



# Rapport

**Datum: 28 april 1998**

**Rapportnummer: 1998/132**

## Klacht

Op 25 november 1997 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer L. te Den Haag, met een klacht over een gedraging van het Nederlands Meetinstituut B.V. te Delft. Nadat verzoeker op 11 december 1997 nadere informatie had verstrekt werd naar deze gedraging een onderzoek ingesteld. Op grond van de door verzoeker verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoeker klaagt erover dat het Nederlands Meetinstituut B.V.:

1. geen duidelijk antwoord heeft gegeven op zijn vraag waarom voor een tweede fase-keuring van een taxameter meer moet worden betaald dan voor een herkeuring daarvan, hoewel het werk verbonden aan beide keuringen gelijk is;
2. het hogere tarief voor een tweede fase-keuring niet aan alle taxi-ondernemers in rekening brengt, althans niet wanneer deze hun ongenoegen daarover hebben uitgesproken;
3. nog geen keuringsdatum heeft vastgesteld voor keuringen waarvoor al geruime tijd geleden is betaald.

## Achtergrond

1. Een taxameter is een toestel dat is bestemd om in een taxi het ritbedrag te bepalen op basis van de afgelegde afstand, de duur van de taxirit en het gehanteerde tarief.
2. Bij besluit van 5 april 1995, Stb. 219, zijn, met ingang van 1 augustus 1995, de bepalingen met betrekking tot meetwerktuigen van de IJkwet (Wet van 22 april 1937, Stb. 627, per 24 december 1997 vervangen door de Wet van 4 december 1997, Stb. 693) en het IJkreglement (Besluit van 29 april 1939, Stb. 664, per 17 december 1997 vervangen door het Besluit van 2 december 1997, Stb. 641) van toepassing verklaard op taxameters. Dit betekent onder meer dat iedere taxameter voordat én nadat deze in een taxi is geïnstalleerd moet worden gekeurd (respectievelijk de eerste fase- en de tweede fase-keuring). Bovendien moet iedere taxameter jaarlijks worden herkeurd. De eisen waaraan taxameters moeten voldoen zijn opgenomen in de IJkregeling taxameters (regeling van de Minister van Economische Zaken van 4 mei 1995, Stcrt. 1995, 90; in werking getreden op 1 augustus 1995).
3. De tarieven voor de hiervoor onder 1. genoemde keuringen worden op grond van artikel 24, eerste lid, van de IJkwet vastgesteld door het Nederlands Meetinstituut B.V. (NMI). De vaststelling van de tarieven vindt niet plaats, dan nadat zij door het NMI aan de

Minister van Economische Zaken zijn gemeld en vervolgens dertig dagen zijn verlopen, zonder dat de Minister tegen die tarieven bedenkingen heeft geuit (artikel 24, tweede lid, van de IJkwet). De tarieven worden door het NMI gepubliceerd in de Staatscourant. De tarieven (exclusief BTW) bedroegen in 1996 en 1997:

- eerste fase-keuring f 123,- - tweede fase-keuring f 257,- - herkeuring f 155,- (Stcrt. 1996/188 en Stcrt. 1997/91). In afwijking van het vorenstaande zijn de tarieven voor de keuringen uitgevoerd in de periode van 1 augustus 1995 tot 1 januari 1996 bekendgemaakt in de nota van toelichting bij het hiervoor onder 1. genoemde besluit van 5 april 1995, Stb. 219. De tarieven (excl. BTW) bedroegen in deze periode:

- eerste fase-keuring ± f 120,- - tweede fase-keuring ± f 250,- - herkeuring ± f 130,-.

## Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd het Nederlands Meetinstituut B.V. verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Tevens werd het Nederlands Meetinstituut B.V. een aantal specifieke vragen gesteld. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De reactie van het Nederlands Meetinstituut B.V. gaf in tegenstelling tot de reactie van verzoeker aanleiding het verslag te wijzigen.

## Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### 1. Feiten

1.1. Verzoeker heeft een taxibedrijf. Het Nederlands Meetinstituut B.V. (NMI) keurde op 3 april 1997 13 taximeters van verzoeker. Hij ontving daarvoor met dagtekening 29 april 1997 de volgende rekening van het NMI:

"Activiteit 643 Individuele keuring taximeters Keuringsdata: 3 apr. 1997 12 x fl. 182,13 = fl. 2.185,56 1 x 2e fase keuringen 1 x fl. 293,75 = fl. 293,75 ----- Totaal fl. 2.479,31  
Reeds per vooruitbetaling voldaan fl. 2.367,69 ----- !!BLIJFT NOG TE VOLDOEN!! fl. 111,62

13 stuk(s), tot een totaalbedrag van f 2110,05 TOTAAL EXCL. BTW BTW % TOTAAL AAN BTW TOTAAL INCL. BTW f 2110,05 17,5 f 369,26 f 2479,31" Exclusief BTW betaalde verzoeker 12 x f 155 en 1 x f 250.

1.2. Verzoeker schreef op 25 augustus 1997 het volgende aan het NMI:

"Naar aanleiding van diverse telefoongesprekken (...) omtrent meter keuringen, vraag ik u het volgende:

Hoe is het mogelijk dat wij 13 meters voor keuring bij U aanbieden en dat er 1 tussen zit waar meer voor betaald moet worden. Ben zelf aanwezig geweest bij deze keuringen en heb niet kunnen constateren dat er eventueel meer werk is verricht voor deze ene keuring."

1.3. Het NMI deelde bij brief van 1 september 1997 onder meer het volgende aan

verzoeker mee:

"Naar aanleiding van uw brief van 25 augustus 1997, delen wij u hierbij mede dat de tarieven voor de taxameter keuringen worden vastgelegd in het IJktarievenbesluit. Bij het vaststellen van het tarief is het Ministerie van Economische Zaken betrokken. Voor de beantwoording van uw brief willen wij daarom ruggespraak houden met het Ministerie van Economische Zaken."

1.4. Het NMI liet bij brief van 10 november 1997 onder meer het volgende aan verzoeker weten:

"De keuring van taxameters kan onderscheiden worden in drie verschillende categorieën:

1. De "invoer"-keuring van reeds in de taxi aanwezige taxameters ten tijde van de invoering van de IJkregeling taxameters (de taxameters vallend onder de overgangsregeling).
2. De keuring van taxameters voorzien van een verklaring van toelating.
3. De jaarlijkse periodieke herkeuring. Voor de keuring van taxameters vallende onder categorie 2 geldt, dat de tarieven op dezelfde wijze worden vastgesteld als voor andere onder de IJkwet vallende meetmiddelen, te weten op basis van de aan een dergelijke keuring verbonden kosten. Deze

keuringen kunnen ook worden verricht door andere daartoe gerechtigde ondernemingen. Voor de jaarlijkse herkeuring (categorie 3) geldt een andere situatie. Hier is het Nederlands Meetinstituut (NMI) de enige toegelaten keuringsinstantie. Gelet op de problemen die een sterke tariefsverhoging van het tarief voor periodieke herkeuring voor klanten met zich mee zou brengen is in 1996 in overleg met het Ministerie van Economische Zaken besloten tot een relatief beperkte verhoging tot f 155,- exclusief BTW. Een op kostendekkend niveau brengen van deze tarieven zal op den duur betekenen dat ook deze tarieven moeten worden aangepast. Uit het bovenstaande kunt u opmaken dat voor de dertien taxameters die u ter keuring heeft aangeboden, er twaalf gekeurd zijn tegen een tarief van f 155,- (categorie 1 of 3 keuring) en er één nieuwe meter voorzien van een toelating, tegen een tarief van f250,- is gekeurd (categorie 2 keuring). Het verschil in tarieven hebben wij middels deze brief aan u proberen te verklaren."

## **2. Standpunt van verzoeker**

Het standpunt van verzoeker is weergegeven in de klachtsamenvatting onder **KLACHT**. Met betrekking tot het tweede klachtonderdeel noemde verzoeker een taxichauffeur die dezelfde ervaring zou hebben gehad als hijzelf, maar die, nadat hij zijn ongenoegen over het hogere tarief voor de tweede fase-keuring had geuit, het hogere tarief niet had behoeven te betalen. Ten aanzien van het derde klachtonderdeel merkte verzoeker op dat hij op 5 september 1997 voor twee keuringen en op 15 oktober 1997 voor een derde keuring had betaald. Op 12 december 1997, zo gaf hij aan, had hij het restant (f 111,62) van de op 3 april 1997 uitgevoerde keuringen betaald (zie hiervoor onder 1.1.).

## **3. Standpunt van het Nederlands Meetinstituut B.V.**

3.1. Het NMI liet in reactie op de klacht en naar aanleiding van een aantal vragen van de Nationale ombudsman onder meer het volgende weten:

"

1. Voordat een taxameter in gebruik mag worden genomen, dient er eerst een keuring plaats te vinden. De keuring bestaat uit 2fasen, de eerste fase wordt in een laboratorium uitgevoerd, de tweede fase dient te worden verricht zodra de taxameter in het voertuig is ingebouwd. Zowel de eerste fase als de tweede fase van de keuring kunnen worden uitgevoerd door het NMI of door een ieder die IJkbevoegd is. Een periodieke herkeuringcontrole dient jaarlijks te worden verricht en is voorbehouden

aan het NMI, dit geldt voor iedere in gebruik zijnde taxameter.

2. Inhoudelijk zijn er tussen de periodieke herkeuring en een tweede fase keuring geen wezenlijke verschillen. Het Ministerie van Economische Zaken stelt de tarieven vast. Bedrijfseconomisch zou het periodieke herkeuringstarief hetzelfde moeten zijn als het tarief voor de tweede fase van de keuring. Om politieke redenen is in verband met de introductie van het nieuwe keuringsregime besloten om slechts f155,- (excl. BTW) te rekenen.

3. Zoals door U vermeldt bedraagt, volgens de Staatscourant dd. 16 mei 1997, het tarief voor de tweede fase keuring f 257,- (excl. BTW). Het tarief voor 1996 was f 250,- (excl. BTW). Dit tarief wordt echter nog steeds door het NMI gehanteerd.

4. Het NMI heeft inderdaad éénmaal afgezien om het standaard tarief voor de tweede fase keuring in rekening te brengen. Waar en bij wie dit toentertijd plaatsvond is niet meer te achterhalen. De reden om hiervoor af te zien lag aan het feit dat de klant niet wilde betalen en dat hij zijn keuringen zou terugtrekken. Dit was de enige klant op die dag in de betreffende regio. Op dat moment was er de keuze om de keuringsmedewerker naar huis te sturen zonder de keuringen uit te voeren en dus die dag zonder inkomsten af te sluiten, of de taxameters voor het tarief voor de periodieke herkeuring te keuren om in ieder geval een deel van de vaste lasten afgedekt te krijgen. Het NMI heeft bedrijfsmatig voor het laatste gekozen. Dit is echter een uitzondering geweest. Het NMI heeft intern de procedure aangepast om een dergelijke situatie in de toekomst te voorkomen, zie punt 5.

5. Het vaststellen van de keuringsdata vindt plaats in overleg met het taxibedrijf door een medewerker van het NMI nadat de keuringskosten door het betreffende taxibedrijf vooraf zijn voldaan. Hiervoor wordt het betreffende taxibedrijf gebeld voor het maken van een afspraak die hierna schriftelijk wordt bevestigd. Afzeggen van deze afspraak is mogelijk tot 24 uur voor de keuringsafspraak, hierna zullen er kosten in rekening worden gebracht.

6. Het keuringstarief voor de taxameter was vooraf reeds door de overheid vastgesteld en op de voorhand is er toen ingeschat dat het achteraf betalen van de keuringen veel tijd en dus kosten voor het NMI met zich mee zou brengen. Er was veel weerstand tegen de invoering van het keuringsregime en de daarmee samenhangende kosten en de verwachting was dan ook dat

er weinig bereidheid tot betalen (achteraf) zou zijn. Dit blijkt op dit moment nog steeds. Wanneer er voor een periodieke herkeuring is betaald maar voorafgaand aan de keuring

blijkt dat het echter een tweede fase van de keuring betreft en er dus achteraf een aanvullende factuur verstuurd moet worden, deze in de regel pas na aanmaningen betaald wordt.

7. Het is op dit moment gebruikelijk om circa twee maanden voordat we in een regio gaan keuren de taxibedrijven een brief te sturen met vermelding welke keuringskosten ze dienen te voldoen. Nu kan het zijn dat er door onvoorziene omstandigheden (collectieve weerstand tegen betalingen per regio of ziekte van de keuringsmedewerker) vertragingen ontstaan waardoor de twee maanden termijn uitloopt."

3.2. Naar aanleiding van een vraag van de Nationale ombudsman deelde een medewerker van het NMI telefonisch nog het volgende mee. De normale gang van zaken is dat er eerst een typekeuring plaatsvindt (voordat het meetmiddel in de handel mag worden gebracht). Daarna vindt een individuele keuring plaats. Deze kan door het NMI of door een andere voor ijkbevoegdheid geaccrediteerde instantie worden uitgevoerd. Vervolgens is er alleen nog sprake van toezicht door "Verispect", een onderdeel van het NMI. Dit toezicht is gratis voor de consument. Het NMI krijgt daarvoor geld van de overheid. Bij taxameters ligt dit anders. Taxameters zijn tevens onderworpen aan een verplichte periodieke (jaarlijkse) herkeuring. Er zijn slechts twee soorten meetmiddelen die verplicht periodiek moeten worden herkeurd, namelijk gewichten (massastukken) en taxameters. Deze verplichte periodieke herkeuring komt altijd voor rekening van de gebruiker van het meetmiddel. In verband met de problematiek en de situatie in de branche is, in overeenstemming met het Ministerie van Economische Zaken, ervoor gekozen de tarieven voor de verplichte periodieke herkeuring kunstmatig laag te houden. Dit betekent dat de f 155 die voor de verplichte periodieke herkeuring moet worden betaald niet genoeg is om de vaste kosten van het NMI af te dekken. Verder wees hij erop dat in het geval van taxameters niet het NMI maar de Rijksverkeersinspectie is belast met het toezicht.

3.3. Een andere medewerker van het NMI liet telefonisch nog aan de Nationale ombudsman weten dat hetgeen de door verzoeker genoemde taxichauffeur (zie hiervoor onder 2.) volgens verzoeker zou zijn overkomen, niet viel te traceren. Hij gaf aan dat de keuringsmedewerkers van het NMI zich alleen het door het NMI in zijn reactie (zie hiervoor onder 3.1.) genoemde voorval konden herinneren. Verder wees hij erop dat verzoeker begin september 1997 voor twee keuringen en tegen het eind van 1997 voor een derde keuring had

betaald. Hij gaf aan dat de desbetreffende keuringen op 11 maart 1998 hadden plaatsgevonden. Hij liet weten dat de vertraging was ontstaan door langdurige ziekte van een keuringsmedewerker, een afname van het aantal bij het NMI in dienst zijnde keuringsmedewerkers (van circa acht naar vier, waarvan twee in tijdelijke dienst) en het vertrek van de medewerker die zich bezighield met de planning van de keuringen.

#### **4. Reactie op de bevindingen**

4.1. Het NMI lichtte de mededeling dat in verband met de problematiek en de situatie in de branche ervoor is gekozen de tarieven voor de verplichte periodieke herkeuring kunstmatig

laag te houden (zie hiervoor onder 3.2.) als volgt toe:

"Uiteraard speelt bij het hanteren van een niet kostendekkend tarief een rol in welke mate een hoger tarief door de betreffende branche zal kunnen worden opgedragen. De "problematiek en de situatie in de branche" heeft met dit aspect te maken. De inschatting is dat bij de toepassing van een aanzienlijk hoger tarief de branche grote problemen heeft als gevolg van de betrekkelijk geringe draagkracht van de ondernemingen, in het bijzonder de kleinere. Tevens speelt daarbij een rol dat de veranderingen waarmee deze branche wordt geconfronteerd toch al een zware tol eisen. Hiervan zijn te noemen:

- de noodzaak om oude niet ijkwaardige taxameters te vervangen;
- de hogere kosten van de onderhoudsbedrijven die een z.g. ijkbevoegdheid moeten verwerven en die ongetwijfeld afgewenteld worden op de taxiondernemingen;
- de dreigende deregulering in de taxibranche met als gevolg een toename van de concurrentie;
- de voornemens om het gebruik van een z.g. boordcomputer verplicht te gaan stellen.

Van bovenstaande aspecten zijn sommige van tijdelijke aard. Het is dan ook denkbaar dat de tarieven over enige tijd wel op kostendekkend niveau zullen kunnen worden gebracht."

4.2. Verder merkte het NMI nog het volgende op:

"Voor meetmiddelen die onder de werkingssfeer van de IJkwet vallen, worden de gebruiker in het algemeen geen kosten in rekening gebracht zodra het meetmiddel eenmaal in gebruik is genomen. Er wordt op deze meetmiddelen wel een toezicht uitgeoefend, doch de kosten daarvoor worden door het Ministerie van Economische Zaken gedragen. Voor de taxameters evenals voor gewichten (massastukken) is de situatie echter anders. Daarvoor worden de gebruiker wel kosten in rekening gebracht, omdat voor

deze meetmiddelen een periodieke herkeuring geldt, waarvan de kosten niet door een Ministerie worden gedragen. Gezien deze "bijzondere" situatie en het feit dat op dit gebied geen concurrentie mogelijk is (de periodieke herkeuring kan alleen door het NMI worden uitgevoerd) is het tarief dat wordt doorberekend voor de periodieke herkeuring door het Ministerie van Economische Zaken laag gehouden, in feite zelfs niet kosten-dekkend."

## Beoordeling

### 1. Ten aanzien van de brief van het Nederlands Meetinstituut B.V. van 10 november 1997

1.1. Verzoeker klaagt er in de eerste plaats over dat het Nederlands Meetinstituut B.V. (NMI) geen duidelijk antwoord heeft gegeven op zijn vraag waarom voor een tweede fase-keuring van een taxameter meer moet worden betaald dan voor een herkeuring daarvan, hoewel het werk verbonden aan beide keuringen gelijk is.

1.2. Het NMI reageerde bij brief van 10 november 1997 op de hiervoor onder 1.1. genoemde vraag van verzoeker. Het NMI deed aan verzoeker mee dat gelet op de problemen die een sterke tariefsverhoging van het tarief voor periodieke herkeuringen voor

klanten met zich zou meebrengen in 1996 in overleg met het Ministerie van Economische Zaken was besloten tot een relatief beperkte verhoging, tot f 155.

1.3. Uit de reactie van het NMI op de klacht blijkt dat al bij de invoering van het keuringsregime in 1995 is besloten om, ondanks het feit dat er inhoudelijk geen wezenlijke verschillen zijn tussen een herkeuring en een tweede fase-keuring en de tarieven voor beide keuringen bedrijfseconomisch gezien gelijk zouden moeten zijn, het tarief voor een herkeuring lager vast te stellen dan het tarief voor een tweede fase-keuring. Het NMI gaf aan dat bij de introductie van het keuringsregime om politieke redenen was besloten om voor een herkeuring slechts f 155 in rekening te brengen. Uit hetgeen het NMI naar voren heeft gebracht, blijkt dat het tarief voor een herkeuring laag is gehouden omdat alleen gebruikers van taxameters en gewichten (massastukken) - in tegenstelling tot gebruikers van andere meetmiddelen - te maken krijgen met kosten nadat de meetmiddelen in gebruik zijn genomen, aangezien zij zijn onderworpen aan een herkeuring. Bovendien, zo merkte het NMI op, is op dit gebied geen concurrentie mogelijk, aangezien de herkeuring alleen door het NMI kan worden uitgevoerd. Gelet hierop en op "de problematiek en de situatie in de branche" (zie **BEVINDINGEN** onder 3.2.), zo gaf het NMI aan, is besloten het tarief voor een herkeuring laag te houden.

Niet valt in te zien waarom het NMI het vorenstaande niet in de brief van 10 november 1997 aan verzoeker had kunnen meedelen. Gezien het vorenstaande moet worden geoordeeld dat het NMI met zijn brief van 10 november 1997 geen correct antwoord heeft gegeven op de vraag van verzoeker waarom voor een tweede fase-keuring meer moet worden betaald dan voor een herkeuring. De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

## **2. Ten aanzien van het niet in rekening brengen van het hogere tarief voor de tweede fase-keuring**

2.1. Verder klaagt verzoeker erover dat het NMI het hogere tarief voor een tweede fase-keuring niet aan alle taxi-ondernemers in rekening brengt, althans niet wanneer deze hun ongenoegen daarover hebben uitgesproken. Verzoeker noemde een taxichauffeur die dezelfde ervaring zou hebben gehad als hijzelf, maar die, nadat hij zijn ongenoegen over het hogere tarief voor de tweede fase-keuring had geuit, het hogere tarief niet had behoeven te betalen.

2.2. Het NMI deelde mee dat het NMI er éénmaal van heeft afgezien om het standaard tarief voor de tweede fase-keuring in rekening te brengen. Het NMI gaf aan dat dit een uitzondering was geweest en intern de procedure was aangepast om een dergelijke situatie in de toekomst te voorkomen. Een medewerker van het NMI liet nog weten dat hetgeen de door verzoeker genoemde taxichauffeur volgens verzoeker zou zijn overkomen, niet viel te traceren en de keuringsmedewerkers van het NMI zich alleen het in de reactie van het NMI genoemde voorval konden herinneren.

2.3. Uit het vorenstaande volgt dat voorzover het in het verleden is voorgekomen dat het NMI het hogere tarief voor een tweede fase-keuring niet in rekening heeft gebracht het



gaat om incidenten en niet om een structureel handelen van het NMI. Gelet hierop en op het feit dat het NMI inmiddels intern de procedure heeft aangepast om dergelijke situaties in de toekomst te voorkomen, kan niet worden gesteld dat het NMI onjuist jegens verzoeker heeft gehandeld door het hogere tarief voor de tweede fase-keuring in rekening te brengen. De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

### **3. Ten aanzien van het vaststellen van de keuringsdata**

3.1. Tenslotte klaagt verzoeker erover dat het NMI nog geen keuringsdatum heeft vastgesteld voor keuringen waarvoor al geruime tijd geleden is betaald.

3.2. Uit de reactie van het NMI blijkt dat het NMI om hem moverende redenen heeft gekozen voor een systeem waarbij de keuringen vooraf

dienen te worden betaald. Van het NMI mag dan worden verwacht dat het erop toeziet dat keuringen plaatsvinden binnen een redelijke termijn nadat daarvoor is betaald. Uit de reactie van het NMI valt op te maken dat het NMI zelf een termijn van circa twee maanden redelijk acht.

3.3. Uit hetgeen verzoeker en het NMI naar voren hebben gebracht, blijkt dat verzoeker begin september 1997 heeft betaald voor ten minste twee keuringen. Volgens verzoeker heeft hij op 15 oktober 1997 voor een derde keuring betaald. Volgens het NMI heeft verzoeker de derde keuring tegen het eind van 1997 betaald. Wat hier ook van zij, vaststaat dat de desbetreffende keuringen pas op 11 maart 1998 hebben plaatsgevonden, dus ruim na het verstrijken van de hiervoor onder 3.2. genoemde termijn van twee maanden. Het NMI heeft als oorzaken van de ontstane vertraging genoemd: langdurige ziekte van een keuringsmedewerker, een afname van het aantal bij het NMI in dienst zijnde keuringsmedewerkers en het vertrek van de medewerker die zich bezighield met de planning van de keuringen. Dergelijke oorzaken van interne aard kunnen de vertraging wellicht verklaren, maar zijn niet toereikend als rechtvaardiging. Gezien het vorenstaande moet worden geoordeeld dat de hiervoor bedoelde keuringen niet binnen een redelijke termijn hebben plaatsgevonden. Op dit punt is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van het Nederlands Meetinstituut B.V. is gegrond, behoudens ten aanzien van het in rekening brengen van het hogere tarief voor de tweede fase-keuring. Op dit punt is de klacht niet gegrond.