



# Rapport

**Datum: 14 februari 2011**  
**Rapportnummer: 2011/043**

## **Klacht**

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

## **Beoordeling**

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

## **Conclusie**

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

## **AANBEVELING**

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

## **Onderzoek**

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

## **Bevindingen**

### **KLACHT**

Verzoekster, een rij-instructrice, klaagt erover dat de Stichting Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (het CBR) onvoldoende oog heeft gehad voor haar belangen nadat op 28 mei 2008 tijdens een examenrit een aanrijding met haar lesauto had plaatsgevonden.

### **Beoordeling**

feiten

Wat is er gebeurd?

Op 28 mei 2008 werd door een CBR-examinatrice in de lesauto van verzoekster een rijexamen afgenomen. Tijdens dit examen vond een aanrijding plaats, waarbij door de lesauto geen voorrang was verleend. De auto van verzoekster werd total loss verklaard. De verzekeringsmaatschappij van verzoekster heeft het CBR aansprakelijk gesteld voor de schade, omdat de aanrijding de examinatrice verweten zou kunnen worden wegens slecht ingrijpen. Het CBR heeft de aansprakelijkheid niet erkend, zich daarbij beroepend op de exoneratieclausule in artikel 11 sub a. en b. van de tussen het CBR en de rijsschool

geldende Inschrijvingsovereenkomst. Daarin worden het CBR en de examinator gevrijwaard van vorderingen tot vergoeding van schade die verband houden met het gebruik van het motorvoertuig, tenzij er sprake is van een grove fout van de examinator. Nadat de casco- en WAM-verzekeraar als ook de rechtsbijstandsverzekeraar van verzoekster geen mogelijkheid in verhaal van de schade op het CBR zagen, heeft verzoekster gebruik gemaakt van de polisvoorwaarden van de rechtsbijstandsverzekeraar om een externe advocaat in te schakelen. De rechtsbijstandsverzekeraar heeft vervolgens de procedure voortgezet. Daarbij heeft verzoekster wegens de lange behandelingsduur eveneens gecorrespondeerd met het CBR. In september 2009 heeft de rechtsbijstandsverzekeraar verzoekster laten weten dat het CBR bij haar standpunt bleef. Gezien het grote procesrisico is besloten de procedure te beëindigen en heeft de verzekeringsmaatschappij de schade aan verzoekster vergoed. Verzoekster heeft eveneens met haar verzekeraar kunnen bereiken dat de aanrijding geen gevolgen heeft voor de bonus malus korting van haar verzekering. Dit leidt ertoe dat verzoekster geen financieel nadeel heeft geleden. Verzoekster voelt zich echter door het CBR in deze kwestie niet serieus genomen en heeft de opstelling van het CBR als star en onmenselijk ervaren. Zij dient om die reden een klacht in bij de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman heeft vervolgens een onderzoek ingesteld naar de klacht van verzoekster dat het CBR onvoldoende oog voor haar belangen heeft gehad.

## VISIES

### VISIE VERZOEKSTER

Tijdens het rijexamen op 28 mei 2008 zat verzoekster als instructrice achterin de auto. Verzoekster meent dat de examinatrice vlak voor het moment van de aanrijding het rempedaal mistrapte, waarna de aanrijding gebeurde. Volgens verzoekster heeft de examinatrice haar schuld ter plekke bekend en zijn er meerdere getuigen die dat kunnen bevestigen. De voortzetting van de schadeafhandeling ondervond vertraging doordat het onder andere enige tijd duurde voordat het schadeformulier door de examinatrice ingevuld was en retour gezonden werd. Dat kwam door ziekte en vakantie van de examinatrice, het ontbreken van de handtekening van de examinatrice en het zoekgeraakt zijn van het formulier. Pas eind september 2008 zou het formulier voorzien zijn van een handtekening.

De verzekeringsmaatschappij van verzoekster heeft vervolgens de procedure in gang gezet om de schade op het CBR te verhalen op grond van een grove fout van de examinatrice. Het CBR heeft de aansprakelijkheid niet erkend en heeft daarbij volgens verzoekster zich niet verder verdiept in de omstandigheden van de aanrijding en de verklaringen van de diverse getuigen. Verzoekster meent dat het CBR niet actief meewerkte aan de afhandeling van de aansprakelijkheidsstelling en de vragen die zij hierover nadien had (onder meer over het begrip grove fout en of de examinatrice juridisch bestuurder is in dit geval). Bovendien vindt verzoekster dat het CBR in correspondentie aan zowel haar als de verzekeringsmaatschappij zaken onvoldoende motiveerde en

onvoldoende vlot de correspondentie afhandelde. Het CBR zou een brief van de verzekeraar van 13 oktober 2008 na een herinnering van de verzekeraar van 24 november 2008 pas op 4 december 2008 beantwoord hebben. Verzoekster is later in de procedure zelf met het CBR gaan corresponderen omdat zij onder meer met diverse vragen zat. Zij heeft op 26 februari 2009 een brief naar het CBR gestuurd. In een brief van 17 maart 2009 licht het CBR de termen 'grote fout' en 'juridisch bestuurder' pas nader toe en legt het CBR nogmaals uit waarom de aansprakelijkheid niet erkend wordt. In eerdere correspondentie met de verzekeraar werd slechts verwezen naar het Vademecum van het CBR en de tussen de rijsschool en het CBR geldende Inschrijvingsovereenkomst. Beantwoording van concrete vragen vond volgens verzoekster niet plaats.

De aanrijding heeft voor haar diverse gevolgen gehad. Verzoekster heeft er zelf voor moeten zorgen dat de aanrijding geen gevolgen had voor de bonus malus korting van haar verzekering. Daarnaast speelt voor verzoekster haar relatie met de examinatrice. Enerzijds betreft dat de ontkenning van de aanvankelijke schuldbekenning door de examinatrice en anderzijds betreft het de spanningen in de professionele werksfeer. Een in maart 2009 plotseling tot stand gebracht gesprek tussen verzoekster, de examinatrice en de examenmanager heeft geen verbetering gebracht in de relatie. Verzoekster ervaart dat als erg problematisch. Verzoekster heeft voor haar gevoel steeds zelf initiatieven moeten nemen om de gevolgen van de aanrijding voor haar te beperken en miste een meer actieve houding van het CBR daarin. Door de harde zakelijke opstelling van de juridische afdeling van het CBR miste verzoekster de menselijke opstelling van het CBR. Alleen door de examenmanager zou aandacht besteed zijn aan de emotionele beleving van verzoekster. Deze gesprekken zouden overigens alleen op verzoek van verzoekster tot stand zijn gekomen.

## VISIE CBR

Het CBR stelt dat er na de aanrijding door verschillende examinatoren en de examenmanager van het CBR over de schadeafhandeling meerdere malen telefonisch en persoonlijk contact met verzoekster is geweest. Het CBR heeft moeten constateren dat ondanks het in aanwezigheid van de examenmanager gevoerde gesprek tussen verzoekster en de examinatrice een te groot verschil van mening en beleving is blijven bestaan.

Voor wat betreft de ingreep door de examinatrice wordt erkend dat deze goed had moeten remmen om een aanrijding te voorkomen, maar dat de examinatrice ongelukkigerwijs half naast het rempedaal had getrapt, waardoor haar voet van het pedaal af was gegleden. In de visie van het CBR heeft de examinatrice wel getracht in te grijpen om een aanrijding te voorkomen.

De examenmanager heeft naast de afwikkeling van de schade getracht aandacht te besteden aan de emotionele beleving van verzoekster. Daarbij zouden door verzoekster

vooral de materiële gevolgen van de aanrijding benadrukt zijn. Verzoekster zou de daling in het aantal schadevrije jaren onacceptabel vinden, omdat zij geen aandeel in de aanrijding heeft gehad. Het is de examenmanager niet gelukt het gevoel van onvrede bij verzoekster weg te nemen.

Ten aanzien van de aansprakelijkheidsstelling en de vragen daarover is naar het oordeel van het CBR adequaat en voldoende gemotiveerd gereageerd. Er zou de nodige tijd en energie gestoken zijn in de toelichting van de juridische situatie en de achtergrond van de geldende regeling.

Het CBR stelt verder dat er rekening is gehouden met de belangen van verzoekster doordat er meerdere contacten zijn geweest tussen haar en het CBR en dat eveneens getracht is een oplossing te vinden voor de gespannen relationele werksfeer tussen verzoekster en de examinatrice. Het CBR heeft aangegeven dat de examinatrice bereid is nogmaals een gesprek met verzoekster aan te gaan om de verstandhouding te verbeteren.

#### OORDEEL NATIONALE OMBUDSMAN

1. Het vereiste van redelijkheid houdt onder meer in dat een overheidsinstantie in het geding zijnde belangen tegen elkaar afweegt. De overheidsinstantie dient hierbij de relevante feiten en omstandigheden te vergaren en te vertalen in belangen die tegen elkaar afgewogen moeten worden waarbij geen sprake mag zijn van willekeur. De uitkomst van de belangenafweging door een overheidsinstantie mag niet onredelijk zijn.

2. Verzoekster klaagt erover dat het CBR onvoldoende oog voor haar belangen heeft gehad, nadat haar lesauto tijdens een examenrit bij een aanrijding betrokken was.

Verzoekster is in een situatie verzeild geraakt waar ze geen deel aan had. Zij vindt dat ze erop mocht vertrouwen dat de examinatrice 100% controle zou houden over de auto. Van een examiner mag immers verwacht worden dat deze de vaardigheid heeft elke fout van een rijexamenkandidaat te ondervangen. Nu dat niet is gebeurd, wordt verzoekster ineens geconfronteerd met een schadekwesie waar zij niets aan kon doen.

3. Vervolgens wordt op basis van de exoneratieclausule in de Inschrijvingsovereenkomst Rijkschool en het Vademecum van het CBR door het CBR de aansprakelijkheid voor de schade afgewezen en gelegd bij verzoekster, omdat er naar het oordeel van het CBR geen sprake was van een grove fout bij de examinatrice. Voor verzoekster is dit moeilijk te accepteren, omdat de examinatrice direct na de aanrijding schuld erkende. Dit werd eveneens door diverse getuigenverklaringen bevestigd.

4. Voor wat betreft de medewerking van het CBR aan de schadeafwikkeling bestaat er verschil van inzicht tussen het CBR en verzoekster. Het is de Nationale ombudsman niet gebleken dat er in het algemeen onacceptabele vertragingen zaten in de beantwoording van de correspondentie hierover. Het CBR reageerde op brieven van de verzekeraar en

van verzoekster over het algemeen binnen een termijn van twee weken. Een uitzondering daarop vormt de beantwoording op 4 december 2008 van de brief van de verzekeraar van 13 oktober 2008, die ruim zeven weken heeft geduurd. Met betrekking tot het schadeformulier valt niet te achterhalen wanneer het formulier ondertekend aan verzoekster is gestuurd. Uit de stukken blijkt dat de verzekeraar van verzoekster bijna drie maanden na het ongeluk een kopie van het schadeformulier naar het CBR heeft gestuurd en het CBR aansprakelijk heeft gesteld. In hoeverre deze drie maanden volledig aan het CBR toegerekend kunnen worden is niet bekend. Het is begrijpelijk dat verzoekster er belang bij had het betreffende formulier zo snel mogelijk ondertekend retour te krijgen, om de schade te kunnen afwikkelen. Van het CBR had verwacht mogen worden hierin rekening te houden met het belang van verzoekster.

5. Ten aanzien van de informatieverstrekking van het CBR merkt de Nationale ombudsman op dat het CBR de brieven van de verzekeraar op juridische gronden zakelijk heeft beantwoord. Ter onderbouwing werd verwezen naar het Vademecum en de Inschrijvingsovereenkomst. Het was eventueel aan de verzekeraar daar nadere toelichting aan verzoekster op te geven. In de brief van het CBR van 17 maart 2009 aan verzoekster, wordt uiteengezet waarom de aansprakelijkheid voor de aanrijding door het CBR wordt afgewezen. Eveneens worden de begrippen nader toegelicht. Deze informatie had ter bereiking van duidelijkheid bij verzoekster eerder aan verzoekster verstrekt kunnen worden.

6. Voor wat betreft de opstelling van het CBR naar verzoekster toe merkt de Nationale ombudsman op dat de benadering langs twee lijnen is gegaan. Enerzijds behandelde de juridische afdeling de kwestie strikt juridisch met (de verzekeraar van) verzoekster. In een later stadium gaf deze afdeling pas een duidelijke toelichting aan verzoekster. Anderzijds waren er gesprekken tussen de examenmanager en verzoekster waarbij ook aandacht voor emotionele kanten van de kwestie was. Uit de stukken valt niet af te leiden in hoeverre er afstemming tussen de examenmanager en de juridische afdeling heeft plaatsgevonden. Wellicht had zo'n afstemming tot een prettigere bejegening richting verzoekster kunnen leiden. De examenmanager heeft in een aantal gesprekken getracht aandacht te besteden aan de emotionele beleving van verzoekster. Dat was correct, maar verzoekster heeft thans nog steeds last van de relationele sfeer tussen haar en de examinatrice. Voor het gevoel van verzoekster vermijdt de examinatrice omgang met haar, wat ze als erg problematisch ervaart. Een gesprek tussen verzoekster, de examinatrice en de examenmanager heeft dan wel plaatsgevonden, maar niet tot een oplossing in de relationele sfeer geleid. De examinatrice heeft in het kader van dit onderzoek aangegeven bereid te zijn om nogmaals een gesprek met verzoekster aan te gaan om de op de toekomst gerichte verstandhouding te verbeteren. Dat geeft aanleiding in dit rapport een aanbeveling te doen.

Van het CBR mag verwacht worden meer oog te hebben voor de relatie tussen het CBR en de rijsschoolhouder. Door de exoneratieclausule zit verzoekster in een afhankelijke

positie doordat het risico van schade ontstaan tijdens een rijexamen min of meer eenzijdig bij de rijschoolhouder wordt gelegd. Verzoekster ervaart dit begrijpelijkerwijs als onrechtvaardig en het CBR heeft voor dit punt te weinig begrip getoond. Er is voor het CBR extra noodzaak er voor te zorgen dat verzoekster niet het gevoel heeft dat de verhoudingen tussen het CBR en de examinatrice enerzijds en de rijschoolhouder anderzijds bij een ongeval onder druk komen te staan omdat het om een voortgaande werkrelatie gaat, waarin de examinerator vanwege zijn/haar bijzondere rol aanzienlijke invloed kan uitoefenen.

De optelsom van het geheel is dat het CBR ondanks zijn inspanningen om verzoekster tegemoet te komen teveel de nadruk heeft gelegd op het juridische aspect van de aansprakelijkheid en te weinig oog heeft gehad voor de afhankelijkheidsrelatie waarin verzoekster tot het CBR staat, hetgeen de Nationale ombudsman als niet redelijk beoordeelt.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van het CBR is gegrond, wegens strijd met het vereiste van redelijkheid.

## **AANBEVELING**

De Nationale ombudsman beveelt het CBR aan om nogmaals een gesprek tussen verzoekster en de examinatrice te arrangeren, om de relationele werksfeer tussen verzoekster, de examinatrice en het CBR tot klaarheid te brengen.

## **Achtergrond**

Zie onder *bevindingen of volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.