



# Rapport

**Datum: 30 augustus 1999**  
**Rapportnummer: 1999/375**

## Klacht

Op 9 februari 1999 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw R. te Grootebroek, met een klacht over een gedraging van het Bureau Nader Onderzoek Rijvaardigheid. Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen te Rijswijk, werd een onderzoek ingesteld. Op grond van de door verzoekster verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd: Verzoekster klaagt over:

1. de afhandeling door het Bureau Nader Onderzoek Rijvaardigheid (BNOR) van haar klacht over de wijze waarop een met naam genoemde rijvaardigheidsadviseur van het BNOR zich heeft opgesteld in het kader van een rijexamen van één van haar leerlingen op 6 november 1998; 2. het feit dat het BNOR haar sinds zijn brief van 24 december 1998 tot op het moment waarop zij zich tot de Nationale ombudsman wendde (8 februari 1999) niet meer heeft bericht over de afhandeling van haar verzoek om vergoeding van de schade die zij heeft geleden in verband met de gebeurtenissen tijdens dit rijexamen.

## Achtergrond

1. Aan het **Vademecum voor rijsschoolhouders** is het volgende ontleend:

"...Hoofdstuk 12 Het praktijkexamen (...) **De ontvangst door de examinator.** De kandidaat wordt op het vastgestelde tijdstip, bij voorkeur vergezeld van zijn opleider, door de examinator aan zijn tafel uitgenodigd. (...) Als de kandidaat zich heeft gemeld, dan zal de examinator de kandidaat vragen zich te legitimeren en een geldig theoriecertificaat te tonen. (...) Na de ontvangst en identificatie zal de examinator de kandidaat door middel van een inleidend gesprek informeren over de gang van zaken tijdens het examen. Hierbij komen aan de orde:

- de opdrachtgeving; - het rijgedrag dat wordt verwacht; - de ogentest; - de voertuigcontrole (controle- en voorbereidingshandelingen). **Ogentest en voertuigcontrole** Na het inleidend gesprek gaan kandidaat en examinator naar de parkeerplaats. De examinator zal de kandidaat vragen een kenteken te lezen op ongeveer 25 meter afstand. (...) Na de ogentest gaan de examinator en de kandidaat naar het examenvoertuig. (...) **Controle examenvoertuig** (...) **Categorie B** Bij dit examen wordt altijd vooraf de werking van de remlichten en de richtingaanwijzers gecontroleerd. De kandidaat dient hiertoe achter het stuur plaats te nemen, en het contact aan te zetten zonder te starten. Vervolgens wordt hem verzocht de richtingaanwijzers aan te zetten en het rempedaal in te trappen, om de werking van de remlichten te controleren. Hiernaast wordt nog een aantal onderdelen van het voertuig bij de voorbereidings- en controlehandelingen betrokken. Deze handelingen maken deel uit van het onderdeel 'Bijzondere verrichtingen', en zijn te splitsen in:

- de controle buiten het voertuig en - de controle binnen het voertuig. De examinator kan van één van deze mogelijkheden gebruik maken. (...) Hoofdstuk 17 **Aanrijding/schade tijdens examen Aansprakelijkheid en procedures. Wat te doen bij een aanrijding**

**tijdens het examen.** Als er een aanrijding tijdens het examen heeft plaatsgehad, zal de examinerator het formulier 'aanrijding/schade tijdens examen' invullen, ongeacht of er zichtbare schade is. De examinerator vult in tweevoud de voorzijde van dit formulier in. Aan de onderzijde van het formulier maakt hij een situatieschets. Het origineel stelt hij ter hand aan de rijsschool/instructeur. (...) **Aansprakelijkheid** Als de schade is toegebracht door de examenauto, rijst de vraag wie die schade heeft toegebracht en dus moet betalen. In het algemeen is dat degene die de examenauto daadwerkelijk bestuurde: de kandidaat. Diens aansprakelijkheid wordt gedekt door de WA-verzekering die de eigenaar voor die lesauto ingevolge de W.A.M. heeft moeten afsluiten. Het CBR heeft haar aansprakelijkheid contractueel beperkt (zie hierna onder 2.; N.o.). (...) Schade die tijdens het examen is ontstaan, blijft dus in vrijwel alle gevallen ten laste van de rijsschool of kandidaat."

## 2.

### I. nschrijvingsovereenkomst Rijsschool

Artikel 11, onder b:

"Het CBR en de examinerator/deskundige zullen jegens de rijsschool en daaraan verbonden personen niet aansprakelijk zijn uit welke hoofde dan ook voor schade van welke aard ook, die verband houdt met het gebruik van het motorvoertuig of het samenstel voor het praktijkexamen, behoudens voor zover de schade het gevolg is van een grove fout van de examinerator/deskundige."

### 3. Handleiding medewerkers rijvaardigheid Artikel 3.10.18:

"Alvorens in te grijpen moet echter zijn vastgesteld dat het in gebreke blijven van de kandidaat nadrukkelijk aan de orde was. Door op een tijdstip in te grijpen dat het wezenlijk hinderen van het andere verkeer nog niet aan de orde was, wordt de kandidaat belet nog uit eigen beweging te handelen. Dit vertroebelt niet alleen de oordeelsvorming van de (examinerator; N.o.), maar roept tevens onnodige irritatie op bij de kandidaat."

## Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd het Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Tevens werd het CBR een aantal specifieke vragen gesteld. Tijdens het onderzoek kregen het CBR en verzoekster de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Het Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen berichtte dat het verslag hem geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen. Verzoekster gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

## Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

## A. FEITEN

1. Verzoekster heeft een rijkschool. Op 6 november 1998 legde een leerling van haar rijexamen af bij het Bureau Nader Onderzoek Rijvaardigheid (BNOR). Naar aanleiding van dit examen diende zij bij brief van 6 november 1998 een klacht in bij het BNOR. Zij gaf in deze brief het volgende aan:

"...Vandaag, 6 november 1998, had ik een examen met kandidaat B. om 15.20 uur met uw deskundige dhr. V. Bij aanvang van het examen valt het me op dat deskundige V. niet bepaald vriendelijk overkomt op de leerling. De heer V. is eerder streng en kortaf. Dit stelt een kandidaat niet op zijn gemak. Terwijl de kandidaat al voor de vijfde maal examen doet en een ieder weet dat je daar niet rustiger van wordt. De heer V. gaat met kandidaat B. op pad en komt na ongeveer drie kwartier weer terug waarna wij gaan zitten aan het tafeltje. Het eerste wat de heer V. op dwingende toon zei tegen kandidaat B. was: "Ik heb je toch niet opgejaagd he!" Kandidaat B. blijkt een rustige rit te hebben gereden waarna kandidaat B. de auto tussen twee geparkeerde auto's vooruit moest parkeren. En hier ging het mis. Kandidaat B. remt te laat en deskundige V. reageert niet waardoor de auto tegen de muur aanrijdt. Ik kon mijn oren niet geloven! Deskundige V. deed geen remingreep waardoor mijn auto van amper vijf dagen oud tegen een muur werd aangereden. Op mijn vraag waarom de heer V. niet ingegrepen had vertelde hij mij dat hij, om discussies achteraf te voorkomen over het al dan niet gezakt zijn, de kandidaat zo lang mogelijk in de gelegenheid wil stellen om het zelf te doen. Waarop ik reageerde dat dat natuurlijk nooit moet ten koste van het voertuig! Als er een auto van rechts had gekomen dan had de heer V. toch ook niet zo lang afgewacht. De heer V. deelde mij voorts nog mede dat hij verwachtte dat ik met rijvaardige kandidaten op examen kom. Mijns inziens is dit geen juist uitgangspunt daar een leerling pas rijvaardig is op het moment dat hij zijn rijvaardigheidsbewijs heeft gekregen. Ik kom niet voor niets met een kandidaat naar het BNOR. Dan is de kandidaat al vier keer gezakt. Hierop volgend zijn wij de schade gaan bekijken. Een kras op de bumper en de kentekenplaat dient vervangen te worden. Kandidaat B. werd weggestuurd door de heer V. met de mededeling dat wij het gesprek met ons tweeën zouden voortzetten. Dit vond ik niet zo netjes van de heer V. daar hij kandidaat B. niet eens een hand gaf. Hierna vulde de heer V. een schadeformulier in waarna ik vroeg hoe het nu verder ging. Hierop kreeg ik een ontwijkend antwoord. Ik zou er nog wel wat van horen. De heer V. is toen weggegaan. Nu heb ik een vorig examen met de heer V. ook al een probleem gehad. De startmotor van de auto bleef toen draaien waarna deze tijdens het examen in brand vloog. Volgens deskundigen van de garage moet je dat kunnen horen als een startmotor blijft hangen. Kortom ik ben het niet eens met deze gang van zaken. Ik zit nu met schade welke veroorzaakt is door een deskundige van het BNOR. Ik trek trouwens ernstig de deskundigheid van de heer V. in twijfel als ik zo naar het bovenstaande kijk. Ik heb me dan ook voorgenomen een eventueel volgend examen met de heer V. zeker mee te rijden. Van diverse collega's heb ik al soortgelijke klachten

vernomen over de heer V. Voor de schade die ik heb heb ik mijn verzekeringsagent gebeld welke de BNOR aansprakelijk zal gaan stellen voor de geleden schade..."

2. Verzoeksters verzekeringsagent stelde het BNOR bij brief van 10 november 1998 aansprakelijk voor de schade.

3. Het BNOR reageerde bij brief van 24 december 1998 onder meer als volgt op verzoeksters brief van 6 november 1998:

"Zoals gebruikelijk bij de behandeling van een klacht heeft (...), één van de coördinatoren van ons bureau en als zodanig belast met de behandeling van klachten, een telefonisch onderhoud gehad met uw kandidaat, de heer B. Nadat hij hem op de hoogte had gesteld van de inhoud van uw klacht bleek de heer B. hier niets aan te hebben toe te voegen. Op 2 december 1998 heeft de coördinator een telefonisch onderhoud met u gehad, waarbij u aangaf dat u alles al had verwoord in uw brief. U benadrukte dat u van mening bent dat de adviseur niet aardig was geweest voor de kandidaat in vergelijking met andere adviseurs. U verklaarde dat de adviseur strikt eerlijk was geweest, maar dat u een onprettig gevoel had gehad tijdens het examen. Tevens gaf u aan dat de adviseur uiterst correct was geweest en dat het geconstateerde trage en langzame rijgedrag van de kandidaat daar niets mee te maken had, daar hij tijdens de lessen ook zo reageerde. U wilt met uw klacht bereiken dat de adviseur vriendelijker naar zijn klanten wordt. (...) Op 16 november 1998 heeft de rijvaardigheidsadviseur schriftelijk verslag gedaan van het onderhavig examen. De adviseur geeft hierin aan dat hij zijns inziens er alles aan heeft gedaan om de kandidaat op zijn gemak te stellen. Hij heeft hem gecompimenteerd met zijn uitstekende theoretische kennis en heeft hem uitdrukkelijk gevraagd wat hij zou kunnen doen of laten waardoor de kandidaat zich prettiger zou voelen. Hierop antwoordde de kandidaat dat hij vooralsnog geen bijzondere wensen had. Ook heeft hij aan u gevraagd of u nog iets aan het gesprek wilde toevoegen, hetgeen volgens u niet noodzakelijk was.' De adviseur geeft tevens aan dat u niet bent meegelopen naar de auto en dat u de kandidaat niet goed had voorbereid op de controlehandelingen. Afgezien van dit laatste was het een rustig examen, waarbij de kandidaat zich afwachtend opstelde en traag reed. De kandidaat maakte opleidingsfouten bij het keren op de rijbaan, waar de examiner, om de kandidaat niet onrustig te maken, geen opmerkingen over heeft gemaakt. Voor wat betreft de aanrijding meldt de examiner dat de kandidaat toen hij de muur naderde de voet op de rem had. Tot zijn verbazing raakte de auto de muur op het moment dat de kandidaat de auto tot stilstand bracht. De adviseur rekende er echter op dat de kandidaat tijdig zou stoppen, zeker gezien zijn terughoudende houding tijdens de rit. Na afloop van het examen heeft hij de kandidaat meegedeeld dat het examen onvoldoende was en dat hij geen bescheiden mee zou krijgen in verband met de aanrijding. Vervolgens heeft de adviseur de aanrijding met u afgehandeld zoals de procedure beschrijft. (...) Uit geen van de verklaringen blijkt dat de adviseur de kandidaat niet naar behoren heeft opgevangen. Het rijexamen is een officieel geregeld onderzoek dat volgens vaststaande regels en procedures dient te verlopen. Uit het onderzoek blijkt dat de adviseur de procedures en regels nauwlettend in acht heeft genomen. U vergelijkt de aanpak van de adviseur met die van andere adviseurs. Met betrokken adviseur heeft u slechts twee onderzoeken afgewerkt. Het is derhalve niet

denkbeeldig dat de mening van andere opleiders, zoals u in uw brief vermeldt, mede de oorzaak is van uw negatieve mening over de adviseur en, indien dit het geval is, niet geheel objectief. De tijdens het onderzoek ontstane aanrijding berust niet op grove nalatigheid van de adviseur, hetgeen ook niet naar voren kwam uit het gesprek dat de coördinator had met de kandidaat. De kandidaat kon niet aangeven waarom de aanrijding had plaatsgevonden. Uit de verklaringen komt niet anders naar voren dan dat de kandidaat te laat was met remmen. De juridische afhandeling willen wij echter overlaten aan de deskundigen op dit gebied. De afhandeling van deze aanrijding is volgens de voorschriften geschied. Gelet op de diverse verklaringen achten wij uw klacht niet terecht."

4. Verzoekster liet bij brief van 8 januari 1999 onder meer het volgende aan het BNOR weten:

"Ik ben het zeker niet eens met het feit dat (de coördinator; N.o.) vermeldt dat ik dhr. V. uiterst correct vind. Zoals u uit mijn brief kunt lezen vind ik juist dat dhr. V. zich arrogant en onvriendelijk opstelt tegenover zowel de leerling als de instructeur. Ook vernam ik van (de coördinator; N.o.) dat ik wel degelijk een formulier van de aanrijding had moeten krijgen. Ik vind dit geen afhandeling zoals de procedure beschrijft. Dhr. V. heeft na het examen de kandidaat niet eens meer de hand geschud maar heeft hem zo heengezonden. Ik vind dat persoonlijk geen correcte manier van doen. Dat dhr. V. een opmerking maakt over de voorbereidings- en controlehandelingen vind ik onterecht. Ik heb dhr. V. in kennis gesteld dat de bewuste auto pas voor de vijfde dag in mijn bezit was en dat de kandidaat hier pas een keer in gereden had. Mijn mening is dat hier toch wel een beetje rekening mee gehouden mag worden. Verklaard meteen waarom de kandidaat misschien extra rustig was en waarom het keren op de rijbaan niet goed ging en misschien ook wel waarom er niet op tijd geremd werd daar de nieuwe auto groter is dan de vorige auto. Blijft het feit dat dhr. V. nagelaten heeft om in te grijpen op het moment dat dit nodig is!!! Mij is altijd geleerd dat je nooit op je kandidaat mag rekenen zoals dhr. V. dus wel heeft gedaan. Ik vind dit grove nalatigheid van dhr. V. en zeker niet te wijten aan een kandidaat welke niet in het bezit is van een rijvaardigheidsbewijs. Het is wel al te makkelijk om de schuld af te schuiven op een kandidaat die stijf van de zenuwen niet meer weet wat er gebeurd is. Waarvoor zit er dan een examiner naast? Wat mij nog het meest van uw schrijven heeft verbaasd is de insinuatie dat mijn negatieve mening over dhr. V. gebaseerd is op roddels van collega-opleiders. Mijn mening is wel degelijk objectief daar ik pas na bovenvermeld voorval hier met collega-opleiders over heb gesproken."

#### **B. STANDPUNT VERZOEKSTER**

Het standpunt van verzoekster is weergegeven in de klachtsamenvatting onder klacht. Naar aanleiding van een vraag van de Nationale ombudsman deelde verzoekster het volgende mee:

"...Als een kandidaat naar het BNOR moet om rijexamen te doen dan is deze kandidaat al vier keer gezakt bij het CBR. Ik weet niet of u zich dat voor kunt stellen maar elke keer examen doen en zakken is geen pretje en de kandidaat wordt met elk nieuw examen nerveuzer. De kandidaten die dus bij het BNOR examen doen zijn niet op hun best. Normaal gesproken wordt daar uitstekend mee omgegaan door de BNOR adviseurs. De

kandidaat wordt goed op zijn gemak gesteld en er wordt vol vertrouwen mee omgegaan. Er is dan ook meer tijd dan bij een CBR examen. De bewuste adviseur waar ik een klacht over heb ingediend stelde mijn kandidaat helemaal niet op zijn gemak. De hele houding van de adviseur kan ik als zakelijk, koel en onvriendelijk bestempelen. Hij stelde zich voor, ging zitten en begon meteen met theorievragen en ging aansluitend meteen rijden. De normale procedure, zoals ik die gewend ben, is dat aan de kandidaat gevraagd wordt waarom het steeds niet goed gaat en gaat de kandidaat met de adviseur een gesprek aan om te achterhalen waar de fout zit en probeert de adviseur de kandidaat weer wat vertrouwen in zichzelf te geven. Na het examen komt de adviseur binnen met de kandidaat en we nemen plaats aan de tafel. De adviseur meldt aan de kandidaat dat het niet goed ging en dat de kandidaat op het einde nog even de auto tegen de muur parkeerde. Ik wist niet wat ik hoorde. Mijn eerste reactie tegen de adviseur was of de dubbele bediening niet werkte. De adviseur heeft voor dit soort gevallen toch een door de wet voorgeschreven dubbele bediening ter beschikking? De adviseur ging hier niet op in en vroeg mij mee naar buiten te gaan alwaar de schade bekeken werd. Een kras op de bumper en de nummerplaat was het gevolg. Hierna zijn we weer naar binnen gegaan waarna de adviseur de leerling verzocht even verderop te gaan zitten omdat wij dit met z'n tweeën wel af konden handelen. De kandidaat kreeg niet eens meer een hand. De adviseur heeft toen het schadeformulier ingevuld waar ik geen kopie van kreeg. Op mijn vragen kreeg ik geen antwoord. Ik moest alles maar afwachten. De adviseur heeft ook zijn excuses niet aangeboden. De adviseur verwachtte dat ik met rijvaardige leerlingen zou komen. Kortom het was mijn eigen schuld. Terwijl we toch echt wel een andere houding mogen verwachten van een BNOR adviseur omdat we het hier over kandidaten hebben die al minstens vier keer afgewezen zijn omdat ze niet rijvaardig zijn. Een hele vreemde en ongepaste opmerking. Mijn opmerking dat hij had moeten remmen en dat het hele voorval zijn eigen schuld was was niet discutabel. Aangezien ik met deze man niet kon praten en ik geen steek verder kwam daar hij geen antwoord gaf op mijn vragen en een duidelijke houding aannam om naar huis te willen (ik was de laatste die dag) heb ik er maar een eind aan gemaakt en ben ik naar de garage gereden om de schade vast te laten stellen..."

### **C. STANDPUNT CENTRAAL BUREAU RIJVAARDIGHEIDSBEWIJZEN**

1. Het CBR liet in reactie op de klacht onder meer het volgende weten:

"1. De werkwijze van de examiner met betrekking tot het examen op 6 november 1998 is onderwerp geweest van de klachtafhandeling, zoals die is geëindigd met de brief van 24 december 1998 (...). Bij de klachtafhandeling (is) gebruik gemaakt van de rapportage van de heren V., de examiner in kwestie, en (...), de coördinator waaronder de heer V. valt. (...)

2. Afwikkeling van schade tijdens rijexamen. (...) Daaruit (uit het vademecum voor rijschoolhouders; N.o.) blijkt dat de examiner een aanrijdingsformulier opmaakt, waarvan het origineel aan de rijschool ter hand wordt gesteld. Dit is in casu niet geschied. (...) Vervolgens heeft de verzekeraar van de rijschool het Bureau Nader Onderzoek op 10 november aansprakelijk gesteld (...). Deze aansprakelijkstelling is op 12 januari 1999

afgewezen (...) zonder dat daarop gereageerd is. Wij zijn ervan uitgegaan dat (de rijsschool van verzoekster; N.o.) op de hoogte is van de correspondentie tussen BNOR (CBR) en het Assurantiekantoor. Volledigheidshalve zij verwezen naar de inschrijfovereenkomst tussen de rijsschool en CBR waarin artikel 11b uitdrukkelijk de aansprakelijkheid van CBR beperkt tot grove fouten van de examinator. In casu was er geen sprake van een grove fout. 3. (...) Naar onze mening heeft (...) (het BNOR in de brief van 24 december 1998; N.o.) naar voren willen brengen dat klaagster wellicht bevooroordeeld was door de opinies van collega rijopleiders, terwijl dergelijke opinies niet steeds verifieerbaar zijn. Dat er sprake is van een zekere vooringenomenheid blijkt wel uit de stellingname van klaagster bij het euvel van de haperende startmotor; een euvel waaraan de examinator in het geheel niets verwijtbaars heeft gedaan.

4. Op grond van de bekende gegevens en de ter zake afgegeven opinies kunnen wij niet anders dan concluderen dat de klacht niet gegrond is, behalve voorzover het het uitreiken van het schadeformulier aan de rijsschool betreft. De examinator heeft dit verzuimd te doen."

2. Het CBR voegde bij zijn reactie onder meer het door de coördinator van de heer V. opgestelde verslag van het door hem naar aanleiding van verzoeksters klacht van 6 november 1998 ingestelde onderzoek. Aan dit verslag is het volgende ontleend: "Commentaar van (verzoekster; N.o.) Op 2 december jl. belde ik met (verzoekster; N.o.) Tijdens dit gesprek voegde zij niets toe aan hetgeen zij reeds in haar brief had verwoord. Zij benadrukte dat zij van mening was dat de RVA (rijvaardigheidsadviseur; N.o.) "niet aardig was geweest voor haar kandidaat" vergeleken met de andere RVA's die zij had meegemaakt. Op mijn vraag hoeveel NO's (nader onderzoek; N.o.) zij bij de heer V. heeft gehad antwoordde zij "twee". Zij zei dat de RVA "strikt eerlijk" was geweest tijdens het NO, maar dat zij toch "geen prettig gevoel" had gehad tijdens het gebeuren. Zij verklaarde dat de RVA "uiterst correct" was geweest en dat zij hem ook niet verweet dat hij de kandidaat "traag en langzaam" had gevonden. "Dat was hij tijdens de lessen ook", zo zei zij. Zij beoogde met haar klacht te bereiken dat deze RVA wat vriendelijker tegen de klanten wordt. Commentaar van de kandidaat Op 3 december jl. heb ik gesproken met de kandidaat, de heer B. Uit dit gesprek kwam helemaal niets nieuws naar voren. Conclusie (...) Uit niets blijkt dat de kandidaat niet naar behoren is opgevangen. Het is correct verlopen, zoals de opleidster zelf verklaarde. Haar bezwaar dat de RVA "geen gevoel" voor de kandidaat toonde is een subjectieve mening die niet meetbaar is. Het rij-examen is een officieel geregeld onderzoek dat volgens vaststaande regels en procedures dient te verlopen. Uit het onderzoek blijkt dat de RVA de procedures en de regels nauwlettend in acht heeft genomen en derhalve niets te verwijten valt. (Verzoekster; N.o.) vergelijkt de aanpak van deze RVA met die van andere RVA's die zij heeft meegemaakt. Met deze RVA heeft zij slechts twee NO's afgewerkt, nauwelijks een aantal om een gefundeerde mening over het functioneren van iemand te baseren. Het is dus niet denkbeeldig dat de mening van andere opleiders, zoals (verzoekster; N.o.) in haar brief vermeldt, mede de oorzaak is geweest van deze opvatting. (...) Tijdens het NO heeft zich een aanrijding voorgedaan. Tijdens deze aanrijding waren aanwezig de kandidaat en de RVA. Uit het verslag van de



RVA blijkt dat deze aanrijding is ontstaan zonder grove nalatigheid van de RVA. Uit het gesprek dat ik met de kandidaat had kwam niets naar voren, ook niet dat de RVA nalatig was geweest. De kandidaat kon niet verklaren waarom de aanrijding plaats had gevonden."

3. Voorts verstrekke het CBR een verklaring van de heer V. van 16 november 1998. De heer V. gaf daarin onder meer het volgende aan:

"Tijdens de inleiding van het Nader Onderzoek heb ik de heer B. gevraagd waaraan het zijns inziens te wijten was dat hij bij het CBR niet kon slagen. Behalve zenuwen kon hij geen andere reden bedenken. Mijn vraag of hij de opdrachten op tijd had gekregen beantwoordde hij bevestigend. Ik heb hem verteld dat ook ik hem de opdrachten op tijd zou geven zodat hij kon anticiperen op voorkomende verkeerssituaties, maar indien hij de opdrachten nog eerder wilde hebben hij dit maar kenbaar moest maken. Voorts heb ik hem gevraagd of ik nog iets zou kunnen doen of laten waardoor hij zich prettiger zou voelen en derhalve beter presteren. Hij antwoordde hierop dat hij vooralsnog geen bijzondere wensen had. Hierop heb ik hem voorgesteld het onderzoek te houden als te doen gebruikelijk, te weten: eerst een paar vragen aan de hand van het fotoboek, daarna bij de auto voorbereidende controle handelingen en vervolgens de weg op. De heer B., een derde jaarstudent HTS bouwkunde, stemde hier mee in en aldus geschiedde. Op de theorievragen had de heer B. zich uitstekend voorbereid en ik complimenteerde hem hiermee met de opmerking dat we tijdens de rit geen situaties tegen konden komen waarvan hij de oplossing niet wist en dat er dus alle reden was voor het nodige zelfvertrouwen. Nadat ik de heer B. de standaard instructies omtrent opdrachtgeving, rijtempo en inhalen had gegeven en (verzoekster; N.o.) had gevraagd of zij aan het gesprek nog iets wilde toevoegen, hetgeen volgens haar niet nodig was, liep ik met de heer B. naar de auto. (Verzoekster; N.o.) nam niet de moeite mee naar de auto te lopen. Op de voorbereidende controle handelingen had (verzoekster; N.o.) haar kandidaat niet voldoende voorbereid. De heer B. wist niet waar hij het motoroliepeil moest zoeken en ook de controle van de koelvloeistof kon hij niet uitvoeren. Hij verontschuldigde zich met de opmerking dat hij dat bij deze auto nog niet gezien had. Door deze slechte voorbereiding van de zijde van (verzoekster; N.o.) ging het geruststellend effect van het inleidend gesprek hoogstwaarschijnlijk voor een groot deel verloren. Desalniettemin ben ik er toch in geslaagd de heer B. een rustige rit te laten rijden, zoals (verzoekster; N.o.), bij wijze van uitzondering eerlijkheidshalve, vermeld. De heer B. reed traag, stopte op overzichtelijke kruispunten waar geen verkeer naderde nogal eens onnodig en wachtte soms wat lang. Ik heb daarover tijdens de rit geen opmerking gemaakt en voorkwam daardoor dat de heer B. nerveus werd. (...) Weer bij de oproepplaats aangekomen gaf ik de heer B. opdracht de auto vooruit te parkeren in een parkeervak van de parkeerplaats behorende bij de oproepplaats. De heer B., die nu, evenals gedurende de voorafgaande examentijd, een rustige indruk maakte, reed de auto met de juiste, lage snelheid, vooruit in de richting van een ruim drie meter hoge witte muur. Toen hij de muur naderde had hij de voet op de rem. Ik rekende erop dat hij tijdig zou stoppen. Tot mijn verbazing raakte hij echter op het moment dat hij de auto tot stilstand bracht, de muur. Gedachtig het gestelde in hoofdstuk

3.10.18 van de handleiding Medewerkers Rijvaardigheid (zie achtergrond, onder 3.; N.o.) en de moeite die ik had gedaan om de heer B. een weliswaar minimaal aanvaardbare rit te laten rijden heb ik achteraf gezien wellicht teveel vertrouwen gehad in de kandidaat, waarbij echter gesteld dient te worden dat deze zelf dit risico niet hoefde te nemen en zich evenals tijdens de rit meer terughoudend had kunnen opstellen. Toen we, samen met (verzoekster; N.o.), aan mijn tafel hadden plaats genomen, deelde ik de heer B. mee dat hij was gezakt. Ik vroeg hem waarom dat hij zo krap wilde parkeren. Daarop bleef hij het antwoord schuldig. Ik vertelde hem dat hij tijdens de rit nogal traag was geweest maar dat ik er niets van had gezegd om te voorkomen dat hij zich opgejaagd zou voelen en vroeg hem of hij dat kon beamen, waarop hij hiermee instemde. Voorts vertelde ik hem dat hij vanwege de aanrijding tegen de muur geen uitslagformulier en overige bescheiden mee kreeg en dat hem die via het Bureau Nader Onderzoek zouden worden toegestuurd. Hierna ben ik met de instructrice en de kandidaat naar de parkeerplaats gelopen om de situatie in ogenschouw te nemen. De auto stond tegen de muur en nadat (verzoekster; N.o.) deze een meter achteruit had gezet was te zien dat er op de kentekenplaat en de voorbumper een krasje zat van ongeveer een centimeter. Terwijl wij weer naar binnen liepen verzocht ik de heer B. in het restaurant te willen wachten op zijn instructrice aangezien ik met haar het aanrijdingsformulier moest invullen. De heer B. is toen naar een tafel gelopen en heeft er niet meer aan gedacht mij een hand te geven. Gezien het feit dat hij zich toch wel geschrokken had van zijn ongelukkige manoeuvre had ik daar alle begrip voor en liet hem dus maar gaan. Vervolgens heb ik van (verzoekster; N.o.) de gegevens van de lesauto overgenomen en haar verteld dat ik de aanrijding zou melden aan het BNOR. (Verzoekster; N.o.) heeft vervolgens met de heer B. het restaurant verlaten. Enkele minuten later ben ik ook weggegaan."

4. Het CBR legde tevens een intern memo over van 26 april 1999 waarin verslag wordt gedaan van een telefoongesprek met de heer V. naar aanleiding van de door verzoekster bij de Nationale ombudsman ingediende klacht. In dit memo staat onder meer het volgende:

"Op de achterzijde van het door ons te gebruiken schadeformulier staat vermeld dat per tegenpartij een formulier moet worden uitgereikt. Daar er in dit geval geen tegenpartij was, heb ik geen kopie aan de rijsschoolhoudster gegeven. Overigens zouden op dat formulier dan alleen de gegevens van haar eigen auto zijn vermeld en niet de toedracht, daar deze alleen op de kopie voor het bureau wordt vermeld. Als zij om een formulier gevraagd zou hebben, dan zou ik haar dat later wel hebben opgestuurd; je maakt op dat moment een formulier in klad op. De schade was niet meer dan een krasje van ongeveer één centimeter op de mee gespoten bumper. (...) Ik heb destijds de kandidaat niet weggestuurd zoals (verzoekster; N.o.) beweert. Na afloop van het onderzoek heb ik de kandidaat de uitslag meegedeeld en hem gezegd even te wachten tot zijn instructrice terug was. Met haar heb ik een en ander besproken waarna zij zijn weggegaan. Ik heb toen natuurlijk niet die kandidaat teruggeroepen om hem een hand te geven; dat was het gevolg van de situatie op dat moment en beslist geen kwade opzet."

5. Ten slotte verstrekke het CBR een kopie van zijn brief van 12 januari 1999 aan

verzoeksters verzekeringsagent. In deze brief staat het volgende:

"...De aanrijding is door de examenkandidaat veroorzaakt, terwijl aan de examinator geen verwijt gemaakt kan worden van dit voorval. Wij kunnen uw aansprakelijkstelling dan ook niet aanvaarden..."

#### **D. REACTIE VERZOEKSTER**

Verzoekster merkte onder meer het volgende op:

"Op de brief van het CBR wil ik als volgt reageren. Voorop wil ik stellen dat het CBR erg gemakkelijk voorbijgaat aan het feit dat dhr. V. verzuimd heeft te remmen in deze kwestie en dat de schuldvraag wat mij betreft duidelijk is. Reagerend op punt 2. (...) wil ik stellen dat ons assurantiekantoor natuurlijk contact met ons heeft opgenomen over de afgewezen aansprakelijkheid. Ik heb hierover contact gehad met mijn rechtsbijstandsverzekeraar (...) en deze deelde mij mede dat ik beter eerst het onderzoek van de Nationale Ombudsman af kon wachten daar het om een relatief klein bedrag gaat. Wat wij dus bij deze doen. Dit neemt niet weg dat ik zelf wel een brief naar de BNOR heb gestuurd zoals u heeft kunnen zien in mijn vorig schrijven. Hier heb ik nimmer een reactie op gehad. Ik vind trouwens dat men erg makkelijk voorbij gaat aan het feit dat ik geen origineel aanrijdingsformulier heb gekregen terwijl ik uitdrukkelijk aan dhr. V. heb gevraagd of ik daar niet een afschrift van moest hebben. Verder vind ik de stelling dat de examinator geen grove fout heeft gemaakt niet terecht. Niet ingrijpen is mijn inziens een grove fout die weliswaar een ieder kan overkomen maar waar men dan wel voor uit mag komen dat een fout begaan is. Op punt 3 wil ik als volgt reageren. Ik heb pas na het tweede examen met mijn collega's over dhr. V. gesproken. Van een vooroordeel kan dus geen sprake zijn. Mijn oordeel is tot stand gekomen na eigen ervaring. (...) Op het verslag van het onderzoek heb ik de volgende punten. Kandidaat B. kon niet verklaren waarom de aanrijding plaats had gevonden. Dit lijkt me nogal logisch. Hij is al niet zeker van zichzelf. Hij komt voor de vijfde keer op examen, hij is hartstikke zenuwachtig wat ik me wel voor kan stellen na vier keer zakken, hij zit in een voor hem vreemde auto daar ik deze auto net had gekocht (pas vijf dagen oud en dat had ik dhr. V. vooraf bericht) en dan wordt hij ook nog eens in een strak regime tewoord gestaan door zijn examinator. De examinatoren bij zijn vorige examens waren vriendelijker. Op het schrijven van de heer V. heb ik de volgende punten. Dhr. V. beschuldigt mij ervan dat ik niet de moeite nam om mee te lopen naar de auto. Eerlijk gezegd liep ik altijd mee met de examinatoren van de BNOR maar dan stappen ze meteen in de auto en rijden weg of er wordt mij medegedeeld dat ik wel kan blijven zitten. Zo weet een mens toch niet waar ie aan toe is? Bij het CBR worden altijd voorbereidende controlehandelingen gedaan en bij de BNOR niet. Hoe moet ik dan weten dat examinator V. dat wel wenst. Dan had hij dat het examen ervoor al moeten zeggen. Dat kandidaat B. de voorbereidende controlehandelingen niet goed uitvoerde is toe te schrijven aan het feit dat het een nieuwe auto betrof (dhr. V. wist hiervan) en dat kandidaat B. niet voldoende lest zodat ik hem dat niet weer uitgebreid kon laten zien. Ik heb hem een keer onder deze nieuwe motorkap laten kijken en dat kandidaat B. meteen alles weer vergeet daar kan de opleider op dat moment niets aan doen. Dan stelt dhr. V. dat het geruststellende effect van het inleidend gesprek hierdoor verloren ging maar ik vond het inleidend gesprek al

helemaal niet geruststellend. (...) Dat kandidaat B. minimaal presteert wijt de heer V. aan opleidingsfouten. Ook dit vind ik een aantijging aan mijn adres want ik kan er toch niets aan doen als de kandidaat niet voldoende rijlessen neemt? De heer V. vond de kandidaat al minimaal autorijden dan kun je toch alles verwachten? De heer V. heeft hiermee de kandidaat verkeerd beoordeeld waardoor de heer V. te veel vertrouwen had in de kandidaat. (...) Mijn reactie op de interne Memo is als volgt. Ik heb wel degelijk om bescheiden gevraagd maar de heer V. vond dit niet nodig. Ik zou er nog wel van horen. (...) Dat er geen kwade opzet in het spel was toen dhr. V. kandidaat B. geen hand gaf, snap ik ook nog wel. Het geeft alleen wel aan hoe dhr. V. zich opstelt."

## Beoordeling

### A. TEN AANZIEN VAN DE KLACHTAFHANDELING

1. Verzoekster klaagt in de eerste plaats over de afhandeling door het Bureau Nader Onderzoek Rijvaardigheid (BNOR) van haar klacht over de wijze waarop een met naam genoemde rijvaardigheidsadviseur van het BNOR (de heer V.) zich heeft opgesteld in het kader van een rijexamen van één van haar leerlingen (de heer B.) op 6 november 1998.
2. Verzoekster heeft haar klacht op dit punt nader toegelicht in haar brief van 8 januari 1999 (zie bevindingen onder A.4.). Uit deze brief blijkt dat zij het in de eerste plaats niet juist acht dat in de brief van 24 december 1998 staat, dat zij tijdens het telefoongesprek van 2 december 1998 tegen de coördinator van de heer V. zou hebben gezegd dat de adviseur uiterst correct is geweest. Zij vindt juist dat de heer V. zowel tegenover haar als de heer B. onvriendelijk is geweest. Uit het door de coördinator opgestelde verslag (zie bevindingen onder C.2.) valt af te leiden dat de in de brief van 24 december 1998 overgenomen aantekening van de coördinator, dat de heer V. volgens verzoekster uiterst correct is geweest, geen betrekking heeft op de wijze waarop de heer V. de heer B. en verzoekster heeft bejegend, maar op de beoordeling door de heer V. van het rijgedrag van de heer B.. De heer V. had de heer B. traag en langzaam gevonden. Verzoekster had aangegeven dat de heer B. dat tijdens de lessen ook was geweest. De onderzochte gedraging is in zoverre behoorlijk.
3. Niet juist is echter dat het CBR in zijn brief van 24 december 1998 heeft aangegeven dat uit geen van de verklaringen blijkt dat de heer V. de heer B. niet naar behoren heeft opgevangen. Uit de door verzoekster tegenover de coördinator afgelegde verklaring, waarin zij verwees naar haar brief van 6 november 1998, blijkt immers dat zij van mening is dat de heer V. de heer B. niet naar behoren heeft opgevangen. Volgens haar was de heer V. onvriendelijk (streng en kortaf) geweest en heeft hij de heer B. niet op zijn gemak gesteld. De heer B. had daar, aldus de brief van 24 december 1998, niets aan toe te voegen. Tegenover de verklaringen van verzoekster en de heer B. stond de verklaring van de heer V. (zie bevindingen onder C.4.) inhoudende dat hij de heer B. wel degelijk op zijn gemak heeft gesteld, maar dat het geruststellend effect verloren was gegaan doordat

verzoekster de heer B. onvoldoende had voorbereid op de voorbereidende controlehandelingen. Gezien het vorenstaande kon het CBR niet volstaan met de mededeling dat uit geen van de verklaringen blijkt dat de heer V. de heer B. niet naar behoren heeft opgevangen. Het CBR had moeten aangeven waarom het de verklaring van de heer V. aannemelijker acht dan de verklaringen van verzoekster en de heer B. De enkele mededeling dat de heer V., aldus het CBR, de procedures en regels nauwlettend in acht heeft genomen, is daartoe niet voldoende. In zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

4. Voorts gaf verzoekster in haar brief van 8 januari 1999 aan dat de aanrijding volgens haar niet was afgehandeld zoals de procedure beschrijft. Zij wees erop dat de coördinator haar had laten weten dat zij een formulier van de aanrijding had moeten krijgen. Zoals het CBR ook aangaf, is in het Vademecum voor rijsschoolhouders bepaald dat de examinator het origineel van het aanrijdingsformulier aan de rijsschool/instructeur ter hand dient te stellen. De heer V. heeft dit niet gedaan. Het CBR kon zich dan ook niet op het standpunt stellen dat de heer V. de aanrijding heeft afgehandeld zoals de procedure beschrijft. Ook in zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

5. Bovendien vindt verzoekster de door de heer V. gemaakte opmerking over de voorbereiding op de controlehandelingen niet terecht. Deze opmerking hield in dat verzoekster de heer B. niet goed zou hebben voorbereid op de controlehandelingen, waardoor een groot deel van het geruststellend effect van het inleidend gesprek verloren zou zijn gegaan. Verzoekster vindt echter dat de heer V. er rekening mee had moeten houden dat de auto pas vijf dagen in haar bezit was en dat de heer B. pas één keer in deze auto had gereden. Zij gaf aan dat zij de heer V. daar op had gewezen. De controlehandelingen binnen of buiten het voertuig maken onderdeel uit van het rijexamen (zie achtergrond onder 1.). De examinator mag er bij het afnemen van het examen dan ook van uitgaan dat de rijsschool de kandidaat op deze controlehandelingen heeft voorbereid. Dit is niet anders indien het gaat om een nieuwe auto waarin de kandidaat nog maar één keer heeft gereden. Van de examinator kan niet worden verwacht dat hij om die reden de controlehandelingen achterwege laat. Zij maken immers deel uit van het examen. Feit is dat de heer B. in dit geval niet goed op de controlehandelingen was voorbereid. Dit zal ongetwijfeld afbreuk hebben gedaan aan zijn vertrouwen in een goede afloop van het examen. Gelet hierop kan niet worden gesteld dat de heer V. onjuist heeft gehandeld door naar aanleiding van verzoeksters klacht - die betrekking had op de inspanningen van de zijde van de heer V. om de heer B. op zijn gemak te stellen - daarover een opmerking te maken. De onderzochte gedraging is in zoverre behoorlijk.

6. Verzoekster is het verder niet eens met de reactie van het CBR op het punt van de aanrijding. Volgens het CBR was er geen sprake van grove nalatigheid aan de zijde van de heer V. Verzoekster is echter van mening dat de heer V. had dienen in te grijpen. De heer B. heeft bij het vooruit inparkeren tussen twee auto's te laat geremd waardoor hij tegen een muur is gereden. Daarbij liep de auto schade op, te weten een kras op de bumper en de kentekenplaat. Gelet op de omvang van de schade is aannemelijk, zoals de heer V. stelt, dat de heer B. de muur rustig, met de juiste, lage snelheid naderde en daarbij zijn

voet op de rem had. Gelet hierop valt het te begrijpen dat de heer V. erop rekende dat de heer B. tijdig zou stoppen. Dat hij dit niet heeft gedaan, valt de heer V. niet te verwijten. Het CBR kon zich dan ook in redelijkheid op het standpunt stellen dat er geen sprake was van grove nalatigheid aan de zijde van heer V. De onderzochte gedraging is ook in zoverre behoorlijk.

7. Op het punt van de klachtbehandeling klaagt verzoekster er tenslotte over dat het CBR in zijn brief van 24 december 1998 haar objectiviteit in twijfel heeft getrokken. Verzoeksters klacht van 6 november 1998 had betrekking op het gedrag van de heer V. ten tijde van het examen van de heer B. Zij gaf in haar brief aan op welke punten dit gedrag volgens haar klachtwaardig was. Het feit dat verzoekster dit gedrag vergelijkt met het gedrag van andere rijvaardigheidsadviseurs en dat zij aangeeft dat zij van diverse collega's soortgelijke klachten over de heer V. heeft gehoord, wil niet zeggen dat verzoekster was bevooroordeeld dan wel dat haar klacht niet gegrond was. Het is dan ook niet juist dat het CBR op basis hiervan verzoeksters objectiviteit in twijfel heeft getrokken. De onderzochte gedraging is in zoverre dan ook niet behoorlijk.

## **B. TEN AANZIEN VAN DE AFHANDELING VAN HET VERZOEK OM SCHADEVERGOEDING**

1. Voorts klaagt verzoekster over het feit dat het BNOR haar sinds zijn brief van 24 december 1998 tot op het moment waarop zij zich tot de Nationale ombudsman wendde (8 februari 1999) niet meer heeft bericht over de afhandeling van haar verzoek om vergoeding van de schade die zij heeft geleden in verband met de gebeurtenissen tijdens dit rijexamen.

2. Uit de reactie van het CBR blijkt dat het CBR bij brief van 12 januari 1999, dus voordat verzoekster zich tot de Nationale ombudsman wendde (8 februari 1999), de aansprakelijkstelling voor de door de aanrijding veroorzaakte schade heeft afgewezen. Het CBR heeft deze brief gestuurd aan verzoeksters verzekeringsagent. Aangezien verzoeksters verzekeringsagent ook degene is die het CBR namens verzoekster aansprakelijk heeft gesteld (bij brief van 10 november 1998), is deze handelwijze niet onjuist. Uit de reactie van verzoekster blijkt overigens dat haar verzekeringsagent haar over de afwijzing heeft geïnformeerd. De onderzochte gedraging op dit punt is behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van het Bureau Nader Onderzoek Rijvaardigheid, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen te Rijswijk, is niet gegrond, behoudens ten aanzien van de mededeling in de brief van 24 december 1998 dat uit geen van de verklaringen blijkt dat de heer V. de heer B. niet naar behoren heeft opgevangen, de mededeling dat de heer V. de aanrijding heeft afgehandeld zoals de procedure beschrijft en het feit dat het CBR in zijn

brief van 24 december 1998 verzoeksters objectiviteit in twijfel trekt. Op deze punten is de klacht gegrond.