



Rapport

Datum: 18 mei 1998

Rapportnummer: 1998/183

Klacht

Op 19 juni 1997 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer H. te Herbayum, met een klacht over een gedraging van Dienst Wegverkeer te Zoetermeer (hierna ook te noemen: RDW). Naar deze gedraging werd een onderzoek ingesteld. Op grond van de door verzoeker verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd: Verzoeker klaagt erover dat de Dienst Wegverkeer onvoldoende actie heeft ondernomen naar aanleiding van zijn klacht (voor het eerst ingediend per brief van 20 januari 1997) over de APK-keuring van zijn auto op 9 januari 1997.

Achtergrond

1. Wegenverkeerswet 1994 (Wet van 21 april 1994, Stb. 475; WVV)

Artikel 91:

- "1. Tegen een beschikking tot afgifte van een keuringsbewijs kan een belanghebbende bezwaar maken of administratief beroep instellen bij de Dienst Wegverkeer.
2. In afwijking van artikel 6:7 van de Algemene wet bestuursrecht kan tegen een beschikking tot afgifte van een keuringsbewijs bezwaar worden gemaakt of administratief beroep worden ingesteld gedurende de termijn van geldigheid van het keuringsbewijs.
3. Het bezwaar of administratief beroep wordt slechts in behandeling genomen indien het voertuig op een door de Dienst Wegverkeer bepaalde plaats ter beschikking wordt gesteld ten behoeve van een onderzoek door een door de Dienst Wegverkeer aangewezen deskundige.
4. In afwijking van de artikelen 7:15 en 7:28 van de Algemene wet bestuursrecht dient bij de indiening van het bezwaar- of beroepschrift een bedrag ter vergoeding van de aan het onderzoek verbonden kosten te worden betaald. De hoogte van het bedrag en de wijze van betaling worden vastgesteld door de Dienst Wegverkeer.
5. Degene die de beschikking tot afgifte van een keuringsbewijs heeft gegeven, wordt in de gelegenheid gesteld bij het onderzoek aanwezig te zijn.
6. Indien het voertuig volgens het oordeel van de deskundige ten tijde van de keuring op grond waarvan het keuringsbewijs is afgegeven, redelijkerwijze niet aan de keuringseisen kan hebben voldaan, daarbij in het bijzonder gelet op de termijn die is verstreken tussen de keuring en het onderzoek, verklaart de Dienst Wegverkeer het voor het voertuig afgegeven keuringsbewijs alsnog ongeldig en wordt het in het vierde lid bedoelde bedrag terugbetaald aan de indiener van het bezwaar- of beroepschrift. Is in dit geval de beschikking tot afgifte van een keuringsbewijs gegeven door een erkende natuurlijke persoon of rechtspersoon, dan is deze vorenbedoeld bedrag verschuldigd aan de Dienst Wegverkeer en gehouden dit te betalen op de door deze dienst vastgestelde wijze." Het bezwaar bij de RDW als bedoeld in artikel 91, eerste lid betreft de situatie waarin een voertuig is gekeurd door de RDW; bij een keuring door een andere instantie kan bij de RDW administratief beroep worden ingesteld. De kosten van herkeuring als bedoeld in artikel 91, vierde lid, WVV,

bedragen f 100 te betalen door de aanvrager van de herkeuring. 2. **Algemene wet bestuursrecht** (Wet van 4 juni 1992, Stb. 315) **Artikel 6:4, tweede lid:**

"Het instellen van administratief beroep geschiedt door het indienen van een beroepschrift bij het beroepsorgaan." **Artikel 6:14:**

"1. Het orgaan waarbij het bezwaar- of beroepschrift is ingediend, bevestigt de ontvangst daarvan schriftelijk.

2. Het orgaan waarbij het beroepschrift is ingediend, geeft daarvan zo spoedig mogelijk kennis aan het bestuursorgaan dat het bestreden besluit heeft genomen."

Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd Dienst Wegverkeer verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Tevens werd verzoeker en de Dienst Wegverkeer een aantal vragen gesteld. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Noch verzoeker noch de Dienst Wegverkeer gaf binnen de gestelde termijn een reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

1. De feiten

1.1. Aan verzoeker werd op 9 januari 1997 door een autobedrijf (hierna te noemen: autobedrijf X) een tweedehands auto verkocht en geleverd. Deze auto was op diezelfde datum APK-goedgekeurd door een ander garagebedrijf (hierna te noemen: garagebedrijf Y).

1.2. Op enig moment nadat verzoeker de auto in gebruik had genomen constateerde hij enkele technische gebreken aan de auto. Verzoeker sprak zowel autobedrijf X als garagebedrijf Y hierop aan. Autobedrijf X verrichtte daarna enkele werkzaamheden aan de auto om enkele gebreken te verhelpen, overigens zonder een voor verzoeker bevredigend resultaat.

1.3. Op 20 januari 1997 meldde verzoeker zich bij de Dienst Wegverkeer te Leeuwarden met het verzoek om zijn auto aan een herkeuring te onderwerpen, omdat hij in verband met de door hem geconstateerde gebreken vermoedde dat garagebedrijf Y de APK-keuring niet op juiste wijze had uitgevoerd. De RDW verwees verzoeker door naar de bedrijfsinspecteur Groningen van de RDW.

1.4. Bij brief van 20 januari 1997 deed verzoeker zijn relaas van het gebeurde bij voornoemde bedrijfsinspecteur. Deze brief had als inhoud:

"...Ik heb een probleem met garage X. Bij deze garage heb ik een auto gekocht. De auto heeft nogal wat gebreken maar die zouden door de garage worden gerepareerd. Zowat

iedere dag stond de auto bij de garage, maar er werd niets, of half gerapareerd. En dit alles nadat hij APK gekeurd was bij garage Y. Dat mijn vermoeden is dat er door deze twee garage's onderling gesjoemeld is. Over deze kwestie heb ik een gesprek gehad met dhr. Y. Die vertelde mij nog wel dat er enige gebreken waren zoals, ruitenwissers en banden, maar kon zich verder niets herinneren. Mijn vermoeden is dan ook dat er gelijk al een stempel van goedkeuring is gezet zonder nadere controle. Op het moment van keuring was de auto goed volgens Y, en wat garage X na de keuring met een auto doet weet hij niet. Na keuring zijn onderstaande gebreken door mijzelf geconstateerd.

1. De auto trekt sterk naar links.
2. Boven de 50 km.p.u. begint de auto te trillen.
3. Deuren kunnen niet op slot gedaan worden met de sleutel.
4. Linker achter wiel naar gehoor jankt en fluit.
5. Aandrijfas er spontaan uitvalt.
6. Uitlaat bij het spruitstuk met één of andere kit is beplakt en nog steeds lekt.
7. Bij het koppellen je het gevoel hebt dat de versnellingsbak heen en weer wordt getrokken. Hierop antwoord dhr. Y: Zo'n A.P.K. stelt niets voor, het is maar een momentopname. Dat het vertrouwen in de door mij gekochte auto is totaal weg. Mijn bedoeling was om de auto door de R.D.W. te laten keuren, met die bedoeling was ik dan ook naar Leeuwarden gereden. Daar hebben ze me naar U doorverwezen. Hopelijk kunt u ons verder helpen. Voor verduidelijking:

Auto stond te koop voor: f 5.850,-- Inruil oude auto f 1.000,-- Afgedongen f 350,-- Betaald f 4.500,--..."

1.5. Op enig moment tussen 20 januari en 13 februari 1997 hadden verzoeker en de bedrijfsinspecteur telefonisch contact naar aanleiding van verzoekers brief van 20 januari 1997. Tijdens dit telefoongesprek zei de bedrijfsinspecteur dat het goed zou zijn indien verzoeker zich nog eens zou wenden tot garagebedrijf Y om te proberen of verzoeker en dit bedrijf samen tot een voor beide partijen bevredigende oplossing konden komen.

1.6. Op 5 of 6 februari 1997 verrichtte een derde bedrijf (hierna te noemen: automobielbedrijf Z) in opdracht van verzoeker uitgebreide reparatiewerkzaamheden aan de auto.

1.7. Bij brief van 13 februari 1997 aan de bedrijfsinspecteur sprak verzoeker zijn ongenoegen uit over de wijze waarop de RDW zijn verzoek om hem te helpen had behandeld. Het stak verzoeker dat de bedrijfsinspecteur niet de moeite had genomen daadwerkelijk naar de auto te kijken. Hij stelde de bedrijfsinspecteur op de hoogte van de hierboven onder 1.6 genoemde uitgevoerde reparaties, onder de mededeling dat hij de vervangen onderdelen thuis bewaarde. Verzoeker wenste dat de bedrijfsinspecteur een oplossing zou aandragen.

1.8. De bedrijfsinspecteur reageerde bij brief van 20 februari 1997. Hij was verbaasd over de brief van verzoeker. Volgens de bedrijfsinspecteur hadden hij en verzoeker tijdens het door hen gevoerde telefoongesprek afgesproken dat verzoeker zich bij hem zou melden in geval verzoeker en garagebedrijf Y niet tot een oplossing konden komen, zodat de bedrijfsinspecteur wellicht aan het bereiken van een oplossing had kunnen bijdragen.

Tevens gaf hij aan dat de ervaring de RDW had geleerd dat APK-bedrijven en ontevreden particulieren er in de meeste gevallen samen uitkomen. Van autobedrijf Y had hij tijdens een telefoongesprek, dat hij had gevoerd voordat hij telefonisch contact opnam met verzoeker, begrepen dat dit bedrijf bereid was om aan het bereiken van een oplossing mee te werken. Tenslotte gaf hij aan dat het voor de RDW niet meer mogelijk was om een juiste beoordeling van de uitgevoerde APK-keuring te verkrijgen, omdat verzoeker inmiddels de hierboven onder 1.6. genoemde reparaties bij automobielbedrijf Z had laten uitvoeren.

1.9. Verzoeker diende op 1 maart 1997 een schriftelijke klacht in bij de RDW over de gang van zaken. Hij wees er onder meer op dat hij zich door de bedrijfsinspecteur in de kou gezet voelde. Het Hoofd Keuring en Toezicht reageerde namens de Algemeen Directeur van de RDW bij brief van 28 mei 1997. Hij gaf onder meer aan te betreuren dat er geen contact meer was geweest voordat verzoeker de auto had laten repareren. Tevens refereerde hij aan een telefoongesprek tussen verzoeker en de regiomanager Noord van de RDW, dat plaatshad na verzoekers contacten met de bedrijfsinspecteur. Volgens genoemd hoofd stelde verzoeker tijdens dit gesprek niet van de bedrijfsinspecteur te hebben begrepen dat hij contact met hem moest opnemen indien hij niet tot overeenstemming kon komen met garagebedrijf Y. Bovendien wees hij er op dat een APK-keuring een andere opzet heeft dan een aankoopkeuring. Bij de APK wordt slechts gekeken of het voertuig voldoet aan de minimaal te stellen eisen aan de verkeersveiligheid. Hierbij komt een aantal andere aspecten niet aan de orde. **2. Het standpunt van verzoeker**

2.1. Het standpunt van verzoeker is kort samengevat weergegeven onder klacht. Verzoeker gaf te kennen niet te begrijpen dat een APK-keuring verplicht was met een handelwijze als die van de RDW.

2.2. In antwoord op de door de Nationale ombudsman in het kader van het onderzoek gestelde vragen stelde verzoeker ten aanzien het bewuste telefoongesprek tussen hem en de bedrijfsinspecteur het volgende:

- Het telefoongesprek had plaats ongeveer 2 weken na zijn brief van 20 januari 1997. - De bedrijfsinspecteur had verzoeker niet gewezen op de mogelijkheid van herkeuring van zijn auto door de RDW. - De bedrijfsinspecteur zei dat verzoeker nog eens moest proberen om een oplossing te bereiken bij garagebedrijf Y. Hierbij deelde de bedrijfsinspecteur hem niet mede dat hij contact met hem moest opnemen indien verzoeker en garagebedrijf Y er samen niet uitkwamen. - Verzoeker had laten weten dat hij al bij garagebedrijf Y was geweest, met een verzoek om te bemiddelen met autobedrijf X. Dit contact had niets opgeleverd; Y had hem verwezen naar de RDW. - De bedrijfsinspecteur had verzoeker niet gewaarschuwd om voorafgaande aan een eventuele herkeuring door de RDW geen reparaties aan zijn auto te laten verrichten. - Na het telefoongesprek met de bedrijfsinspecteur had verzoeker geen contact met garagebedrijf Y.

3. Het standpunt van de Dienst Wegverkeer

3.1. Op de vraag van de Nationale ombudsman, luidende: "Waarom heeft de RDW de brief van verzoeker van 20 januari 1997 (of een van zijn latere brieven over deze kwestie) niet

opgevat als een bezwaar- danwel beroepschrift op grond van artikel 91, eerste lid, van de WVV 1994?", antwoordde de RDW als volgt:

"...De behandeling van deze klacht heeft destijds, te rekenen van 20 januari 1997, binnen de RDW de volgende aanpak gekend. Gelet op het feit dat het bedrijf waar het voertuig is gekocht geen door de RDW erkend bedrijf is, kon in het kader van de toezichthoudende functie van de RDW, niets rechtstreeks richting dit bedrijf worden ondernomen. Het in opdracht van dit garagebedrijf keurend APK-station is door de RDW benaderd. Gezien de klachten welke door verzoeker aan de Bedrijveninspecteur zijn doorgegeven, was vooraf te verwachten dat geen onomstotelijk bewijs was te leveren of de mankementen aan het voertuig op het moment van keuren herkend konden worden. Daarom is vanuit het oogpunt van het belang van de klant een bemiddelingspoging gestart om een acceptabele oplossing te vinden. Hierbij wordt uitdrukkelijk aangegeven dat het voertuig niet gerepareerd moet worden (opdat nader onderzoek wellicht nog iets kan opleveren). Verzoeker heeft echter pas na reparatie van het voertuig wederom contact met de RDW opgenomen, waarmee iedere mogelijkheid tot bemiddeling was weggenomen. Indien de gemelde klachten aanleiding geven aan te nemen dat deze ten tijde van de keuring wel degelijk hadden moeten worden onderkend, wordt het voertuig door een bedrijfsinspecteur van de RDW onmiddellijk aan een herkeuring onderworpen. Een en ander geschiedt in het bijzijn van de klager en diegene die de APK-keuring heeft uitgevoerd. Uit de dagelijkse praktijk blijkt echter dat zelfs dan niet altijd met zekerheid is vast te stellen dat de gebreken ook ten tijde van de keuring onderkend hadden moeten worden en dat derhalve de RDW ook geen sancties kan opleggen aan de keurende instantie. Bovenstaand wordt zoveel mogelijk ingeschat welke te bewandelen weg voor de klant het meest succesvol zal uitvallen (want: indien de keurende instantie door de RDW als controlerende partij wordt benaderd en het blijkt niet onomstotelijk vast te stellen dat bij de keuring één en ander onderkend had moeten worden, zal er in ieder geval geen acceptabele oplossing volgen voor de klagende klant). Vandaar dat in het geval van (verzoeker; N.o.) de door de RDW gevolgde weg is gekozen..."

3.2. De vraag: "Waarom heeft de RDW verzoeker naar aanleiding van zijn klachtbrieven niet gewezen op deze mogelijkheid van bezwaar of administratief beroep?" beantwoordde de RDW als volgt:

"...De latere brieven van verzoeker, d.d. 20 januari 1997, zijn niet beschouwd als een bezwaar- danwel als een beroepschrift, omdat deze zijn opgevat als een klacht over het handelen van één van de medewerkers van de RDW ("Ik voel mij door (de bedrijfsinspecteur; N.o.) in de kou gezet" aldus klager)..." Tevens stelde de RDW: "...Gezien de door klager doorgegeven mankementen was het niet aannemelijk dat bewijsbaar was dat ten tijde van de keuring deze hadden moeten worden onderkend, daarbij vallen een aantal mankementen niet onder de APK-eisen. De voor de klant het meest tot een positief resultaat leidende weg is door de RDW bewandeld. De klant is aangegeven aan te geven wanneer niet tot een acceptabele oplossing kan worden gekomen tussen klager en keurende instantie, voordat wijzigingen aan het voertuig worden aangebracht. De klager heeft zich pas na reparatie aan het voertuig wederom gericht tot

de RDW, zodat de staat van het voertuig ten tijde van het moment van keuren nimmer meer was vast te stellen..."

3.3. Naar aanleiding van overige door de Nationale ombudsman gestelde vragen stelde de RDW voorts het volgende:

"...merk ik op dat een APK-keuring zonder demontage van onderdelen wordt uitgevoerd. De exacte toestand van een remcilinder of remsegment is dan ook niet vast te stellen omdat deze van buiten niet zichtbaar zijn. Het zou dan ook niet terecht zijn om aan de hand van de losse onderdelen een oordeel te vellen. Alleen voor wat betreft de draagarmen kan eventueel worden vastgesteld of deze tijdens de APK-keuring al dan niet terecht zijn goedgekeurd. Wel wijs ik u erop, dat gedemonteerde onderdelen in het algemeen niet worden beoordeeld, omdat niet kan worden gegarandeerd dat die onderdelen op het moment van APK-keuring waren gemonteerd. Overigens hanteert een dealer, in dit geval een FORD-dealer, bij een reparatie de fabrieksnormen en zal deze in veel gevallen eerder tot vervanging overgaan omdat hij gedurende een bepaalde tijd garant moet staan voor de uitgevoerde reparatie. (...) Het betreffende Garagebedrijf Y zit vanaf begin 1997 in de zogenaamde compensatieklasse. Dit betekent dat het bedrijf de keuringen naar behoren uitvoert en heeft uitgevoerd. (...) Voorzover ik heb kunnen nagaan heeft (de bedrijfsinspecteur; N.o.) in het telefoongesprek aangegeven welke mogelijkheden (verzoeker; N.o.) heeft, bemiddelen of herkeuring. Gezien de gebreken is gekozen voor bemiddeling..."

3.4. Voorts stelde de RDW, hiernaar gevraagd, dat hij onderkent dat de Algemene wet bestuursrecht van toepassing is op de bezwaar- en beroepsprocedure als bedoeld in artikel 91 van de WvW, behoudens de door dit artikel gemaakte uitzonderingen. Tevens stelde de RDW dat hij naast de algemene folder, die is gewijd aan de APK-keuring, geen folder uitgeeft die specifiek de herkeuringsprocedure van artikel 91 WvW betreft. Het standaardformulier van een APK-keuringsrapport vermeldt wel de mogelijkheid van herkeuring na afkeuring, maar niet die van herkeuring na goedkeuring. De RDW stelde voorts geen goed zicht te hebben op het aantal herkeuringen dat in het land plaats heeft, omdat dit niet centraal wordt bijgehouden. De schatting loopt uiteen van één herkeuring per week tot één per maand. Het gaat hier dan om zowel herkeuringen na goedkeuring als om herkeuringen na afkeuring. De RDW heeft ook geen goed zicht op de getalverhouding tussen beide genoemde soorten herkeuring. Herkeuring na goedkeuring komt in ieder geval aanmerkelijk minder voor dan herkeuring na afkeuring.

4. Nader standpunt van verzoeker In een tussen verzoeker en een medewerker van het Bureau Nationale ombudsman gevoerd telefoongesprek liet verzoeker zich nader uit ten aanzien van het telefonisch contact, zoals hierboven bedoeld onder 2.2. (**Het standpunt van verzoeker**). Verzoeker stelde dat het bewuste telefoongesprek plaats had enkele dagen na zijn brief van 20 januari 1997 aan de RDW en voordat hij zijn auto bij het garagebedrijf Z liet repareren. Het was de bedrijfsinspecteur die hem belde. Volgens verzoeker waarschuwde de bedrijfsinspecteur hem om zijn auto niet te laten repareren. Bovenbedoelde medewerker van het Bureau Nationale ombudsman wees verzoeker op de door verzoeker in een eerder stadium van het onderzoek op dit punt afgelegde,

andersluidende verklaring. Verzoeker had gesteld dat genoemd telefoongesprek plaats had ongeveer twee weken na zijn brief van 20 januari 1997 en dat de bedrijfsinspecteur hem tijdens dat gesprek niet had gewaarschuwd om voorafgaande aan een eventuele herkeuring zijn auto niet te laten repareren. Verzoeker reageerde hierop door te verklaren zich de gang van zaken niet meer zo goed te kunnen herinneren, omdat het telefoongesprek nu meer dan een jaar geleden had plaatsgehad. Bij nader inzien stelde hij zijn eerder afgelegde verklaring te onderschrijven.

Beoordeling

I. Algemeen

1. Artikel 91, eerste lid, van de Wegenverkeerswet 1994 (WVW; zie achtergrond, onder 1.) stelt de mogelijkheid open van administratief beroep op de RDW tegen een beschikking van een andere keurende instantie tot afgifte van een keuringsbewijs. Ingevolge artikel 6:4, tweede lid, van de Algemene wet bestuursrecht (Awb; zie achtergrond, onder 2) gebeurt het instellen van administratief beroep door het indienen van een beroepschrift bij de beroepsinstantie. De behandeling van het beroep houdt in dat de RDW het bewuste voertuig aan een onderzoek in feite: een herkeuring onderwerpt, met als mogelijke uitkomst dat het eerder afgegeven keuringsbewijs ongeldig wordt verklaard. Kort gezegd: administratief beroep betekent herkeuring. Het voorgaande betekent, omgekeerd, dat de RDW een schriftelijk verzoek aan hem om keuring van een voertuig dat eerst elders was gekeurd, moet aanmerken als het instellen van administratief beroep als bedoeld in artikel 91, eerste lid, van de WVW. Of in het verzoek om herkeuring al dan niet met zoveel woorden wordt gesproken van het instellen van administratief beroep kan er niet aan afdoen dat een dergelijk schriftelijk verzoek, als de bedoeling ervan ondubbelzinnig is, moet worden aangemerkt als een administratief beroepschrift.

2. Ingevolge artikel 6:14, eerste lid, van de Awb (zie achtergrond, onder 2) dient de RDW de ontvangst van het beroepschrift schriftelijk te bevestigen. Gelet op de belangen die bij keuring en herkeuring van voertuigen in de regel in het geding zijn, mag worden verwacht dat de ontvangstbevestiging op zo kort mogelijke termijn na ontvangst wordt verstuurd. Eveneens mag worden verwacht dat in die ontvangstbevestiging duidelijke informatie wordt gegeven over datum en voorwaarden van de herkeuring. Bij een telefonisch verzoek om herkeuring mag worden verwacht dat de RDW betrokkene wijst op diens recht om administratief beroep in te stellen, en op de eis dat dit schriftelijk gebeurt.

3. Wanneer de RDW een verzoek om herkeuring ontvangt, kan er overigens voor de RDW redenen zijn om betrokkene er over te informeren dat zo'n onderzoek niet altijd een duidelijk antwoord kan opleveren op de vraag of de eerste keuring al dan niet op de juiste wijze is uitgevoerd. Dat laatste zal nog te meer aan de orde zijn naarmate er meer tijd is verstreken sinds het eerste onderzoek. Verwacht mag worden dat de RDW in de daarvoor in aanmerking komende gevallen belanghebbenden op dit punt duidelijk informeert. Ook staat het de RDW vrij om de belanghebbende te adviseren om zelf contact op te nemen met de betrokken keuringsinstantie, wanneer de RDW, mede gebaseerd op zijn ervaringen

in deze, de indruk heeft dat een dergelijk contact voor de belanghebbende mogelijk tot meer leidt dan een eventuele herkeuring. In verband met het voorgaande is mede van belang dat, in afwijking van artikel 7:28 Awb, de belanghebbende voor de herkeuring een bedrag is verschuldigd, dat alleen wordt terugbetaald als het afgegeven keuringsbewijs ongeldig wordt verklaard. Overigens mag van de RDW worden verwacht dat hij in beide gevallen duidelijk laat weten dat tussentijdse ingrepen aan het voertuig door een ander het ernstige risico inhouden dat de staat van het voertuig ten tijde van de eerste keuring niet meer kan worden vastgesteld. Verder mag worden verwacht dat de RDW de bedoelde informatie en het bedoelde advies zo snel mogelijk geeft, bij voorkeur in de ontvangstbevestiging. In zo'n geval zal de belanghebbende duidelijk moeten worden gevraagd om te laten weten of hij al dan niet volhardt in zijn verzoek. Wanneer een en ander gebeurt in direct contact met de belanghebbende, bijvoorbeeld telefonisch, dient de betrokken RDW-medewerker zich ervan te vergewissen dat de bewuste informatie en advisering, ook wat betreft hun consequenties, voldoende zijn begrepen door de belanghebbende, en dat voldoende duidelijk is of deze al dan niet blijft bij zijn verzoek om herkeuring. Misverstand achteraf op dit punt kan worden voorkomen door het besprokene schriftelijk te bevestigen. II. Ten aanzien van de klacht

1. Verzoeker klaagt erover dat de Dienst Wegverkeer (RDW) onvoldoende actie heeft ondernomen naar aanleiding van zijn klacht over de APK-keuring van zijn auto op 9 januari 1997.
2. De RDW liet tijdens het onderzoek weten dat naar aanleiding van genoemde klacht van verzoeker is gekozen voor het bewandelen van de weg van het gezamenlijke overleg door verzoeker en de APK-keuringsinstantie, welke weg in het algemeen de meeste kans heeft op het bereiken van een bevredigende oplossing. Nu deze weg niets opleverde en verzoeker inmiddels reparaties aan zijn auto had laten uitvoeren, is de weg van herkeuring afgesloten.
3. Verzoeker heeft zich, na doorverwijzing door de RDW in Leeuwarden, bij brief van 20 januari 1997 gewend tot de bedrijfsinspecteur van de RDW in Groningen. In deze brief uit verzoeker kritiek op de keuring door garage Y, waarbij hij het vermoeden uitspreekt dat er direct is goedgekeurd, zonder nadere controle. Hij geeft aan dat hij van de RDW een keuring verwacht.
4. De brief van 20 januari 1997 laat geen twijfel over de bedoeling van verzoeker, zodat hij had moeten worden onderkend en aangemerkt als het instellen van administratief beroep in de zin van artikel 91, eerste lid van de WVV.
5. De bedrijfsinspecteur heeft de ontvangst van de brief van 20 januari 1997 niet schriftelijk bevestigd, en de brief niet aangemerkt en in behandeling genomen als een administratief beroepschrift. In het kader van het onderzoek door de Nationale ombudsman heeft de RDW laten weten dat de brieven van verzoeker waren opgevat als een klacht over de bedrijfsinspecteur. Die opvatting is wat betreft de brief van 20 januari 1997, gezien zijn inhoud, niet begrijpelijk. Pas de brief van 13 februari 1997 aan de bedrijfsinspecteur bevat een klacht. Datzelfde geldt voor de brief van 1 maart 1997 aan de RDW, waarin verzoeker met zoveel woorden aangeeft dat hij zich door de bedrijfsinspecteur in de kou voelt gezet.

Beoordeeld zal moeten worden of de bedrijfsinspecteur juist heeft gereageerd op de brief van 20 januari 1997. Daarvoor is het volgende van belang.

6. Op enig moment na 20 januari heeft de bedrijfsinspecteur telefonisch contact opgenomen met verzoeker. Hij deed dit naar aanleiding van de brief van verzoeker van 20 januari 1997. Niet duidelijk is wanneer dit telefoongesprek precies heeft plaatsgehad. In het kader van het onderzoek heeft de RDW hierover geen uitsluitsel gegeven, terwijl verzoeker dienaangaande verschillende verklaringen heeft afgelegd. Volgens zijn eerste verklaring had het telefoongesprek plaats ongeveer twee weken na zijn brief van 20 januari 1997 (zie bevindingen, onder 2. **Het standpunt van verzoeker**), terwijl hij naderhand sprak van enkele dagen na die brief (zie bevindingen, onder 4. **Nader standpunt van verzoeker**). Het is aldus niet vast komen te staan wanneer de bedrijfsinspecteur de actie heeft ondernomen naar aanleiding van verzoekers brief van 20 januari 1997, zodat niet kan worden beoordeeld of hij dat met de vereiste spoed heeft gedaan. Volgens zowel verzoeker als de RDW heeft de bedrijfsinspecteur tijdens het bewuste telefoongesprek tegen verzoeker gezegd dat verzoeker nog eens moest proberen om een oplossing te bereiken bij garagebedrijf Y. De verklaringen van verzoeker en de RDW over de vraag of de bedrijfsinspecteur verzoeker bij deze gelegenheid heeft gewaarschuwd om voorafgaande aan een eventuele herkeuring geen reparaties aan zijn auto te laten uitvoeren, zijn niet eenduidig. De RDW stelt dat vanuit het oogpunt van het belang van de klant een bemiddelingspoging is gestart om een acceptabele oplossing te vinden en dat bij zo'n bemiddelingspoging uitdrukkelijk wordt aangegeven dat het voertuig niet moet worden gerepareerd (zie bevindingen, onder 3. **Het standpunt van de Dienst Wegverkeer**). Verzoeker heeft hierover tegenstrijdige verklaringen afgelegd. Hij stelde eerst dat deze waarschuwing niet is gegeven (zie bevindingen, onder 2. **Het standpunt van verzoeker**), en naderhand dat zij wel is gegeven (zie bevindingen, onder 4. **Nader standpunt van verzoeker**). De verklaringen van partijen over de vraag of de bedrijfsinspecteur verzoeker tijdens het telefoongesprek er op heeft gewezen dat hij zich weer bij de RDW kon melden, indien verzoekers poging om samen met garagebedrijf Y. tot een oplossing te komen zou stranden, spreken elkaar tegen. Volgens verzoeker heeft de RDW hem dit niet meegedeeld, volgens de RDW is dit wel gebeurd. Wat er ook van het bovenstaande zij, opgemerkt dient te worden dat het de Nationale ombudsman enigszins merkwaardig voorkomt dat verzoeker, die klaagde over de APK-keuring door garagebedrijf Y., daarbij aangaf met dit bedrijf niet tot een oplossing te zijn gekomen en verzocht om een herkeuring, weer naar dit bedrijf is terugverwezen voor overleg. Van de zijde van de RDW is opgemerkt dat verzoeker tijdens een later telefoongesprek met de RDW stelde dat hij niet van de bedrijfsinspecteur had begrepen dat hij contact met hem moest opnemen, indien hij niet tot overeenstemming kon komen met het APK-station.

7. Uit al het bovenstaande kan met zekerheid worden vastgesteld dat de bedrijfsinspecteur telefonisch contact heeft opgenomen met verzoeker en hem heeft geadviseerd om te proberen met garagebedrijf Y alsnog een oplossing te bereiken. Niet kan worden vastgesteld of de bedrijfsinspecteur verzoeker heeft gebeld op een zodanig moment dat daarmee is voldaan aan de eis van voortvarendheid. Evenmin is duidelijk geworden of de

bedrijfsinspecteur verzoeker bij deze gelegenheid voldoende heeft geïnformeerd over de mogelijkheden die voor verzoeker openstonden (terug naar garagebedrijf Y of onmiddellijke herkeuring), de verplichtingen van verzoeker, verbonden aan die mogelijkheden, en de consequenties van de keuze voor één van die mogelijkheden. Niet valt uit te sluiten dat er inderdaad sprake is geweest van een misverstand tussen verzoeker en de bedrijfsinspecteur met betrekking tot de inhoud van de bij het telefoongesprek gemaakte afspraken. Wel staat vast dat de RDW de brief van verzoeker van 20 januari 1997 ten onrechte niet heeft aangemerkt als een beroepschrift in de zin van artikel 91, eerste lid, van de WVV en artikel 6:4 van de Awb, en dat de RDW tevens heeft nagelaten om verzoeker de ontvangst conform artikel 6:14 van de Awb schriftelijk te bevestigen. Ook staat vast dat de RDW de informatie, het gegeven advies met betrekking tot het al dan niet laten plaats hebben van een herkeuring en de met verzoeker hierover gemaakte afspraken niet - ter voorkoming van misverstanden - schriftelijk aan verzoeker heeft bevestigd. Gelet op hetgeen hierboven, onder I., is overwogen en mede gezien het feit dat de RDW geen voorlichtingsfolder uitgeeft die (mede) betrekking heeft op de herkeuring in de zin van artikel 91, eerste lid, van de WVV, had dit wel dienen te gebeuren. De RDW heeft naar aanleiding van verzoekers brief van 20 januari 1997, alles overziende, derhalve onvoldoende actie ondernomen. De onderzochte gedraging is daarmee niet behoorlijk.

8. Het zou wenselijk zijn dat de RDW voorlichting zou geven over de procedure (en de daarbij geldende voorwaarden) van herkeuring na goedkeuring in de zin van artikel 91, eerste lid van WVV. Daartoe zou bijvoorbeeld op het standaardformulier van het APK-keuringsrapport, of eventueel in een speciale folder, informatie terzake kunnen worden opgenomen. Verder zou het wenselijk zijn dat de RDW de informatie en adviezen die hij in individuele gevallen naar aanleiding van een verzoek om herkeuring verstrekt, en de met de aanvrager met betrekking tot het wel of niet laten herkeuren gemaakte afspraken aan de aanvrager schriftelijk bevestigt, ter voorkoming van misverstand achteraf. Op grond van het hierboven overwogene ziet de Nationale ombudsman aanleiding om aan dit rapport een aanbeveling te verbinden. **CONCLUSIE** De klacht over de onderzochte gedraging van de Dienst Wegverkeer te Zoetermeer is gegrond.

AANBEVELING De Dienst Wegverkeer wordt in overweging gegeven om, voor zoveel nodig, te bevorderen dat:

1. verzoeken om herkeuring na de eerdere afgifte van een keuringsbewijs worden onderkend al naar gelang van toepassing als bezwaar of administratief beroep in de zin van artikel 91, eerste lid van de WVV, en dienovereenkomstig worden behandeld;
2. in dat verband de Awb wordt nageleefd ten aanzien van de ontvangstbevestiging;
3. toereikende informatie wordt verstrekt, zodanig dat recht wordt gedaan aan hetgeen is overwogen onder I. van de beoordeling.