeld welke modules een potentiële ondernemer diende te behalen om een getuigschrift te ontvangen. De SEB vervolgde dat het verzoekers eigen verantwoordelijkheid was om de juiste modules aan te vragen.
- 7.1. In reactie op een aantal vragen van de Nationale ombudsman deelde de SEB mee dat er op 1 januari 2007 een verandering was doorgevoerd ten aanzien van de te volgen modules voor de opleiding tot ondernemer in het beroepsgoederenvervoer. De verandering hield in dat de module Wegvervoer Goederen en de module Voertuigmanagement samengevoegd waren tot één module met de naam Wegvervoer Goederen. De SEB schreef voorts dat de afzonderlijke modules echter nog bleven bestaan tot 1 januari 2008 voor studenten die voor de invoering van de nieuwe module reeds één van beide onderdelen hadden behaald.

7.2. Op een vraag van de Nationale ombudsman over de informatieverstrekking omtrent deze wijziging antwoordde de SEB dat de informatie van 1 november 2006 tot september 2007 op haar website had gestaan. De SEB vervolgde:

"Eveneens is de informatie omtrent de te volgen modules terug te vinden in het Examenreglement versie 11 (...). Hier staat duidelijk aangegeven uit welke modules een opleiding bestaat. Bij de opleiding 'Goederenvervoer nationaal' staat echter niet de module 'Voertuigmanagement' (...). Uit het Examenreglement blijkt hierdoor dat de module 'Voertuigmanagement' geen onderdeel (meer) uitmaakt van de opleiding tot ondernemen in het beroepsgoederenvervoer.

De SEB acht het van belang u er op te wijzen dat de website en het examenreglement gemakkelijk te raadplegen zijn (...)."

7.3. De SEB stelde zich voorts op het standpunt dat zij verzoeker niet had hoeven te wijzen op de dubbele aanmelding. De SEB had op een juiste en duidelijke manier de benodigde informatie ter beschikking gesteld van haar kandidaten. Bovendien, zo stelde de SEB, mocht er meer verantwoordelijkheid gelegd worden bij de studenten.

"De SEB is (...) van mening dat het tot zich nemen en handelen overeenkomstig juiste informatie tot de verantwoordelijkheid van de kandidaten/potentiële ondernemers behoort."

7.4. De SEB concludeerde dat zij voor geruime tijd, zowel via het examenreglement als via de website, voldoende informatie omtrent de samenvoeging van de modules ter beschikking had gesteld aan haar kandidaten en dat het handelen overeenkomstig deze informatie tot de verantwoordelijkheid van de kandidaten behoort. De SEB bleef dan ook bij het standpunt dat zij geen restitutie van het examengeld behoefde te betalen aan verzoeker en verzocht de Nationale ombudsman om de klacht van verzoeker ongegrond te verklaren.

II. Beoordeling

8. Het redelijkheidsvereiste brengt mee dat bestuursorganen voorafgaand aan elk handelen, of dit nu een rechtshandeling of een feitelijke handeling betreft, het belang van het realiseren van een doelstelling afwegen tegen de belangen van de burger. In het licht van het realiseren van de doelstelling mag de uitkomst van die belangenafweging niet onredelijk zijn.

9. Wat betreft de gehoudenheid tot restitutie brengt het redelijkheidsvereiste mee dat het bestuursorgaan mag weigeren om te restitueren indien het in redelijkheid het standpunt kan innemen niet verplicht te zijn tot restitutie van het door de burger betaalde bedrag.

10. Aanmelden voor het doen van een examen geschiedt bij de SEB via een inschrijfformulier. Na inzending van het inschrijfformulier is een kandidaat het examengeld

verschuldigd (zie Achtergrond, onder 5.2). In het examenreglement van de SEB (zie Achtergrond, onder 5.6) staat vermeld dat een kandidaat die niet op het examen verschijnt, het examengeld niet gerestitueerd krijgt. De SEB kent echter ook uitzonderingen op deze regel. In het examenreglement staat daarover het volgende.

"SEB kan echter beslissen tot gehele of gedeeltelijke restitutie of compensatie anderszins, zoals deelname op een ander moment zonder kosten of tegen gereduceerd tarief alsnog te voldoen, - ondermeer - in de navolgende gevallen:

- overlijden van de kandidaat, diens partner of een familielid tot en met de tweede graad. Ten bewijze dient een kopie van de overlijdensverklaring en/of een uittreksel uit het geboorteregister van de kandidaat te worden gevoegd bij de afmelding;
- overmacht. In geval een kandidaat door vermeende overmacht niet aan het examen kan deelnemen, kan hij een met redenen omkleed verzoek doen aan het Bestuur van SEB tot restitutie van maximaal 50% van het examengeld."

11. De SEB betwistte haar verplichting tot restitutie van het examengeld aan verzoeker. De SEB was van mening dat zij op een juiste en duidelijke manier de benodigde informatie ter beschikking had gesteld van haar kandidaten. De SEB achtte het de verantwoordelijkheid van de kandidaten zelf om zich goed te laten informeren.

12. Uit het examenreglement (zie Achtergrond, onder 5.6) kan worden opgemaakt dat de SEB ten aanzien van de beslissing tot restitutie van het examengeld als een kandidaat niet op een examen is verschenen, een discretionaire bevoegdheid heeft. Deze bevoegdheid is niet beperkt tot de genoemde situaties van overlijden of overmacht. Uit het woord 'ondermeer' mag worden opgemaakt dat de SEB ook in andere situaties kan beslissen tot gehele of gedeeltelijke restitutie of compensatie anderszins van het examengeld.

13. Uit het onderzoek is gebleken dat de modules Voertuigmanagement en Wegvervoer Goederen per 1 januari 2007 zijn samengevoegd tot één module met de naam Wegvervoer Goederen. De losse modules werden als overgangssituatie nog aangeboden tot 1 januari 2008. Met de SEB is de Nationale ombudsman van mening dat het de verantwoordelijkheid van de kandidaten zelf is om zich goed te laten informeren. Dit ontslaat de SEB echter niet van haar verplichting om haar kandidaten op een adequate wijze van informatie te voorzien.

De informatie over de samenvoeging van de modules heeft de SEB weliswaar op haar website vermeld, maar voor een beperkte duur, namelijk tot september 2007. Ook uit het examenreglement kan niet worden opgemaakt dat de aangeboden modules per 1 januari 2007 zijn gewijzigd (zie Achtergrond, onder 4.1.). Het examenreglement vermeldt weliswaar niet dat de module Voertuigmanagement onderdeel uitmaakt van de opleiding tot ondernemen in het beroepsgoederenvervoer, maar ook hier wordt niet expliciet vermeld

dat de situatie met ingang van 1 januari 2007 is gewijzigd. Het is dus goed mogelijk dat verzoeker, die zich in september 2007 heeft ingeschreven voor het examen Voertuigmanagement, deze informatie niet heeft gezien. Gelet op het feit dat de losse modules nog werden aangeboden tot januari 2008 en er dus tot die tijd een overgangssituatie bestond waarin verwarring zou kunnen ontstaan over de te volgen modules, had het volgens de Nationale ombudsman voor de hand gelegen om de informatie over de samenvoeging van de modules zowel op de website, als expliciet vermeld in het examenreglement in ieder geval tot januari 2008 te vermelden. Dit te meer nu ook uit de naam van de nieuwe module niet blijkt dat het hier twee samengevoegde modules betreft. Dat dit niet is gebeurd, acht de Nationale ombudsman, mede uit het oogpunt van adequate informatieverstrekking, niet juist. De Nationale ombudsman is van mening dat de SEB de benodigde informatie over de wijziging in de modules niet op een juiste en voldoende wijze ter beschikking heeft gesteld van haar kandidaten.

14. Gelet op de discretionaire bevoegdheid van SEB tot het verlenen van restitutie en het feit dat de gebrekkige informatieverstrekking door SEB bij verzoeker tot verwarring heeft geleid, had het in de rede gelegen dat SEB in dit geval tot restitutie had besloten.

De beslissing van de SEB om het verzoek om restitutie af te wijzen, is dan ook genomen in strijd met het redelijkheidsvereiste.

Het voorgaande vormt aanleiding voor de Nationale ombudsman een aanbeveling te doen.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van Stichting Examenbureau Beroepsvervoer te Rijswijk, is gegrond wegens strijd met het redelijkheidsvereiste.

Aanbeveling

De Nationale ombudsman geeft het bestuur van de SEB in overweging om zijn standpunt ten aanzien van de restitutie van het examengeld aan verzoeker te heroverwegen.

De SEB heeft laten weten dat de aanbeveling wordt overgenomen

Onderzoek

Op 7 oktober 2007 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer S. te Emmen, met een klacht over een gedraging van Stichting Examenbureau Beroepsvervoer te Rijswijk.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het bestuur van de Stichting Examenbureau Beroepsvervoer, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd het bestuur van de Stichting Examenbureau Beroepsvervoer 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 Stichting Examenbureau Beroepsvervoer en verzoeker de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

Tevens werd aan het bestuur van de Stichting Examenbureau voor het Beroepsvervoer een aantal specifieke vragen gesteld.

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

Het bestuur van SEB en verzoeker deelden mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

Informatieoverzicht

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

1. Het e-mailbericht van verzoeker aan de SEB van 25 september 2007.
2. De reactie van de SEB aan verzoeker van 7 oktober 2007.
3. Het e-mailbericht van verzoeker aan de Nationale ombudsman van 7 oktober 2007.
4. De brief van de SEB aan de Nationale ombudsman van 21 december 2007.
5. Het Examenreglement en exameneisen van toepassing op de examens voor verkrijging van het getuigschrift vakbekwaamheid beroepgoederenvervoer over de weg nationaal, van de SEB, versie 11 van september 2006.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

Examenreglement en exameneisen van toepassing op de examens voor verkrijging van het getuigschrift vakbekwaamheid beroepgoederenvervoer over de weg nationaal, versie 11 van september 2006

"4.1. Goederenvervoer (nationaal en internationaal):

Voor het verkrijgen van het getuigschrift van Vakbekwaamheid Beroepsgoederenvervoer over de Weg Nationaal moeten de onderstaande modules worden behaald:

Module B Bedrijfsmanagement

Module C Calculatie

Module F Financieel Management

Module P Personeelsmanagement

Module WG Wegvervoer Goederen

(...)

5.2. Aanmelding

Aanmelding voor het doen van een examen dient te geschieden door middel van een bij SEB verkrijgbaar inschrijfformulier. Op dit inschrijfformulier moet een kandidaat aangeven aan welke examens hij wenst deel te nemen. Een kandidaat dient bij eerste inschrijving bij het inschrijfformulier een uittreksel uit het bevolkingsregister van zijn woonplaats te voegen, en een recente en goed gelijkende pasfoto, alsmede een gewaarmerkte kopie van zijn rijbewijs of een op zijn naam staand theoriecertificaat. Zowel het uittreksel als de pasfoto mag niet ouder zijn dan drie maanden. Het inschrijfformulier dient ingevuld en ondertekend, voorzien van voornoemde bijlagen per post aan SEB te worden toegezonden.

Na inzending van het inschrijfformulier is een kandidaat het examengeld verschuldigd zoals vermeld op het inschrijfformulier. Betaling dient voor de op het inschrijfformulier aangegeven sluitingsdatum plaats te vinden.

(...)

5.6. Verhindering van kandidaat

Een kandidaat die niet op het examen verschijnt, krijgt het examengeld niet gerestitueerd. SEB kan echter beslissen tot gehele of gedeeltelijke restitutie of compensatie anderszins, zoals deelname op een ander moment zonder kosten of tegen gereduceerd tarief alsnog te voldoen, - ondermeer - in de navolgende gevallen:

- overlijden van de kandidaat, diens partner of een familielid tot en met de tweede graad. Ten bewijze dient een kopie van de overlijdensverklaring en/of een uittreksel uit het geboorteregister van de kandidaat te worden gevoegd bij de afmelding;

- overmacht. In geval een kandidaat door vermeende overmacht niet aan het examen kan deelnemen, kan hij een met redenen omkleed verzoek doen aan het Bestuur van SEB tot restitutie van maximaal 50% van het examengeld."