

TAXATIES DOOR DOMEINEN

Op waarde geschat

Onderzoek uit eigen beweging naar de wijze waarop Domeinen Roerende Zaken de waarde taxeert van in beslag genomen auto's, naar de uitkomsten van deze taxaties, en naar de behandeling van klachten daarover.

Verantwoordelijk bestuursorgaan:

de minister van Financiën.

Onderzoeksteam:

P.P.F. Schets

mr. W. Molijn

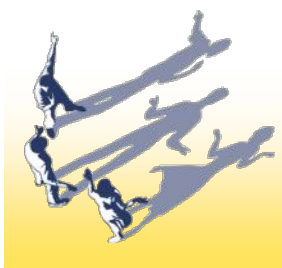
M. Alhadjri

mevrouw F. El Aziz

Rapportnummer 2007/250

Dossiernummer 2007.06666

6 november 2007



De waarde van een auto die er niet meer is

Auto's in beslag nemen

Om verschillende redenen kan de Nederlandse Staat een auto in beslag nemen, bijvoorbeeld in een strafrechtelijke procedure. Domeinen Roerende Zaken (DRZ) treedt jaarlijks in duizenden gevallen namens de Staat op als bewaarder van door de Staat in beslag genomen auto's. Enkele honderden keren per jaar ontvangt DRZ echter de opdracht van de officier van justitie of de rechter om een eerder in beslag genomen auto weer terug te geven aan de eigenaar. Bijvoorbeeld omdat er geen grond bleek te zijn om de auto bij de eigenaar weg te halen. Vanwege de lange duur van gerechtelijke procedures komt het echter regelmatig voor dat DRZ de auto inmiddels heeft laten vernietigen of heeft verkocht aan derden. In dat geval krijgt de eigenaar de getaxeerde waarde of de verkoopopbrengst van de auto in plaats van de auto zelf.

Taxaties

De taxatie van de waarde van auto's die DRZ in bewaring krijgt, heeft belangrijke gevolgen voor het vervolgtraject. Laag gewaardeerde auto's mogen direct vernietigd worden en DRZ biedt deze auto's dan ook aan demontagebedrijven (slopers) aan. Als DRZ auto's via de door haar zelf georganiseerde veiling verkoopt, dan hangt de gunning van de auto in veel gevallen af van de hoogte van de taxatiewaarde. De bidders op de veilingen van DRZ zijn in de loop der jaren vertrouwd geraakt met de hoogte van hun biedingen en de gunningen die indicatief zijn voor de achterliggende taxatiewaarden. Daarom is voor de eigenaar zowel bij vernietiging van de auto als bij verkoop van belang dat DRZ de taxaties voldoende zorgvuldig uitvoert. Alleen dan zal zijn gewaarborgd dat de eigenaar van DRZ ontvangt waar hij volgens de wet recht op heeft. Bij zijn onderzoek is de Nationale ombudsman in dit verband tegen een aantal knelpunten aangelopen die nadere aandacht verdienen.

Vervangingswaarde

Als aan een last tot teruggave van de auto aan de eigenaar niet kan worden voldaan omdat de in beslag genomen auto inmiddels is vernietigd of verkocht, kan dit in de praktijk tot oneerlijke en tot ongelijke uitkomsten voor burgers leiden. Degene aan wie ter compensatie de verkoopopbrengst wordt uitbetaald, is immers afhankelijk van wat op een veiling van DRZ door derden wordt geboden en van de verrekening van de kosten van de veiling (het opgeld). En deze opbrengst is, net als de getaxeerde waarde, in het algemeen beduidend lager dan de vervangingswaarde. Dit betekent dat degene aan wie de verkoopopbrengst of de getaxeerde waarde wordt uitbetaald, ook in het geval van - achteraf gezien - onterechte inbeslagneming, in de praktijk slechts beperkt wordt gecompenseerd. Volgens de Nationale ombudsman zou vergoeding van de vervangingswaarde in veel gevallen eerlijker zijn.

Verkokering

Op grond van de wet krijgt de eigenaar bij een opdracht tot teruggave van een inmiddels verkochte auto de opbrengst van de veilingverkoop vergoed. Het verschil tussen de verkoopprijs en de waarde op het moment van inbeslagneming zal groter zijn naarmate er meer tijd is verstreken tussen de inbeslagneming en de verkoop. DRZ vergoedt dit verschil niet en stelt zich op het standpunt dat betrokkene daarvoor moet aankloppen bij de instantie die heeft opgedragen de auto in bewaring te nemen. Dat zal in de praktijk veelal het Openbaar Ministerie zijn. Dit betekent dat de betrokken burger in zo'n situatie voor de vergoeding van zijn schade met twee verschillende overheden te maken krijgt, terwijl het steeds de Staat is die gehouden is tot schadevergoeding. Vanuit het perspectief van de burger is dit ongewenst en het is ook niet redelijk.

Het is voor hem al onaangenaam genoeg dat hij door het optreden van de overheid zijn auto ten onrechte is kwijtgeraakt. De Nationale ombudsman vindt dat de eigenaar in zo'n geval niet de dupe mag worden van de verkokering van taken binnen het Rijk. Daarom zou het volgens hem een goede zaak zijn als DRZ dit soort zaken namens de Staat volledig afhandelt met de betrokken burger. DRZ behoort immers deskundig te zijn als het gaat om de waardebepaling van onder andere auto's. De onderlinge afwikkeling met het Openbaar Ministerie zou tussen DRZ en Openbaar Ministerie onderling moeten worden geregeld, zonder de betrokken burger daarmee lastig te vallen.

Lange procedures

De problemen die zich manifesteren rond de afwikkeling van lasten tot teruggave kunnen niet los worden gezien van de weinig slagvaardige handelwijze bij de verwerking van strafrechtelijk in beslag genomen auto's. Tussen de feitelijke inbeslagneming en het moment waarop een beslissing wordt genomen over eventuele teruggave van de auto, zit vaak veel tijd. In die tijd kan waardevermindering optreden en kunnen auto's worden verkocht. De Nationale ombudsman gaat ervan uit dat de invoering van de werkwijze van het Landelijk Beslaghuis in dit opzicht tot aanmerkelijke verbeteringen zal leiden, doch de totstandkoming ervan laat onredelijk lang op zich wachten.

Nattevingerwerk

De Nationale ombudsman is zijn onderzoek begonnen naar aanleiding van twee concrete zaken. In beide gevallen lag de door DRZ getaxeerde waarde bijna tien keer zo laag als die van een particuliere taxateur. In dit onderzoek heeft de Nationale ombudsman bij wijze van steekproef de waarde van 25 auto's die al door DRZ waren getaxeerd ook door twee taxatiebedrijven laten bepalen. De uitkomsten daarvan gaven minder extreme verschillen te zien. Kennelijk ging het om twee uitzonderlijke gevallen. Van stelselmatig veel te laag taxeren door DRZ is niet gebleken. Niettemin is gebleken van grote verschillen tussen de taxatie-uitkomsten, ook tussen particuliere taxateurs onderling. Dit is verklaarbaar omdat de wijze waarop DRZ de taxaties uitvoert het niet mogelijk maakt om belangrijke informatie over de staat van de auto bij de taxatie te betrekken. De DRZ-taxaties blijken te berusten op nattevingerwerk.

Aanbevelingen

In zijn rapport doet de Nationale ombudsman een aantal concrete aanbevelingen voor de verbetering van de taxatie-praktijk door DRZ. En tijdens het onderzoek heeft DRZ al verschillende suggesties van de kant van de Nationale ombudsman overgenomen.

Een antwoord op de vraag hoe de ideale taxatie er uit ziet, kan de Nationale ombudsman echter niet geven. Het is aan het veld om de taxatiemethoden zodanig te verbeteren dat de uitkomsten daarvan een grotere betrouwbaarheid krijgen.

DE NATIONALE OMBUDSMAN,



dr. A.F.M. Brenninkmeijer

6 november 2007

Samenvatting

Inleiding

Als bewaarder van auto's die in beslag zijn genomen, krijgt Domeinen Roerende Zaken (DRZ), een agentschap van het Ministerie van Financiën, regelmatig de opdracht zo'n auto terug te geven aan de eigenaar. In de periode van 1 januari 2006 tot medio 2007 zijn in totaal 7.005 auto's bij DRZ in bewaring gegeven. In die periode zijn 4.305 auto's vernietigd dan wel verkocht. In een substantieel aantal van de 515 gevallen waarin teruggave van een auto werd gelast, was feitelijke teruggave niet mogelijk omdat de auto inmiddels was vernietigd of verkocht. In plaats van zijn auto ontvangt betrokkene dan het bedrag dat de auto bij verkoop door DRZ heeft opgebracht of het bedrag dat de auto bij verkoop redelijkerwijs zou hebben opgebracht. De verkoopopbrengst kan niet los worden gezien van de waarde waarop DRZ de auto's taxeert. Daarom is een zorgvuldige waardebepaling van groot belang.

In twee individuele klachtzaken is de Nationale ombudsman geconfronteerd met taxatiewaarden van DRZ die bijna tien keer zo laag waren als die van externe taxateurs. Vanwege het belang van zorgvuldige taxaties heeft hij daarom besloten een breder onderzoek naar de totstandkoming van taxaties van auto's door DRZ in te stellen. In het onderzoek is ook gekeken naar de behandeling door DRZ van klachten die met die taxaties samenhangen. Bij zijn beoordeling stelt de Nationale ombudsman het perspectief van de betrokken burger centraal. Van bijzondere betekenis is dat met de auto's die van deze burgers in beslag zijn genomen, zonder rechterlijke tussenkomst en buiten het gezichtsveld van deze burgers, van alles kan gebeuren tot en met verkoop of vernietiging.

Totstandkoming taxaties

Voordat DRZ op grond van een machtiging daartoe van het Openbaar Ministerie overgaat tot verkoop van een in beslag genomen voorwerp, dient zij de waarde te bepalen die het voorwerp op dat moment bij verkoop redelijkerwijs zou hebben opgebracht. Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat de medewerkers van DRZ voor deze waardebepaling verschillende maatstaven hanteren. De een taxeert op verkoopwaarde, een ander op handelswaarde en weer anderen op de veel lagere executiewaarde of de veel hogere vervangingswaarde. De Nationale ombudsman vindt dat alle DRZ-medewerkers bij de waardebepaling dezelfde maatstaf moeten hanteren en dat er op dit punt eenduidigheid moet zijn. Ook vindt hij het van belang dat van alle auto's direct bij binnenkomst bij DRZ de waarde wordt bepaald. Dit gebeurde niet altijd.

De waarde van auto's die bij DRZ in bewaring zijn, moet zo reëel mogelijk wordt geschat. De Nationale ombudsman vindt het daarom niet juist dat DRZ bij het bepalen van de waarde niet kijkt naar de technische staat van de auto's.

Daarnaast oordeelt de Nationale ombudsman het onjuist dat de taxateurs van DRZ niet op dezelfde wijze en soms zelfs geen rekening houden met accessoires en opties die van meer dan marginale betekenis zijn voor de waarde van een auto.

Tenslotte vindt hij dat het sinds 2003 te lang heeft geduurd voordat DRZ weer een praktijktraining heeft georganiseerd voor haar taxatiemedewerkers en dat er een richtlijn had moeten zijn voor de gevallen waarin een deskundige moet worden ingeschakeld voor de bepaling van de waarde van een auto.

Klachtbehandeling

Verschillende onderdelen van de interne klachtbehandeling door DRZ zijn volgens de Nationale ombudsman voor verbetering vatbaar. Zo zou DRZ meer informatie uit eigen beweging aan de indieners van een klacht moeten verstrekken en zou in de motivering van de brief waarmee een klacht wordt afgedaan beter moeten worden ingegaan op de argumenten van betrokkene.

Meer in algemene zin vindt de Nationale ombudsman dat DRZ zich soepel zou moeten opstellen in klachtprocedures waarin het gaat om de waarde van auto's die inmiddels zijn verkocht of vernietigd. Uit het onderzoek is namelijk gebleken dat de manier waarop DRZ auto's taxeert nattevingerwerk is, en dat het daarom niet past onverkort vast te houden aan de eigen taxatie indien betrokkene een redelijk verhaal heeft. Gezien het feit dat DRZ slechts één van de 35 klachten over de taxatiewaarde van auto's gegrond heeft verklaard, vraagt de Nationale ombudsman zich af of DRZ deze klachten wellicht te eenzijdig benadert en zich daarbij onvoldoende soepel opstelt. De Nationale ombudsman pleit ook voor een minder formele klachtbehandeling. Daarbij doet hij concrete suggesties voor een andere aanpak.

Verbeteringen

Tijdens het onderzoek heeft DRZ, onder meer naar aanleiding van concrete suggesties van de kant van de Nationale ombudsman, al een aantal verbeteringen doorgevoerd bij de taxaties. Zo is DRZ er inmiddels toe overgegaan alle auto's direct bij binnenkomst te taxeren. Tijdens een interne cursus in oktober 2007 is aandacht besteed aan het belang om bij het taxeren één maatstaf te hanteren en op uniforme wijze rekening te houden met accessoires en opties. Ook de klachtbehandeling is verbeterd. Sinds kort krijgen indieners van een klacht de mogelijkheid in persoon te worden gehoord, en geeft DRZ in de brief waarmee zij een klacht afhandelt uitdrukkelijk aan of zij de klacht al dan niet gegrond vindt en wijst zij betrokkene in die brief op de mogelijkheid eventueel een vervolklacht in te dienen bij de Nationale ombudsman.

Aanbevelingen

Op basis van de resultaten van zijn onderzoek doet de Nationale ombudsman enkele concrete aanbevelingen aan de minister van Financiën voor verbeteringen in het taxatieproces en voor de interne klachtbehandeling. Onder meer beveelt hij aan bij taxaties voortaan ook de technische staat van de betreffende auto te laten meewegen. Ook doet hij de aanbeveling om voortaan de uit te betalen verkoopopbrengst te verhogen met de 15% opgeld die de koper heeft moeten betalen, en om in het geval van een opbrengst die lager is dan de getaxeerde waarde die taxatiewaarde uit te betalen in plaats van de opbrengst.

Ten slotte

In een woord vooraf vraagt de Nationale ombudsman aandacht voor enkele knelpunten. In de eerste plaats geeft hij aan dat en waarom de wettelijke vergoedingsregeling in geval van een last tot teruggave waaraan niet kan worden voldaan omdat de betreffende auto is verkocht of vernietigd, tot oneerlijke uitkomsten kan leiden. Volgens hem zou vergoeding van de vervangingswaarde in veel gevallen eerlijker zijn dan - zoals wettelijk is bepaald - uitbetaling van de verkoopopbrengst of van de getaxeerde waarde.

In de tweede plaats is de Nationale ombudsman gebleken dat burgers die de door DRZ uitbetaalde verkoopopbrengst niet voldoende vinden, bijvoorbeeld omdat de waarde van hun auto door tijdsverloop is gedaald, door DRZ naar het Openbaar Ministerie worden verwezen. Daarmee worden betrokkenen, die door het optreden van de overheid hun auto zijn kwijtgeraakt, ook nog eens de dupe van de verkokering van taken binnen het Rijk. De Nationale ombudsman vindt dat DRZ dit soort zaken namens de Staat geheel met de betrokken burger zou moeten afhandelen.

In algemene zin wijst hij er nog op dat een deel van de gesignaleerde problemen zich niet zou voordoen indien bij de verwerking van strafrechtelijk in beslag genomen auto's slagvaardiger zou worden gehandeld.

INHOUDSOPGAVE

1	INLEIDING	
1.1	Aanleiding	2
1.2	Doelstelling en reikwijdte	2
1.3	Aanpak onderzoek	3
1.4	Beoordelingsperspectief	3
1.5	Leeswijzer	4
2	TAXATIES DOOR DOMEINEN	
2.1	Algemeen	5
2.2	Totstandkoming taxaties	8
2.2.1	Hoofdpijnen	8
2.2.2	Gehanteerde waarde	10
2.2.3	Technische staat	13
2.2.4	Accessoires en opties	16
2.2.5	Deskundigheid taxateurs	17
2.2.6	Inschakeling derden	19
2.2.7	Uitbetaling opbrengst	21
2.3	Aanbevelingen	22
3	UITKOMSTEN TAXATIES	
3.1	Bevindingen	23
3.1.1	Taxatieresultaten	23
3.1.2	Toelichting op getaxeerde waarde	25
3.1.3	Enkele vergelijkingen	26
3.1.4	Vervangingswaarden	27
3.1.5	Verkoopopbrengsten	28
3.1.6	Reactie DRZ	29
3.2	Analyse	30
4	INTERNE KLACHTBEHANDELING	
4.1	Bevindingen	34
4.1.1	Enkele cijfers	34
4.1.2	Dossieronderzoek	34
4.1.3	Nadere informatie over interne klachtbehandeling	36
4.1.4	Een voorbeeld uit de praktijk	38
4.2	Beoordeling en conclusie	40
4.2.1	Inleiding	40
4.2.2	Informatieverstrekking	40
4.2.3	Motivering afdoeningsbrief	41
4.2.4	Invulling hoorplicht	42
4.2.5	Beoordeling klacht en verwijzing naar ombudsman	43
4.2.6	Formele klachtbehandeling	44
4.3	Aanbevelingen	46
	BIJLAGEN	47

1 INLEIDING

1.1 Aanleiding

Uit klachten die de Nationale ombudsman de afgelopen jaren heeft ontvangen, blijkt dat er soms twijfel bestaat over de taxaties door Domeinen Roerende Zaken (DRZ) van in beslag genomen auto's en dat er ontevredenheid heerst over de informatie die DRZ verstrekt over de taxatiewaarde.¹ In 2006 ontving de Nationale ombudsman een klacht over de taxatie van een Ford Bronco uit 1985. In het kader van het onderzoek naar die klacht schakelde de Nationale ombudsman een taxatiebedrijf in, dat een bijna tien keer zo hoge taxatiewaarde vaststelde als DRZ. Die zaak² en een in 2007 ontvangen klacht waarin een door DRZ ingeschakeld expertisebedrijf een negen keer zo hoge taxatiewaarde als DRZ zelf vaststelde van een 4X4 Daihatsu Taft uit 1984³, vormden de directe aanleiding dit onderzoek uit eigen beweging te starten. Op 21 juni 2007 heeft de Nationale ombudsman via een persbericht zijn onderzoek aangekondigd.

Dit openbare rapport bevat de resultaten van het onderzoek. Dankzij de medewerking van DRZ kon dit onderzoek vlot worden uitgevoerd. Daarnaast heeft het de Nationale ombudsman verheugd dat DRZ al tijdens het onderzoek een aantal verbeteringen heeft doorgevoerd, zowel op het punt van de taxaties als op het punt van interne klachtbehandeling. In dit opzicht kan worden gesproken van een vruchtbare samenwerking tussen het Bureau Nationale ombudsman en DRZ. Hiervoor is de Nationale ombudsman betrokkenen erkentelijk, en hij hoopt de goede samenwerking in de toekomst te kunnen voortzetten.

1.2 Doelstelling en reikwijdte

Met dit onderzoek heeft de Nationale ombudsman beoogd vast te stellen hoe de taxaties van DRZ van in beslag genomen auto's tot stand komen en te beoordelen of daarbij wordt gehandeld in overeenstemming met de vereisten van behoorlijkheid. Op basis van de resultaten van het onderzoek heeft hij tevens willen nagaan in hoeverre de praktijk rond de taxatie van in beslag genomen auto's voor verbetering vatbaar is. Omdat de interne behandeling van klachten over taxaties een uitvloeisel is van de wijze van taxeren, is in het onderzoek ook gekeken naar deze klachtbehandeling door DRZ.

Het onderzoek betreft de periode vanaf 1 januari 2006 tot 1 juni 2007. Het onderzoek heeft alleen betrekking op auto's die door het Openbaar Ministerie aan DRZ in bewaring zijn gegeven.

¹ In artikel 117, derde lid, van het Wetboek van Strafvordering wordt gesproken van het "bepalen van de waarde", terwijl artikel 14, eerste lid, van het Besluit inbeslaggenomen voorwerpen spreekt van het "schatten van de prijs" (zie Bijlage 1, onder 1 en 2). In dit rapport wordt de meer gangbare term "taxeren" gebruikt, zonder daar een andere betekenis aan toe te kennen.

² Rapport 2007/120 van 21 juni 2007; zie www.nationaleombudsman.nl.

³ Het onderzoek naar deze klacht is tussentijds beëindigd; een beschrijving van deze zaak is in dit rapport opgenomen in hoofdstuk 4 over interne klachtbehandeling.

1.3 Aanpak onderzoek

Bij brief van 21 juni 2007 heeft de Nationale ombudsman de minister van Financiën geïnformeerd over zijn besluit tot onderzoek. In aansluiting hierop is aan de minister per brief van 29 juni 2007 een aantal vragen gesteld.

In het kader van het onderzoek hebben op verzoek van de Nationale ombudsman twee taxatiebedrijven 25 bij DRZ in bewaring zijnde auto's getaxeerd. Ook zijn met medewerkers van deze bedrijven gesprekken gevoerd. Voorts is gesproken met medewerkers van DRZ en met particuliere taxateurs die soms door DRZ worden ingeschakeld. Tijdens een kijkdag voor de verkoop van auto's bij DRZ hebben medewerkers van de Nationale ombudsman vragen gesteld aan potentiële bidders op auto's. Ten slotte zijn bij DRZ klachtdossiers onderzocht.

Op basis van de verkregen informatie is een verslag van bevindingen opgesteld. Dit verslag is op 28 september 2007 toegestuurd aan de minister van Financiën. De reactie daarop gaf aanleiding het verslag op enkele punten aan te passen.

Tijdens het onderzoek bleek de Nationale ombudsman dat in de tweede helft van oktober 2007 een praktijktraining taxatie zou worden gegeven voor medewerkers van DRZ. In verband daarmee heeft de Nationale ombudsman bij brief van 1 oktober 2007 drie aandachtspunten uit zijn onderzoek aan de minister van Financiën voorgelegd met het verzoek te laten weten of deze zouden worden betrokken in bedoelde training.⁴ De staatssecretaris van Financiën reageerde bij brief van 10 oktober 2007.⁵

De bevindingen zoals die aan de minister zijn voorgelegd, vormen de basis voor dit rapport. In dit rapport zijn de bevindingen in samengevatte vorm weergegeven. De volledige tekst van het verslag van bevindingen is te raadplegen via de website van de Nationale ombudsman.⁶

1.4 Beoordelingsperspectief

De Nationale ombudsman beschouwt de bescherming van de burgers tegen onbehoorlijk overheidsoptreden als zijn missie. Het perspectief van de burger staat bij zijn beoordeling van gedragingen van bestuursorganen dan ook centraal. In dit onderzoek gaat het om auto's die strafrechtelijk in beslag zijn genomen. Een bijzondere omstandigheid bij de verwerking van die auto's is dat daar van alles mee kan gebeuren buiten het gezichtsveld van de betrokken burger. Zijn auto kan, zonder dat hij daar weet van heeft, worden vernietigd of verkocht voordat zelfs maar is beslist over strafrechtelijke vervolging, laat staan dat er een uitspraak van de strafrechter ligt. Dit geeft de Nationale ombudsman reden bij zijn beoordeling vooral te kijken naar de consequenties van het onderzochte overheidshandelen voor de betrokken burger(s).

⁴ Zie bijlage 2.

⁵ Zie bijlage 3.

⁶ Zie www.nationaleombudsman.nl-rapporten/grote_onderzoeken/index.asp.

1.5 Leeswijzer

Het volgende hoofdstuk gaat over de totstandkoming van taxaties door DRZ. Verschillende aspecten daarvan worden in de bevindingen beschreven en vervolgens door de Nationale ombudsman beoordeeld. Het hoofdstuk wordt afgesloten met enkele aanbevelingen aan de minister van Financiën.

Hoofdstuk 3 bevat de resultaten van de taxaties die twee taxatiebedrijven op verzoek van de Nationale ombudsman hebben uitgevoerd. Deze resultaten worden vergeleken met de taxatiewaarden die DRZ voor de betreffende auto's heeft bepaald. Dit hoofdstuk wordt afgesloten met een analyse.

In hoofdstuk 4 komt de interne klachtbehandeling door DRZ aan de orde. Na een beschrijving van de onderzoeksresultaten volgen de beoordeling door de Nationale ombudsman en enkele aanbevelingen aan de minister.

2 TAXATIES DOOR DOMEINEN

2.1 Algemeen

De overheid neemt jaarlijks duizenden voorwerpen in beslag. Het Openbaar Ministerie kan bijvoorbeeld beslag leggen op voorwerpen om de waarheid ter zake van een strafbaar feit aan het licht te brengen, of met het oog op eventuele verbeurdverklaring of onttrekking aan het verkeer. DRZ is belast met het verwerken (zoals het bewaren en verkopen) van overtollige en van in beslag genomen roerende zaken van de Staat. Overtollige roerende zaken zijn bijvoorbeeld afgeschreven militaire voertuigen en afgeschreven kantoormeubelen van ministeries. Tot 1 januari 2006 werd de taak van bewaarder van dit soort zaken vervuld door de Dienst Domeinen, een onderdeel van het Ministerie van Financiën. Per 1 januari 2006 is de Dienst Domeinen gesplitst in Domeinen Onroerende Zaken (DOZ) en Domeinen Roerende Zaken (DRZ). Zowel DOZ als DRZ is een agentschap van het Ministerie van Financiën. Vanaf 1 januari 2006 is DRZ tevens een baten-lastendienst geworden. Dit houdt in dat bij iedere activiteit de kosten en baten tegen elkaar worden afgewogen, en dat DRZ "de eigen broek moet ophouden".⁷ De directie van DRZ is gehuisvest in Apeldoorn. Daarnaast heeft DRZ regio-eenheden in Amsterdam, Bleiswijk, Hoogeveen en Veldhoven. Als verkoopunit voor onder meer auto's dient de vestiging in Soesterberg.

In artikel 117 van het Wetboek van Strafvordering (Sv)⁸ is bepaald dat indien in beslag genomen voorwerpen niet geschikt zijn voor opslag (zoals bederfelijke waren), indien de opslagkosten onevenredig hoog zijn of indien het gaat om voorwerpen die vervangbaar zijn en waarvan de waarde op eenvoudige wijze kan worden vastgesteld, het Openbaar Ministerie een machtiging kan geven tot onder meer het verkopen of vernietigen van deze voorwerpen. De machtiging wordt gericht aan de bewaarder. Op grond van het derde lid van artikel 117 dient deze te zorgen voor bepaling van de waarde die het voorwerp op dat moment bij verkoop redelijkerwijs zou hebben opgebracht. Indien de bewaarder niet kan voldoen aan een last tot teruggave van het Openbaar Ministerie of een onherroepelijke rechterlijke beslissing omdat hij het voorwerp met machtiging van het Openbaar Ministerie heeft verkocht of vernietigd, gaat de bewaarder over tot uitbetaling van de prijs die het voorwerp heeft opgebracht of redelijkerwijs zou hebben opgebracht, aldus het bepaalde in het tweede lid van artikel 119 Sv. De opbrengst of getaxeerde waarde komt dan in de plaats van het terug te geven voorwerp.⁹

DRZ treedt op als bewaarder van in beslag genomen auto's. Door middel van algemene machtigingen per arrondissement heeft het Openbaar Ministerie DRZ gemachtigd om auto's met een waarde van € 0 tot € 2.250 te verkopen. Deze algemene machtigingen gelden niet voor auto's die in conservatoir beslag zijn genomen. Ook auto's met een waarde boven de grens van € 2.250 vallen niet onder deze machtigingen. Zij komen

⁷ Aldus de directeur DRZ in zijn voorwoord van het jaarverslag van DRZ over 2006.

⁸ De wettelijke bepalingen die in dit rapport zijn genoemd, zijn opgenomen in Bijlage 1.

⁹ Blijkens een arrest van de Hoge Raad (HR 20 december 1940, NJ 1941, 365) moet de waarde van het voorwerp - en niet de opbrengst - worden vergoed indien de verkoop van een voorwerp tegen een onredelijk lage prijs heeft plaatsgevonden.

alleen in aanmerking voor vernietiging of verkoop op basis van een specifieke opdracht van het Openbaar Ministerie.

De huidige praktijk is dat DRZ auto's met een waarde van minder dan € 450 kort na de inbeslagname verkoopt aan demontagebedrijven. Deze auto's zullen vervolgens veelal worden gesloopt (vernietigd).¹⁰ Na een periode van ongeveer drie maanden na inbeslagname worden auto's met een waarde tussen de € 450 en € 2.250 bij inschrijving door DRZ verkocht op een door haar georganiseerde maandelijkse openbare veiling bij DRZ Soesterberg. De potentiële kopers kunnen de auto's bekijken en vervolgens eventueel een schriftelijk bod doen. DRZ gunt een auto aan de hoogste bidder mits zijn bod tenminste gelijk is aan de taxatiewaarde van DRZ. Wanneer het hoogste bod lager is dan de getaxeerde waarde wordt de auto niet gegund, tenzij er bijzondere factoren zijn die maken dat verkoop van de auto toch gunstiger is voor DRZ. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn bij auto's die al lange tijd bij DRZ staan en al een paar keer niet zijn gegund. Degene aan wie de auto wordt gegund, betaalt het door hem geboden bedrag verhoogd met het zogenoemde opgeld. Dit opgeld bedraagt 15% van het bedrag waarvoor de auto is gegund. De opbrengsten aan opgeld vormen voor DRZ een belangrijke financieringsbron.

Indien het Openbaar Ministerie of de rechter beslist tot teruggave van een inmiddels vernietigde auto, zal DRZ de door haar getaxeerde waarde aan de rechthebbende uitkeren. Indien DRZ de auto inmiddels heeft verkocht, zal zij de opbrengst - zonder het in rekening gebrachte opgeld - uitbetalen aan betrokkene.

In het kader van het onderzoek verstrekke DRZ op 31 augustus 2007 de volgende informatie over het aantal in bewaring genomen auto's, over het aantal beslissingen tot teruggave, over het aantal vernietigde en over het aantal verkochte auto's.¹¹

	ontvangen	beslissing teruggave	vernietigd	verkocht
2006	4.278	359	1.951	741
2007	2.727	156	1.137	476
totaal	7.005	515	3.088	1.217

DRZ deelde mee niet te kunnen aangeven in hoeveel gevallen niet aan een last tot teruggave kon worden voldaan omdat de betreffende auto al was verkocht of vernietigd:

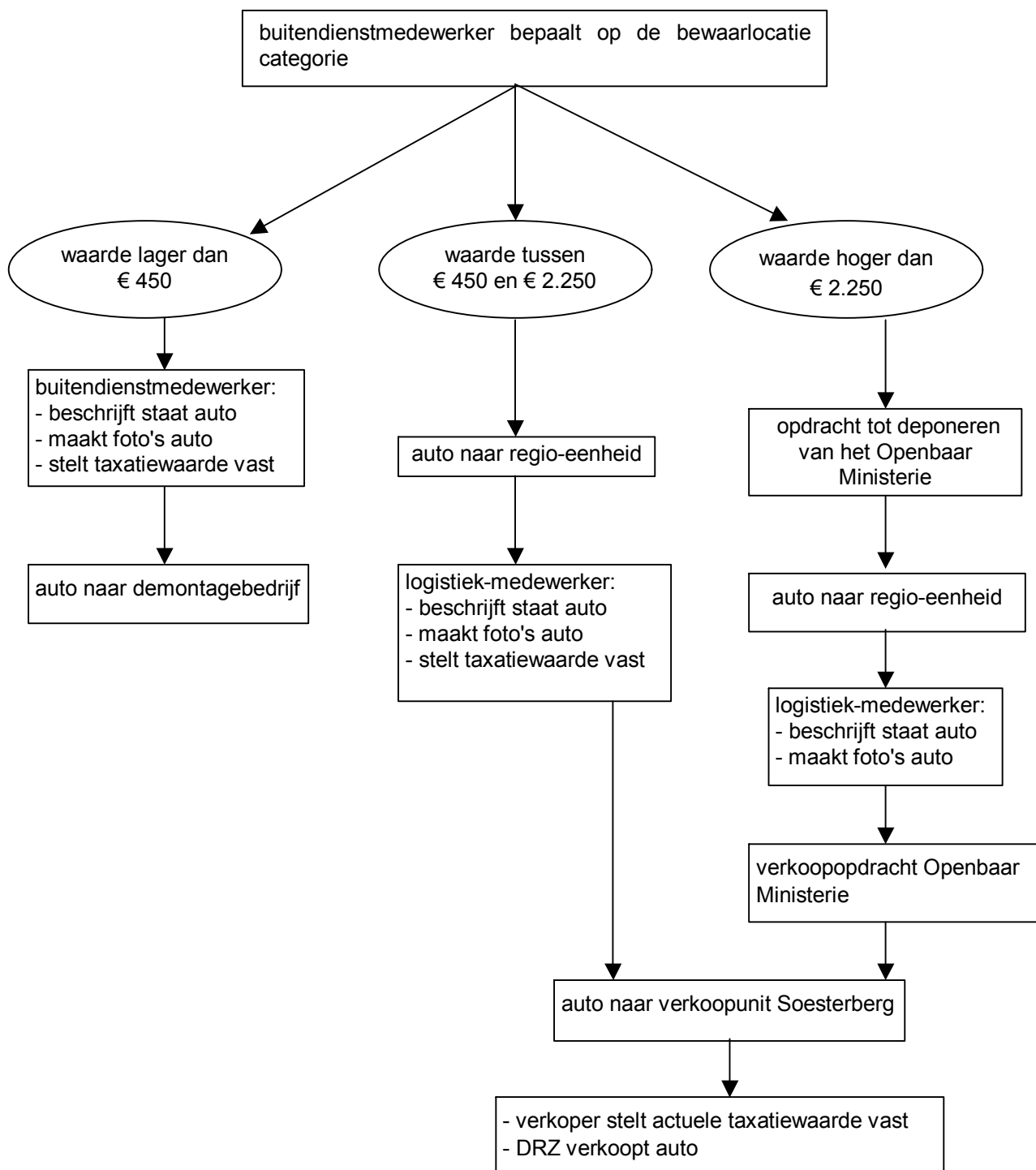
"...Dit kan alleen tot uiting komen in het uitbetalen van een schadevergoeding ex art 119 Sv. Zelfs dan kan geen uitsluitsel worden gegeven aangezien deze uitbetalingen betrekking hebben op alle in beslag genomen goederen en niet alleen auto's. Dit betreft

¹⁰ De term "vernietigen" wordt in dit rapport gebruikt voor gevallen waarin een auto door DRZ wordt verkocht aan een demontagebedrijf. De term "verkopen" wordt gebruikt voor de gevallen waarin een auto op een openbare veiling van DRZ wordt verkocht.

¹¹ In beslag genomen auto's waarmee iets anders is gebeurd dan teruggave, vernietiging of verkoop (zoals bijvoorbeeld verbeurdverklaring) zijn niet in dit overzicht meegenomen.

ook uitbetalingen op goederen van wellicht voorgaande jaren. Hier zit dus een overloop in..."¹²

In onderstaand stroomschema is aangegeven hoe DRZ omgaat met in beslag genomen auto's.



¹² Uit een e-mailbericht van DRZ van 12 september 2007.

2.2 Totstandkoming taxaties

2.2.1 Hoofdpijnen

De ongeveer twintig medewerkers op de verschillende locaties van DRZ die auto's taxeren, maken daarbij gebruik van de cursusmap "Praktijktraining taxatie" en van interne instructies. In grote lijnen ziet een taxatie door DRZ er als volgt uit. Eerst wordt de auto beschreven. DRZ gebruikt daarvoor een zogenoemd opnameformulier. Hieronder is een ingevuld voorbeeld van zo'n formulier afgebeeld.

OPNAMEFORMULIER PERSONENAUTO		DOMEINEN MINISTERIE VAN FINANCIËN ROERENDE ZAKEN																																																																	
Regio-eenheid: 2100 / 2200 (2400) 2600 / 2700		Partijnummer: 147505																																																																	
Soort voertuig	Auto	Parketnummer																																																																	
Merk	MERCEDES	Proces-verbaalnummer																																																																	
Type	250 D	Datum ontvangst																																																																	
Model		Locatie	13/c38																																																																
Aantal deuren		Betreft het Plukze:	ja / nee																																																																
Kleur	GRÖEN	Andere reden inbeslagname:																																																																	
Kenteken		Geschatte waarde:	€ 400																																																																
Bouwjaar																																																																			
Chassisnr.																																																																			
Km-stand	afgelezen: 382754																																																																		
Brandstof	benzine / diesel / LPG																																																																		
Staat van de banden <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>goed</th> <th>matig</th> <th>slecht</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>links voor</td> <td>☐</td> <td>☒</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>rechts voor</td> <td>☐</td> <td>☒</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>links achter</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☒</td> </tr> <tr> <td>rechts achter</td> <td>☐</td> <td>☒</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>reserve</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> </tbody> </table>			goed	matig	slecht	links voor	☐	☒	☐	rechts voor	☐	☒	☐	links achter	☐	☐	☒	rechts achter	☐	☒	☐	reserve	☐	☐	☐	Kentekenbewijs <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th rowspan="2">jaar</th> <th colspan="2">aanwezig</th> <th colspan="2">bijgevoegd</th> </tr> <tr> <th>ja</th> <th>nee</th> <th>ja</th> <th>nee</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>deel I</td> <td></td> <td>☐</td> <td>☒</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>deel II</td> <td></td> <td>☐</td> <td>☒</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>kopie deel III</td> <td></td> <td>☐</td> <td>☒</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>overschr.bewijs</td> <td></td> <td>☐</td> <td>☒</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>sleutels</td> <td>n.v.t.</td> <td>☒</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> </tbody> </table>			jaar	aanwezig		bijgevoegd		ja	nee	ja	nee	deel I		☐	☒	☐	☐	deel II		☐	☒	☐	☐	kopie deel III		☐	☒	☐	☐	overschr.bewijs		☐	☒	☐	☐	sleutels	n.v.t.	☒	☐	☐	☐
	goed	matig	slecht																																																																
links voor	☐	☒	☐																																																																
rechts voor	☐	☒	☐																																																																
links achter	☐	☐	☒																																																																
rechts achter	☐	☒	☐																																																																
reserve	☐	☐	☐																																																																
	jaar	aanwezig		bijgevoegd																																																															
		ja	nee	ja	nee																																																														
deel I		☐	☒	☐	☐																																																														
deel II		☐	☒	☐	☐																																																														
kopie deel III		☐	☒	☐	☐																																																														
overschr.bewijs		☐	☒	☐	☐																																																														
sleutels	n.v.t.	☒	☐	☐	☐																																																														
Staat van het voertuig <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>goed</th> <th>matig</th> <th>slecht</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>interieur</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☒</td> </tr> <tr> <td>exterieur</td> <td>☐</td> <td>☒</td> <td>☐</td> </tr> </tbody> </table>			goed	matig	slecht	interieur	☐	☐	☒	exterieur	☐	☒	☐	Lekkage: ja / nee wat en waar																																																					
	goed	matig	slecht																																																																
interieur	☐	☐	☒																																																																
exterieur	☐	☒	☐																																																																
Aanwezigheid accessoires <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>ja</th> <th>nee</th> <th>aantal</th> <th>merk / type / opmerkingen</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>radio</td> <td>☒</td> <td>☐</td> <td></td> <td>BLAUPUNKT</td> </tr> <tr> <td>cd-speler/cassettespeler</td> <td>☒</td> <td>☐</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>cd-wisselaar</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>boxen</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>wieldoppen / siervelgen</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>antenne</td> <td>☒</td> <td>☐</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			ja	nee	aantal	merk / type / opmerkingen	radio	☒	☐		BLAUPUNKT	cd-speler/cassettespeler	☒	☐			cd-wisselaar	☐	☐			boxen	☐	☐			wieldoppen / siervelgen	☐	☐			antenne	☒	☐																																	
	ja	nee	aantal	merk / type / opmerkingen																																																															
radio	☒	☐		BLAUPUNKT																																																															
cd-speler/cassettespeler	☒	☐																																																																	
cd-wisselaar	☐	☐																																																																	
boxen	☐	☐																																																																	
wieldoppen / siervelgen	☐	☐																																																																	
antenne	☒	☐																																																																	
Technische staat van het voertuig (voor zover bekend): 																																																																			
De motor van het voertuig is niet beproefd.																																																																			
Uiterlijke beschadigingen/gebreken: 																																																																			
Bijzonderheden: 																																																																			
Schadeformulier bijgevoegd: ja / nee Foto's gemaakt: ja / nee Foto's van schade gemaakt: ja / nee		Opgenomen door: [redacted] Datum: 07-06-2007																																																																	

Naast het opnameformulier werkt DRZ met schadeformulieren. De medewerker van DRZ kan door middel van een aantal symbolen op het formulier schadeplekken vermelden. Hieronder is een voorbeeld van een ingevuld schadeformulier afgebeeld.

**SCHADEFORMULIER
PERSONENAUTO**

Regio-eenheid: 2100 / 2200 / 2400 / 2600 / 2700

Partijnummer: 147505

Kenteken:

Opgenomen door:

Datum:

Schadeplek duidelijk markeren en de volgende symbolen gebruiken:

R = roest
 ⊗ = doorgeroest
 K = kras(sen)
 D = deuk
 M = manco
 S = steenslag
 O = overig:.....

.....

.....

.....

Voorts maakt DRZ digitale foto's van de auto.

Bij het bepalen van de taxatiewaarde maakt DRZ onder meer gebruik van digitale taxatie-programma's. Door middel van het invoeren van de voertuiggegevens kan met zo'n programma de waarde worden bepaald. Uit de gesprekken met de medewerkers die zich met taxeren bezighouden, kwam naar voren dat het bepalen van de waarde van auto's waarover de door DRZ geraadpleegde elektronische systemen geen informatie geven, beduidend arbeidsintensiever is. Het gaat dan bijvoorbeeld om exclusieve modellen en oldtimers.

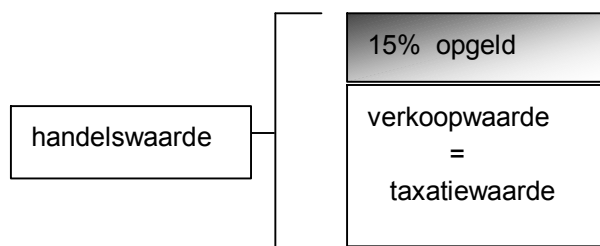
DRZ taxeert auto's die voor verkoop in aanmerking komen kort voor het moment van de veiling opnieuw. Een verkoper van DRZ Soesterberg verricht deze taxatie. Volgens DRZ Apeldoorn vinden deze taxaties plaats vanwege het tijdsverloop tussen het eerste moment van opname door DRZ en het daadwerkelijke moment van verkoop en om de uitgebrachte biedingen goed te kunnen beoordelen.

Enkele aspecten van het taxeren worden hierna afzonderlijk beschreven en beoordeeld. Daarnaast wordt kort ingegaan op het bedrag dat DRZ uitbetaalt indien aan een last tot teruggave van een auto niet kan worden voldaan omdat die inmiddels is verkocht.

2.2.2 Gehanteerde waarde

Bevindingen

DRZ Apeldoorn liet weten dat bij opname de buitendienstmedewerker of de logistiek-medewerker de prijs schat die de auto redelijkerwijs bij verkoop door DRZ zou opbrengen, zoals staat vermeld in het derde lid van artikel 117 Sv. Deze geschatte prijs komt, aldus DRZ overeen met de verkoopwaarde. DRZ Apeldoorn illustreerde de door haar gehanteerde taxatiewaarde bij opname als volgt:



In de cursusmap Praktijktraining taxatie van DRZ staat vermeld dat de taxateurs van DRZ uit moeten gaan van de handelswaarde. Deze map bevat geen definitie van het begrip handelswaarde. Voorts is vermeld dat er op moet worden gelet dat kopers op een veiling bij DRZ in hun bod een aanzienlijke drempel inbouwen vanwege het feit dat de technische staat voor hen een raadsel is. Ten slotte wordt erop gewezen dat de kopers

op de veilingen bij DRZ rekening houden met het nog te betalen opgeld. Derhalve moet er 15% van de handelswaarde worden afgetrokken om tot een nauwkeurige schatting van de waarde van een auto te komen.

Uit de gesprekken met de medewerkers van DRZ kwam naar voren dat zij bij een taxatie niet allemaal dezelfde waarde bepalen.

"...Ik taxeer altijd op handelswaarde. Dit is de prijs die een handelaar geeft voor de auto. Ik taxeer nooit op verkoopwaarde. Deze waarde is vaak iets hoger dan de handelswaarde..."

"...Ik ga bij de vaststelling van de taxatiewaarde uit van de verkoopwaarde. Dit is de redelijkerwijs te verwachten opbrengst van de auto indien hij op dat moment door Domeinen wordt verkocht..."

"...Ik bepaal de handelswaarde van de auto. Dat is het bedrag dat de auto voor de handel opbrengt. De particuliere waarde is altijd hoger in verband met de winst die erover berekend wordt. De executiewaarde ligt vaak wat onder de handelswaarde. Onder executiewaarde versta ik de waarde die de auto bij verkoop door DRZ zal opbrengen..."

"...Ik ga uit van de executiewaarde. Daaronder versta ik de waarde van auto bij verkoop op dat moment op de veiling van Domeinen. Deze waarde ligt altijd, ongeveer een-derde, lager dan de handelswaarde. De handelswaarde is de waarde die een autohandelaar voor een auto biedt..."

"...Ik ga uit van de vervangingswaarde. Dit is de waarde om een soortgelijke auto te kopen op de particuliere markt. Deze waarde ligt hoger dan de handelswaarde..."

DRZ Apeldoorn liet voorts weten dat enkele regio-eenheden de auto exact op zijn waarde taxeren en dat andere regio-eenheden alleen bepalen in welke categorie de auto valt, tussen de € 450 en € 2.250 of boven de € 2.250. Naar aanleiding van nadere vragen daarover van de zijde van de Nationale ombudsman liet DRZ in september 2007 weten dat het managementteam van DRZ inmiddels had besloten dat voortaan alle auto's direct na binnenkomst bij DRZ moeten worden geschat op hun waarde. Het uitsluitend bepalen van de categorie is dus niet meer toegestaan.

Naar aanleiding van de suggestie van de Nationale ombudsman om in de cursus Praktijktraining taxatie van oktober 2007 aandacht te besteden aan een meer eenduidig taxatiebegrip, deelde de staatssecretaris van Financiën het volgende mee:

"...Het niet eenduidig omgaan door medewerkers van DRZ met de waardebegrippen zal expliciet en helder in de training worden behandeld. Naar aanleiding van uw brief is hier uitgebreid met de trainer over gesproken en de syllabus is hierop aangepast. Gezien het belang zal op alle cursusdagen het hoofd bedrijfsvoering van DRZ aanwezig zijn bij de

trainingen om de waardebegrippen – en de eenduidige toepassing daarvan – te onderstrepen..."

Beoordeling en conclusie

1. Op grond van het bepaalde in artikel 117, derde lid, Sv dient de bewaarder - dus DRZ - te zorgen voor bepaling van de waarde die het betreffende voorwerp op dat moment bij verkoop redelijkerwijs zou hebben opgebracht.

2. DRZ Apeldoorn heeft laten weten dat bij opname van een auto door DRZ de prijs wordt geschat die de auto redelijkerwijs bij verkoop door DRZ zou opbrengen, zoals voorgeschreven in het derde lid van artikel 117 Sv. Volgens DRZ Apeldoorn is de gehanteerde taxatiewaarde de handelswaarde minus 15% opgeld.

3. Uit gesprekken met medewerkers van DRZ die taxaties verrichten, is gebleken dat zij verschillende waarden aanhouden. Een medewerker van DRZ gaf aan de vervangingswaarde te bepalen. Deze waarde ligt volgens hem hoger dan de handelswaarde. Een ander taxeert op verkoopwaarde en weer een ander gaf aan de handelswaarde aan te houden. Ook gaf een medewerker aan uit te gaan van de executiewaarde, een waarde die volgens hem een derde lager ligt dan de handelswaarde. Ten slotte bleken sommige taxateurs van de vastgestelde waarde 15% af te trekken vanwege het in rekening te brengen opgeld, terwijl anderen dat niet doen.

Het *vereiste van actieve en adequate informatieverwerving* houdt in dat een bestuursorgaan bij de voorbereiding van zijn handelingen de relevante informatie verwerft. Dit betekent dat de informatie die bestuursorganen verzamelen waarheidsgetrouw, duidelijk en eenduidig is, en dat die informatie relevant is voor het doel waarvoor die is ingewonnen.

4. Vastgesteld is dat niet alle medewerkers van DRZ onder taxatiewaarde hetzelfde verstaan. De Nationale ombudsman is van oordeel dat alle taxatiemedewerkers van DRZ wél van dezelfde taxatiewaarde moeten uitgaan. Voor zover die waarde nadere definiëring behoeft, is het aan DRZ om die definiëring op te stellen en om vervolgens haar medewerkers daarover te informeren. Het mag niet zo zijn dat DRZ-taxateurs bij de waardebepaling niet dezelfde maatstaf hanteren. Daarbij is van belang dat de in eerste instantie bepaalde waarde doorslaggevend is voor de categorie waarin de auto wordt ingedeeld en daarmee vaak voor het lot dat deze auto is beschoren. Indien de waarde wordt bepaald op een bedrag lager dan € 450 dan zal de auto immers na korte tijd aan een demontagebedrijf worden verkocht.

5. Uit het vorenstaande volgt dat de handelwijze van DRZ-medewerkers op dit punt vanwege een gebrek aan eenduidigheid in strijd is met het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving. De Nationale ombudsman heeft er met instemming van kennisgenomen dat in oktober 2007 tijdens de cursus Praktijktraining taxatie aandacht is besteed aan dit onderwerp.

Het genoemde *vereiste van actieve en adequate informatieverwerking* betekent ook dat een bestuursorgaan zich een goed beeld vormt van alle goederen van burgers die het onder zich heeft, en dat zij die op een juiste manier documenteert.

6. DRZ behoort van alle door haar ontvangen auto's zo spoedig mogelijk na ontvangst de taxatiewaarde te bepalen, en zij dient de informatie te verwerven die daarvoor nodig is. Deze waardebepaling kan onder meer van belang zijn indien later wordt geklaagd over de waardevermindering van een auto, die is verkocht doch eigenlijk had moeten worden teruggegeven.

7. Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat DRZ niet van alle door haar ontvangen auto's kort na binnenkomst een (exacte) taxatiewaarde heeft bepaald. In sommige regio's werd volstaan met een indeling in de categorie tussen de € 450 en € 2.250 en de categorie boven de € 2.250.

8. De Nationale ombudsman is daarom van oordeel dat de handelwijze van DRZ op dit punt bij de betreffende regio-eenheden eveneens in strijd is met het vereiste van actieve en adequate informatieverwerking.

9. DRZ heeft tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman laten weten dat voortaan van alle door haar ontvangen auto's kort na ontvangst de waarde zal worden vastgesteld. Deze mededeling stemt de Nationale ombudsman tot tevredenheid aangezien het belang van de betrokken burger daarmee is gediend.

2.2.3 Technische staat

Bevindingen

De minister van Financiën liet weten dat er volgens interne richtlijnen van DRZ geen proefrit met de auto mag worden gemaakt. De reden dat de auto niet gestart mag worden, is het vermijden van risico's met eigendom van anderen. Door het starten bestaat de mogelijkheid dat elektronica in de auto en/of de motor beschadigd kan worden, aldus de minister.

De medewerkers van DRZ bevestigden dat er bij het taxeren geen proefrit met de auto's wordt gemaakt. Het gevolg hiervan is dat de technische staat van de auto onbekend is, aldus de medewerkers. Zij wezen er echter op dat de kopers op de veiling bij DRZ ook niet met de auto's mogen rijden.

Een logistiek-medewerker liet weten:

"...Ik ben van mening dat een auto pas goed te taxeren is als er mee gereden kan worden. Hierbij dient echter een kanttekening geplaatst te worden. Een potentiële koper mag bij Domeinen niet met de auto rijden. Deze houdt rekening met eventuele gebreken. Een taxateur bij Domeinen houdt daar ook rekening mee. Indien er met de auto gereden wordt, zal de taxatiewaarde ook hoger zijn..."

Een verkoper van DRZ deelde mee:

“...De opvatting dat van een auto, waarmee niet is proefgereden geen goede taxatiewaarde kan worden bepaald, is niet geheel juist (...). Het uitgangspunt bij DRZ is dat zowel de potentiële kopers als DRZ niet proefrijden met de auto's. Dit uitgangspunt is anders dan bij particuliere autoveilingen. Het gaat dus om de wijze van het aanbieden van de auto's.

Volgens mij dien je bij taxaties een koppeling te maken met de informatie en de aard en wijze (voetstoots) waarop je uiteindelijk de zaken vermarkt. Indien het uitgangspunt dus anders is (voor klant, Domeinen en taxateur) zal dus altijd sprake zijn van significante verschillen...”

Overigens bleek uit de gesprekken dat in één regio wel door DRZ met de auto's wordt gereden om de auto's op het terrein van DRZ te verplaatsen. Hierbij wordt echter niet naar de technische staat gekeken.

Uit een gesprek met medewerkers van het expertisebureau Z dat soms door DRZ wordt ingeschakeld, bleek dat als voor dit bureau de mogelijkheid openstaat om bij DRZ de auto te starten en een proefrit te maken, dat ook wordt gedaan. Volgens dit bureau heeft DRZ nooit in de opdrachtbeschrijving vermeld dat er niet gereden mag worden met auto's. Voorts merkte dit expertisebureau op dat er geen optimale c.q. goede taxatie opgemaakt kan worden zonder een proefrit te maken en zonder de motor te starten.

Medewerkers van de door de Nationale ombudsman ingeschakelde taxatiebedrijven, hierna aangeduid als bedrijf X en bedrijf Y, stelden dat het beoordelen van de technische staat van een auto een van de essentiële voorwaarden is voor een optimale taxatie. De technische staat kan beoordeeld worden door bijvoorbeeld een proefrit te maken en door een onderzoek onder de motorkap en de onderkant van de auto.

Een medewerker van het bedrijf X liet in dit verband het volgende weten:

“...Om (...) tot een juiste taxatiewaarde te kunnen komen is het tevens van belang om met de auto een stukje te kunnen rijden. De motor moet in ieder geval gestart worden, zodat de taxateur een indruk kan krijgen van de conditie van de motor. Tevens kunnen de remmen, versnellingsbak en (eventuele) automaat gecontroleerd worden. Het niet functioneren van de zojuist genoemde onderdelen kan tot duizenden euro's in prijs uitmaken...”

In de cursusmap Praktijktraining taxatie van DRZ staat vermeld dat men bij het taxeren onder de motorkap moet kijken. Onder meer moeten de conditie van de accu, het olieniveau en het koelsysteem worden beoordeeld. De medewerkers van DRZ lieten weten onder de motorkap te kijken voor het chassisnummer. Verder wordt in het algemeen niet specifiek onder de motorkap gekeken. Ook is in deze cursusmap aangegeven dat de taxateurs rekening moeten houden met 10% aan waardeverlies indien de motor van de auto niet kan worden gestart.

Een medewerker van het door de Nationale ombudsman ingeschakelde bedrijf X liet het volgende weten:

"...Voorts ben ik van mening dat het voor het opstellen van een taxatie nodig is dat er onder de motorkap wordt gekeken. Zonder dit is de taxatie minder exact. Onder een motorkap kan namelijk veel informatie gehaald worden om de waarde van een auto goed te kunnen taxeren, bijvoorbeeld de staat van de accu, oliepeil en radiator. Indien dit niet mogelijk is, mist de taxateur veel informatie en zal de taxatie te globaal zijn..."

Medewerkers van de Nationale ombudsman hebben tijdens de kijkdag op 2 juli 2007 bij DRZ Soesterberg aan bezoekers vragen gesteld over hun biedgedrag. Een groot aantal bezoekers liet weten bij het bieden rekening te houden met het feit dat er geen proefrit met de auto mag worden gemaakt en dat er geen garantie wordt afgegeven. Volgens de bezoekers is het gevolg daarvan dat er minder hoog wordt geboden op de auto's.

De Nationale ombudsman heeft de minister van Financiën de suggestie gedaan om in oktober 2007 tijdens de cursus Praktijktraining taxatie aandacht te besteden aan het belang van beoordeling van de technische staat van auto's. De staatssecretaris van Financiën liet daarop weten die suggestie in overweging te nemen.

Beoordeling en conclusie

1. Het is om verschillende redenen van belang dat DRZ een zo reëel mogelijke schatting maakt van de waarde van iedere auto die bij haar in bewaring komt. Dit betekent dat zij zich geen mogelijkheden moet onthouden om een zo betrouwbaar mogelijke taxatie te verrichten.
2. Medewerkers van DRZ mogen de auto's die zij taxeren niet starten. De minister van Financiën heeft als reden hiervoor gegeven het vermijden van risico's met eigendom van anderen en de mogelijkheid dat elektronica in de auto en/of de motor beschadigd kan worden.
3. Taxatiemedewerkers van DRZ hebben in het kader van het onderzoek laten weten de technische staat van een auto niet te beoordelen. Zij maken bijvoorbeeld geen proefrit en zij doen geen onderzoek onder de motorkap of aan de onderkant van de auto. Een verkoper van DRZ wees er in dit verband op dat zowel DRZ als potentiële kopers van een auto bij DRZ geen proefrit maken met de auto, zodat hun uitgangspunt hetzelfde is.
4. De door de Nationale ombudsman ingeschakelde taxatiebedrijven deelden mee dat het beoordelen van de technische staat van een auto een van de essentiële voorwaarden is voor het opstellen van een optimale taxatie. De technische staat kan worden beoordeeld door bijvoorbeeld een proefrit te maken en door een onderzoek onder de motorkap en aan de onderkant van de auto.

5. Uit het onderzoek is voorts naar voren gekomen dat de taxatiewaarde van een auto in het algemeen fors lager wordt vastgesteld indien de taxateur, om welke reden dan ook, niet in staat is zich een goed beeld te vormen van de technische staat van de auto.

Bovendien is uit het onderzoek naar voren gekomen dat bezoekers van een veiling van DRZ er bij het uitbrengen van een eventueel bod rekening mee houden dat de technische staat niet bekend is. Zij zullen daardoor in het algemeen lager bieden.

Het eerder genoemde *vereiste van actieve en adequate informatieverwerving* betekent ook dat een bestuursorgaan een taxatie zoveel mogelijk baseert op alle daarvoor van belang zijnde aspecten.

6. Door de technische staat van de auto niet te beoordelen ontnemt DRZ zichzelf de mogelijkheid een zo reëel mogelijke taxatiewaarde te bepalen. Het argument van de minister dat er eventueel beschadigingen kunnen optreden, vindt de Nationale ombudsman niet steekhoudend om dan maar een beperkte taxatie uit te voeren. Het gaat niet aan om het risico op eventuele beschadigingen af te wentelen op de betrokken burger.

7. Het argument dat DRZ en kopers van een auto op een veiling hetzelfde uitgangspunt hanteren bij de verkoop respectievelijk koop van een auto - er wordt geen proefrit gemaakt en de technische staat van de auto is dus onbekend - snijdt hout bij de verkoop van overtollige auto's. Degene die de auto's bij DRZ inbrengt, doet dat op vrijwillige basis en pleegt met DRZ overleg over het bedrag dat de auto's moeten opbrengen. In het geval van verkoop van een in beslag genomen auto ligt dat anders aangezien er op de achtergrond een eigenaar is die op dat moment geen invloed heeft op wat er met de auto gebeurt. Een te lage taxatiewaarde kan leiden tot een voortijdige vernietiging of tot een te lage verkoopopbrengst, en in het geval van een last tot teruggave daarna derhalve tot een te lage vergoeding aan deze burger.

8. De Nationale ombudsman is van oordeel dat DRZ op dit punt niet voldoet aan het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving. Deze vaststelling geeft aanleiding tot een aanbeveling.

2.2.4 Accessoires en opties

Bevindingen

Uit de gesprekken met de medewerkers van DRZ is de Nationale ombudsman gebleken dat er door hen verschillend met bijtellingen voor (niet standaard in de auto aanwezige) accessoires en opties wordt omgegaan. Als voorbeeld kan worden genoemd dat een aantal medewerkers voor leren bekleding wel een bedrag bijtelt, terwijl anderen dat niet doen.

Een logistiek-medewerker deelde mee:

“...Ik houd verder geen rekening met leren bekleding door dit invloed te laten hebben op de prijs. Alles wat extra op een auto zit, daar heb je op de verkoopmarkt niks aan ...”

Naar aanleiding van de suggestie van de Nationale ombudsman aan de minister van Financiën om tijdens de cursus van oktober 2007 aandacht te besteden aan het belang van het volgen van een uniforme gedragslijn op dit punt, liet de staatssecretaris van Financiën op 15 oktober 2007 het volgende weten:

“...Het in de taxatie betrekken van aanwezige opties en accessoires zal expliciet en helder in de training worden behandeld. Daartoe wordt op dit moment onder andere een lijst samengesteld die onderdeel zal uitmaken van de cursusmap...”

Beoordeling en conclusie

Het *vereiste van administratieve nauwkeurigheid* houdt in dat een bestuursorgaan secuur werkt. Dit betekent dat medewerkers van een bestuursorgaan die auto's taxeren op dezelfde wijze rekening houden met bijzondere accessoires en opties. Het al eerder genoemde *vereiste van actieve en adequate informatieverwerving* betekent ook dat medewerkers van bestuursorganen bij hun taxaties van auto's rekening houden met accessoires en opties die van meer dan marginale betekenis zijn voor de waarde van de auto.

Door niet op dezelfde wijze rekening te houden met bijzondere accessoires en opties en door bij taxaties van auto's soms geen rekening te houden met accessoires en opties die van meer dan marginale betekenis zijn voor de waarde van de auto, wordt gehandeld in strijd met bedoelde vereisten. Van geval tot geval zal moeten worden bezien of sprake is van accessoires en/of opties die de waarde wezenlijk beïnvloeden.

De Nationale ombudsman heeft er met instemming van kennisgenomen dat DRZ zijn suggestie om dit punt mee te nemen in de cursus van oktober 2007 heeft overgenomen.

2.2.5 Deskundigheid taxateurs

Bevindingen

Uit gesprekken met medewerkers van DRZ die taxaties verrichten, is naar voren gekomen dat zij zeer verschillende achtergronden hebben, zowel qua opleiding als qua werkervaring. Sommigen hebben een autotechnische achtergrond of hebben in eerdere banen veel met auto's gewerkt, anderen zijn bij DRZ in het taxatiewerk "gerold".

De minister liet in het kader van het onderzoek weten dat in december 2003 voor het laatst een praktijktraining autotaxatie voor medewerkers van DRZ heeft plaatsgevonden. Deze training was verplicht voor alle medewerkers die voertuigen beschrijven en taxeren. De minister wees erop dat niet alle medewerkers die medio 2007 taxaties uitvoerden deze cursus hebben gevolgd.

Volgens de minister wordt de deskundigheid ook op peil gehouden respectievelijk gebracht op basis van de bij DRZ gehanteerde werkwijze. Hij wees in dat verband op het volledig invullen van het opname- en schadeformulier.

Ten slotte deelde de minister mee dat medewerkers van DRZ de beschikking hebben over vakliteratuur en dat de maandelijkse openbare verkoop bij inschrijving een belangrijke bron van informatie is voor toetsing van de waarde.

Een verkoper van DRZ bevestigde deze opvatting:

" ...Er heeft een goede taxatie plaatsgevonden als de getaxeerde waarde ook precies het bedrag is waarvoor het goed wordt gegund..."

DRZ heeft in de tweede helft van oktober 2007 opnieuw een training voor taxateurs gegeven. Voor medewerkers die al eerder een training hebben gevolgd, was het doel het op peil houden respectievelijk opfrissen van de kennis. Voor medewerkers die de cursus in december 2003 niet hebben gevolgd, was het doel de algemene kennis van taxeren meer specifiek uit te breiden met de (achtergronden van de) wijze waarop de taxaties bij DRZ dienen te worden verricht, aldus de minister. In aanvulling op het bovenstaande deelde DRZ Apeldoorn mee dat het om een praktijktraining ging. Dat betekent dat de medewerkers die de training hebben gevolgd kennis van taxeren werd aangereikt, waarna zij tijdens de training ook daadwerkelijk auto's hebben getaxeerd en de bijbehorende formulieren hebben ingevuld. Deze taxaties zijn vervolgens in de training besproken. De training van oktober 2007 is afgerond met een examen. Iemand die niet is geslaagd, krijgt een herkansing. Als hij dan opnieuw niet slaagt, zal hij geen auto's meer mogen taxeren, aldus DRZ Apeldoorn.

Beoordeling en conclusie

1. Ongeveer twintig medewerkers van DRZ verrichten taxaties van auto's. Deze medewerkers hebben zeer verschillende opleidingen en werkervaringen, en zij beschikken niet allemaal over een autotechnische achtergrond.

Het *vereiste van adequate organisatorische voorzieningen* houdt in dat een bestuursorgaan zijn administratieve beheer en organisatorische functioneren inricht op een wijze die behoorlijke dienstverlening aan burgers verzekert. Dit betekent dat bestuursorganen voorzieningen treffen die bevorderen dat hun medewerkers over de relevante kennis en vaardigheden beschikken om hun taken naar behoren te kunnen uitvoeren.

2. Gezien het belang van zorgvuldige taxaties en daarbij te betrachten eenduidigheid, alsmede het specifieke karakter van taxatiewerkzaamheden stelt de Nationale ombudsman vast dat tussen de praktijktrainingen van 2003 en van 2007 te veel tijd heeft gelegen. Dit klemmt met name nu is gebleken dat verschillende medewerkers van DRZ die taxaties verrichten de training van 2003 niet hebben gevolgd. In zoverre is hij van oordeel dat is gehandeld in strijd met het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen. Tegelijkertijd stemt het hem tot tevredenheid dat onlangs weer zo'n training is gegeven,

en in het bijzonder dat daarbij ook aandacht is besteed aan verschillende aandachtpunten van dit onderzoek.

2.2.6 Inschakeling derden

Bevindingen

DRZ Apeldoorn liet weten dat per geval wordt bekeken of een externe taxateur moet worden ingeschakeld. Op dit punt zijn er geen interne richtlijnen binnen DRZ. Er zijn verschillende expertisebedrijven die zij inschakelt. Deze bedrijven zijn aangesloten bij het Nederlands Instituut van Register Experts (NIVRE).

De minister van Financiën liet tijdens het onderzoek weten dat na de invoering van de ontnemingswetgeving in 1993 de ANWB enkele jaren voor DRZ taxaties van in beslag genomen auto's heeft uitgevoerd. De beslissing de ANWB in te schakelen was genomen door DRZ in overleg met het Bureau Ontnemingswetgeving Openbaar Ministerie (BOOM). De ANWB maakte taxaties op voor de auto's met een door DRZ geschatte waarde van meer dan f 40.000 (circa € 18.000) en bijvoorbeeld klassieke auto's. De minister voegde daaraan toe dat, vanwege de hoge kosten van de taxaties van de ANWB in verhouding tot de toegevoegde waarde daarvan, later was besloten de taxaties door DRZ zelf te laten uitvoeren. Daarbij kreeg DRZ de beschikking over professionele taxatieprogramma's, aldus de minister.

In het kader van het onderzoek is aan DRZ gevraagd of, naar analogie van de bepaling van artikel 14, tweede lid, van het Besluit inbeslaggenomen voorwerpen (Biv), voor de schatting van de prijs van een auto waarvan aannemelijk is dat de waarde daarvan meer bedraagt dan € 2.250 een deskundige wordt ingeschakeld. DRZ liet in dat verband weten dat deze situatie in de bedrijfsvoering hoegenaamd niet voorkomt. Auto's waarvan de waarde meer bedraagt dan € 2.250,- worden immers altijd verkocht dan wel teruggegeven op basis van een opdracht van het Openbaar Ministerie. Artikel 14, tweede lid, van het Biv is - gezien het gestelde in het eerste lid van dat artikel - slechts van toepassing als door vernietiging, prijsgeving dan wel bestemming tot een ander doel de waarde slechts kan worden bepaald door de taxatie van DRZ. Op het moment dat de auto echter wordt verkocht door DRZ staat de geobjectiveerde waarde daarmee vast, aldus DRZ. In die zeldzame gevallen waarin artikel 14, tweede lid, van het Biv toch van toepassing is, is DRZ van mening dat het gebruik van digitale software (professionele taxatieprogramma's) een goede uitleg is van het artikel.

Naar aanleiding van de resultaten van de taxaties die op verzoek van de Nationale ombudsman door twee taxatiebedrijven zijn uitgevoerd (zie het volgende hoofdstuk) liet DRZ het volgende weten:

"...DRZ hecht aan een goede en betrouwbare waardebepaling. Daarom hebben wij, gezien de grote verschillen in taxaties bij 'oldtimers', inmiddels besloten om de

werkinstructie te implementeren dat wij een externe expert zullen inschakelen voor automobielen die ouder zijn dan 25 jaar, alsmede voor auto's die meer waard zijn dan € 75.000 volgens de taxatie van DRZ..."

Beoordeling en conclusie

1. DRZ schakelt voor in beslag genomen auto's waarvan aannemelijk is dat die meer dan € 2.250 waard zijn niet standaard een externe deskundige in alvorens dergelijke auto's te verkopen. Vaak wordt in die gevallen volstaan met raadpleging van speciale software. Op basis van digitale informatiebronnen wordt de waarde bepaald.

Het eerder genoemde *vereiste van actieve en adequate informatieverwerving* betekent ook dat een bestuursorgaan bij de waardebepaling van goederen die aan hem zijn toevertrouwd in bijzondere gevallen een deskundige inschakelt.

2. Naarmate de waarde van een in beslag genomen voorwerp - naar mag worden aangenomen - hoger is, mag van het betrokken bestuursorgaan worden verwacht dat het zich extra inspant om tot een waarheidsgetrouwe waardebepaling te komen. Dit uitgangspunt komt ook tot uitdrukking in het tweede lid van artikel 14 van het Biv. Indien aannemelijk is dat de waarde van een in beslag genomen voorwerp meer bedraagt dan € 2.250 dient een oordeel over de waarde te worden gevraagd van tenminste één deskundige alvorens uitvoering wordt gegeven aan een machtiging tot het vernietigen, prijsgeven of bestemmen tot een ander doel dan het onderzoek.

3. De handelwijze van DRZ op dit punt is pragmatisch. Voor een meer verantwoorde waardebepaling kan inschakeling van een deskundige echter nodig zijn. In ieder geval zou er een richtlijn moeten zijn waarin staat in welke gevallen een deskundige dient te worden ingeschakeld. In zoverre heeft de Nationale ombudsman dan ook met instemming kennisgenomen van de mededeling van DRZ dat er een werkinstructie zal komen voor de inschakeling van een externe expert.

4. De Nationale ombudsman vindt de door DRZ aangekondigde werkinstructie voor auto's van ouder dan 25 jaar en voor auto's met een door DRZ geschatte waarde van meer dan € 75.000 echter niet voldoende. Volgens hem zou met name moeten worden gekeken naar de mate waarin de waarde op relatief eenvoudige en objectieve wijze kan worden vastgesteld. Uit het onderzoek is gebleken dat niet alleen oldtimers maar bijvoorbeeld ook exclusieve modellen moeilijk zijn te taxeren. Daarbij vindt hij de genoemde grenswaarde van € 75.000 te hoog. De Nationale ombudsman denkt eerder aan een waarde van € 25.000.

Ook deze vaststelling geeft aanleiding tot een aanbeveling.

2.2.7 Uitbetaling opbrengst

Bevindingen

In gevallen waarin aan een last tot teruggave van een auto niet kan worden voldaan omdat die auto inmiddels is verkocht of vernietigd, betaalt DRZ op grond van het bepaalde in artikel 119, tweede lid, van het Wetboek van Strafvordering aan betrokkene de prijs uit die de auto bij verkoop heeft opgebracht of redelijkerwijs zou hebben opgebracht.

Bovenop het bedrag waarvoor een auto door DRZ wordt gegund, dient de koper nog 15% van dat bedrag aan opgeld te betalen. In de "Algemene voorwaarden verkoop roerende zaken Domeinen 2005" is ook aangegeven dat de bieding exclusief opgeld is.

In geval van uitbetaling van de verkoopprijs op grond van genoemd wetsartikel gaat DRZ uit van het bedrag waarvoor de auto is gegund. Het is dat bedrag dat aan betrokkene wordt uitbetaald. Ook in het geval waarin de auto voor een lager bedrag wordt verkocht dan waarop deze door DRZ was getaxeerd, betaalt DRZ in beginsel de verkoopopbrengst uit, exclusief het opgeld.

Beoordeling en conclusie

Het redelijkheidsvereiste houdt in dat een bestuursorgaan de in het geding zijnde belangen tegen elkaar afweegt. De uitkomst hiervan mag niet onredelijk zijn. Dit betekent dat een bestuursorgaan bij de bepaling van de hoogte van het bedrag dat een burger bij wijze van compensatie moet worden uitbetaald, nadrukkelijk kijkt naar het belang van die burger.

1. DRZ vergoedt betrokkene de verkoopopbrengst, exclusief de 15% opgeld die door de koper is betaald. De Nationale ombudsman ziet niet in waarom dit de koper in rekening te brengen opgeld niet ook onderdeel zou moeten uitmaken van de uit te betalen verkoopopbrengst. Immers, indien betrokkene zelf zijn auto zou verkopen, zou hem de gehele verkoopopbrengst ten goede komen.

2. In het geval DRZ de auto verkoopt voor een lager bedrag dan de door haar zelf getaxeerde waarde, zou het volgens de Nationale ombudsman redelijk zijn wanneer DRZ betrokkene die getaxeerde waarde zou uitbetalen, en niet de lagere verkoopopbrengst. Langs die weg wordt betrokkene immers minder afhankelijk van biedingen van derden.

3. De handelwijze van DRZ is op dit punt strijdig met het redelijkheidsvereiste. In het bovenstaande ziet de Nationale ombudsman aanleiding voor een aanbeveling.

2.3 Aanbevelingen

De minister van Financiën wordt in overweging gegeven ervoor te zorgen dat:

1. medewerkers van DRZ de technische staat van een auto betrekken in de waarde-bepaling;
2. in de aangekondigde werkinstructie voor de inschakeling van een externe deskundige niet alleen wordt gekeken naar de leeftijd van de auto, en dat de grenswaarde wordt verlaagd van € 75.000 naar € 25.000;
3. DRZ bij vergoeding van de verkoopopbrengst voortaan ook het opgeld uitbetaalt en in het geval van een verkoopopbrengst die lager is dan de getaxeerde waarde die hogere waarde uitbetaalt.

3 UITKOMSTEN TAXATIES

3.1 Bevindingen

3.1.1 Taxatieresultaten

Om de uitkomsten van de taxaties door DRZ te kunnen vergelijken met taxaties door anderen, heeft de Nationale ombudsman 25 auto's die na inbeslagname in bewaring waren genomen door DRZ en eind juni 2007 nog bij een DRZ-vestiging stonden, geselecteerd voor taxatie door twee taxatiebedrijven. De betrokken taxateurs van bedrijf X zijn lid van het Nederlands Instituut van Register Experts (NIVRE) en de betrokken taxateur van bedrijf Y is lid van de Federatie Taxateurs Makelaars Veilinghouders in Roerende Zaken (TMV). Bij de selectie van deze 25 auto's, uit een totaal van ruim 1.700 auto's die op dat moment bij DRZ in bewaring waren, heeft de Nationale ombudsman onder meer gekeken naar de door DRZ toegekende taxatiewaarde, naar bouwjaar en naar DRZ-vestiging. Deze 25 auto's zijn eind juni 2007 door de twee ingeschakelde bedrijven, onafhankelijk van elkaar, getaxeerd. Aan de bedrijven X en Y is onder meer gevraagd de executie- en de vervangingswaarde aan te geven die de auto's volgens hen hadden in de maand waarin de auto's bij DRZ in bewaring zijn genomen (de opnamedatum). Van belang is daarbij dat DRZ aan de Nationale ombudsman heeft laten weten dat de taxateurs van beide bedrijven slechts proefritten zouden kunnen maken voor eigen risico en rekening, gezien het feit dat het bekend is dat auto's schade kunnen oplopen wanneer zij na een periode van stilstand weer worden gestart. Op het verzoek van beide bedrijven om gebruik te mogen maken van de aanwezige autobrug meldde DRZ dat de brug niet meer in gebruik is, derhalve niet goedgekeurd is, en dat op grond hiervan is aangegeven dat bij gebruik van de brug het volledige risico en de daarmee samenhangende aansprakelijkheid voor rekening van de onderzoekers zou komen. In overleg met DRZ is daarom aan beide bedrijven de opdracht gegeven de 25 geselecteerde auto's te taxeren zonder daarmee een proefrit te maken en zonder ze op de brug te plaatsen. De auto's die eind juni 2007 nog geen jaar bij DRZ in bewaring waren, mochten wel worden gestart.

Bedrijf Y maakte in verband daarmee in de taxatierapporten steeds de volgende kanttekening:

"...NB: In de waardebepaling is een aantal technische zaken minder goed te beoordelen. Dit i.v.m. geen mogelijkheid tot proefrit conform afspraak..."

Een medewerker van bedrijf Y stelde in dit verband in het kader van het onderzoek nog dat men bij een taxatie van een auto die uitsluitend is gebaseerd op een visuele controle alleen maar kan uitgaan van aannames, en dat dat onvoldoende kan zijn.¹³

Een buitendienstmedewerker van DRZ gaf te kennen dat bij een goede taxatie met de auto gereden dient te worden. Hij relativeerde het belang van een proefrit echter door te stellen dat de potentiële klant van DRZ weet dat DRZ geen garantie geeft.

¹³ In het vorige hoofdstuk is al aandacht besteed aan het taxeren van auto's zonder een proefrit te maken.

Een medewerker van expertisebedrijf Z stelde in dit verband nog het volgende:

"...Taxeren blijft toch een gevoelskwestie. Zou men drie verschillende taxateurs een auto laten taxeren, dan krijg je ongetwijfeld drie verschillende waarden. Verschillen de uitkomsten 10% van elkaar, 10% meer of minder dan het gemiddelde, dan wordt dit als normaal beschouwd..."

De resultaten van deze taxaties door DRZ en door de twee ingeschakelde bedrijven staan in het volgende overzicht (taxatiewaarden in €; de genoemde waarden gelden voor de maand van opname door DRZ).

Merk	Bouw- jaar	Maand en jaar opname DRZ	Eenheid opname DRZ	Taxatie- waarde DRZ	Executie- waarde bedrijf X	Executie- waarde bedrijf Y
Mercedes Benz	1998	01.06	Amsterdam	2.250	2.500	3.000
Mercedes Benz	1992	08.04	Amsterdam	600	1.500	1.800
Opel	2004	11.06	Amsterdam	4.350	7.500	4.000
Mercedes Benz	1975	06.99	Amsterdam	7.260	9.000	12.500
BMW	2000	02.07	Amsterdam	13.000	17.500	12.000
Opel	1992	06.05	Bleiswijk	350	250	550
Volvo	1992	04.07	Bleiswijk	400	150	150
Smart	2004	03.07	Bleiswijk	2.500	4.250	2.200
oldtimer	1934	10.01	Bleiswijk	4.310	8.000	15.000
oldtimer	1928	10.01	Bleiswijk	4.765	5.000	22.000
Mercedes Benz	1987	06.07	Hoogeveen	400	500	300
Citroën	1995	05.07	Hoogeveen	250	500	400
Mercedes Benz	1993	01.05	Hoogeveen	2.000	4.300	3.750
Renault	1998	06.07	Hoogeveen	2.000	1.000	1.000
Volkswagen	2004	06.07	Hoogeveen	9.000	13.500	9.000
Alfa Romeo	1998	01.06	Bleiswijk	1.500	1.500	500
Peugeot	1995	11.06	Bleiswijk	800	1.000	750
Audi	1997	12.06	Soesterberg	450-2.250	2.500	2.500
Opel	1994	04.07	Veldhoven	700	250	350
Volkswagen	1988	05.07	Bleiswijk	500	500	400
Lada	1989	12.06	Veldhoven	150	100	250
Ford	1994	01.07	Veldhoven	400	150	450
Jeep	1993	05.05	Veldhoven	420	750	600
Chrysler	2001	06.07	Veldhoven	1.050	4.000	1.200
Audi	1999	05.07	Veldhoven	5.300	7.000	5.500

3.1.2 Toelichting op getaxeerde waarde

DRZ schat het bedrag dat de auto redelijkerwijs oplevert bij verkoop door haar aan een handelaar. Uit de gesprekken met taxateurs van DRZ is naar voren gekomen dat zij niet in alle gevallen bij het bepalen van de taxatiewaarde eerst de handelswaarde schatten en daar dan 15% van aftrekken (zoals beschreven in paragraaf 2.1.3 van het vorige hoofdstuk). Ook uit de "ronde" taxatiebedragen van DRZ kan worden opgemaakt dat in de praktijk niet steeds een aftrek van 15% wordt toegepast bij het bepalen van de waarde.

Bedrijf X hanteert de volgende definitie van het begrip "executiewaarde":

"...Dit is de waarde die de auto redelijkerwijs bij verkoop door Domeinen opbrengt (openbare veiling)..."

Deze definitie komt overeen met de definitie die DRZ hanteert voor het begrip taxatiewaarde.

Bedrijf Y definieert het begrip "executiewaarde" als volgt:

"...Het bedrag dat een auto bij gedwongen verkoop in openbare veiling op de wijze zoals door de wet voorgeschreven, redelijkerwijs zou kunnen opbrengen bij verkoop aan de meest biedende gegadigde..."

In een toelichting gaf bedrijf Y het volgende aan:

"...Aangezien de koopomstandigheden op een executieverkoop als bij Domeinen sterk afwijken ten opzichte van "normale" handelsinkoopomstandigheden zal de handelsinkoopwaarde van deze auto's niet verschillen ten opzichte van de executiewaarde. Dit is gebaseerd op het feit dat de auto's - volgens uw opgave - niet te testen en ook niet te starten zijn op verkoop- en kijkdagen waar particuliere kopers en handelaren tezamen kunnen kijken en kopen. Deze onzekerheid leidt tot een instabiele realisatie van een goed financieel resultaat. Verbetering van verkoopomstandigheden en presentatie zal een gunstige invloed op de opbrengst hebben..."

Op basis van deze opmerking gaat de Nationale ombudsman ervan uit dat ook de door bedrijf Y geschatte executiewaarde in de maand van opname vergelijkbaar is met de door DRZ geschatte taxatiewaarde.

Een taxateur van bedrijf X deelde voorts nog mee dat het aftrekpercentage dat is gehanteerd in verband met de onmogelijkheid proefritten te maken, per auto verschilt.

3.1.3 Enkele vergelijkingen

Omdat DRZ van één van de 25 auto's geen concrete waarde heeft bepaald (van de Audi met bouwjaar 1997 is uitsluitend vastgesteld dat die in de categorie tussen de € 450 en € 2.250 valt), zijn de taxatiewaarden van de andere 24 auto's naast elkaar gelegd.

Het totaal van de taxatiewaarden van deze 24 auto's is als volgt:

DRZ Algemeen		
	totaal in €	gemiddeld in €
DRZ - 24 auto's	71.454	2.977
Bedrijf X	93.200	3.883
Bedrijf Y	97.700	4.070

De verschillen zijn in belangrijke mate veroorzaakt door de sterk uiteenlopende taxatiewaarden van de twee oldtimers die in het vergelijkend onderzoek zijn betrokken. Wanneer deze twee auto's buiten beschouwing worden gelaten, zijn de cijfers als volgt:

DRZ Algemeen		
	totaal in €	gemiddeld in €
DRZ - 22 auto's ¹⁴	62.380	2.835
Bedrijf X	80.200	3.645
Bedrijf Y	60.700	2.759

Ook is per organisatie gekeken naar het aantal keren dat de hoogste, de middelste of de laagste taxatiewaarde werd opgegeven.¹⁵ De uitkomst van deze vergelijking is als volgt:

	hoogste waarde	middelste waarde	laagste waarde
DRZ	4x	10x	10x
Bedrijf X	12x	8x	4x
Bedrijf Y	9x	9x	6x

¹⁴ De twee oldtimers zijn in deze vergelijking buiten beschouwing gelaten.

¹⁵ Betreft de 24 getaxeerde auto's, dus ook de twee oldtimers. Bij gelijke taxatiewaarde is dezelfde (hoogste) rangschikking toegekend.

Daarnaast zijn de gemiddelde taxatiewaarden en de afwijkingen berekend. De uitkomsten daarvan staan in het volgende overzicht.

Resultaten taxatiewaarden in € (datum opname)

Volg-nr	Merk	Bouw-jaar	Taxatie-waarde DRZ	Executie-waarde bedrijf X	Executie-waarde bedrijf Y	Gemiddelde waarde	Afwijkingen in %
1	Mercedes Benz	1998	2.250	2.500	3.000	2.583	-13/+16
2	Mercedes Benz	1992	600	1.500	1.800	1.300	-54/+38
3	Opel	2004	4.350	7.500	4.000	5.283	-24/+41
4	Mercedes Benz	1975	7.260	9.000	12.500	9.586	-24/+30
5	BMW	2000	13.000	17.500	12.000	14.166	-15/+24
6	Opel	1992	350	250	550	383	-35/+44
7	Volvo	1992	400	150	150	233	-36/+72
8	Smart	2004	2.500	4.250	2.200	2.983	-26/+42
9	oldtimer	1934	4.310	8.000	15.000	9.103	-53/+65
10	oldtimer	1928	4.765	5.000	22.000	10.588	-55/+108
11	Mercedes Benz	1987	400	500	300	400	-25/+25
12	Citroën	1995	250	500	400	383	-35/+31
13	Mercedes Benz	1993	2.000	4.300	3.750	3.350	-40/+28
14	Renault	1998	2.000	1.000	1.000	1.333	-25/+50
15	Volkswagen	2004	9.000	13.500	9.000	10.500	-14/+29
16	Alfa Romeo	1998	1.500	1.500	500	1.166	-57/+29
17	Peugeot	1995	800	1.000	750	851	-12/+18
18	Opel	1994	700	250	350	433	-42/+62
19	Volkswagen	1988	500	500	400	466	-14/+7
20	Lada	1989	150	100	250	166	-40/+51
21	Ford	1994	400	150	450	333	-55/+35
22	Jeep	1993	420	750	600	590	-29/+27
23	Chrysler	2001	1.050	4.000	1.200	2.083	-50/+92
24	Audi	1999	5.300	7.000	5.500	5.933	-11/+18

De laagste en de hoogste taxatiewaarden van deze 24 auto's liggen gemiddeld 33% onder respectievelijk 41% boven de gemiddelde waarde.

3.1.4 Vervangingswaarden

Onder de vervangingswaarde van een auto, ook wel aangeduid als de dagwaarde, wordt het bedrag verstaan dat nodig is om een naar soort, kwaliteit, staat en ouderdom gelijkwaardige auto te verkrijgen. Dit bedrag ligt doorgaans aanmerkelijk hoger dan het bedrag dat de auto redelijkerwijs opbrengt bij verkoop op een openbare veiling van DRZ. De bedrijven X en Y hebben op verzoek van de Nationale ombudsman van de 25 auto's de

vervangingswaarden bepaald zoals die golden in de maand van opname door DRZ. De door hen bepaalde vervangingswaarden staan in het volgende overzicht.

Merk	Bouw- jaar	Maand en jaar opname DRZ	Taxatiewaarde DRZ (in €)	Vervangingswaarde bedrijf X (in €)	Vervangingswaarde bedrijf Y (in €)
Mercedes Benz	1998	01.06	2.250	3.500	6.000
Mercedes Benz	1992	08.04	600	2.750	3.750
Opel	2004	11.06	4.350	9.000	7.000
Mercedes Benz	1975	06.99	7.260	12.000	20.000
BMW	2000	02.07	13.000	22.500	19.500
Opel	1992	06.05	350	500	950
Volvo	1992	04.07	400	250	350
Smart	2004	03.07	2.500	6.000	3.300
oldtimer	1934	10.01	4.310	10.000	25.000
oldtimer	1928	10.01	4.765	10.000	30.000
Mercedes Benz	1987	06.07	400	1.250	1.000
Citroën	1995	05.07	250	1.000	800
Mercedes Benz	1993	01.05	2.000	6.000	6.000
Renault	1998	06.07	2.000	2.000	3.500
Volkswagen	2004	06.07	9.000	17.000	13.500
Alfa Romeo	1998	01.06	1.500	2.500	900
Peugeot	1995	11.06	800	1.500	1.500
Audi	1997	12.06	450 - 2.250	4.000	4.500
Opel	1994	04.07	700	400	550
Volkswagen	1988	05.07	500	750	750
Lada	1989	12.06	150	200	500
Ford	1994	01.07	400	350	1.000
Jeep	1993	05.05	420	750	1.500
Chrysler	2001	06.07	1.050	4.000	2.400
Audi	1999	05.07	5.300	9.500	8.700

3.1.5 Verkoopopbrengsten

Van de 25 getaxeerde auto's zijn er bij de DRZ-veilingen in juli en augustus 2007 acht verkocht. In het onderstaande schema staan de taxatiewaarden alsmede de opbrengsten van deze auto's. De taxatiewaarden van DRZ zijn bepaald in de maand van opname, en de opgegeven (executie)waarden van de bedrijven X en Y medio 2007.

Merk	Bouw- jaar	Maand /jaar opname DRZ	Eenheid opname	Taxatie- waarde DRZ	Opbrengst verkoop DRZ	Executie- waarde X	Executie- waarde Y
Mercedes Benz	1992	08.04	Amsterdam	€ 600	€ 1.305		€ 800
Mercedes Benz	1975	06.99	Amsterdam	€ 7.260	€ 7.970		€ 2.500
Renault	1998	06.07	Hoogeveen	€ 2.000	€ 1.740		€ 1.000
Alfa Romeo	1998	01.06	Bleiswijk	€ 1.500	€ 1.200	€ 1.300	€ 250
Peugeot	1995	11.06	Bleiswijk	€ 800	€ 856	€ 750	€ 500
Opel	1994	04.07	Veldhoven	€ 700	€ 530	€ 250	€ 350
Volkswagen	1988	05.07	Bleiswijk	€ 500	€ 360	€ 500	€ 400
Chrysler	2001	06.07	Veldhoven	€ 1.050	€ 3.010	€ 4.000	€ 1.000

3.1.6 Reactie DRZ

De uitkomsten van de taxaties zijn voorgelegd aan DRZ. De reactie van DRZ daarop luidt als volgt:

"...Samenvattend geven de uitgevoerde taxaties van beide firma's in vergelijking met die van DRZ het volgende beeld:

- Bij 5 taxaties (20%) wijken de 3 partijen niet zeer veel van elkaar af.
- Bij 9 taxaties (36%) wijken de waardebepaling van DRZ en die van X en Y wel aanzienlijk van elkaar af.
- Bij 10 taxaties (40%) was echter de taxatie van DRZ vrijwel gelijk aan 1 van de taxateurs
- Bij 14 taxaties (56%) wijken de waardebepalingen van X en Y sterk van elkaar af.

Alhoewel uit de rapportages blijkt dat er tussen de beide taxatiebedrijven enkele significante verschillen zijn waar te nemen, staat daar tegenover dat tweederde van de uitgevoerde taxaties van DRZ in lijn liggen met de uitkomst van een of beide taxateurs. Deze varieert van enkele duizenden euro's op een voertuig tot het bijna vijfvoudige (de oldtimer uit 1928; N.o.).

Van de 9 taxaties waarin de waardebepaling van DRZ sterk afweek van die van X en Y, zijn reeds 4 voertuigen in een openbare verkoping van DRZ verkocht. De verkoopopbrengst van 1 voertuig week aanzienlijk af van die van DRZ en lag in lijn met de taxaties van X en Y. De verkoopopbrengsten daarentegen van de drie andere voertuigen lagen in lijn met de taxatiewaarde van DRZ..."

In meer algemene zin stelde DRZ het volgende:

"...Tot slot wil DRZ graag opmerken dat taxeren van automobielen een zaak is waarbij getracht wordt om op een objectieve manier en met behulp van objectieve instrumenten de waarde van een auto te schatten. Dit uitkomst is echter ook altijd een waarde waarbij de subjectieve interpretatie van de desbetreffende taxateur een rol speelt..."

3.2 Analyse

1. Aanleiding voor het onderzoek van de Nationale ombudsman is de twijfel die was gerezen over de betrouwbaarheid van de taxaties door DRZ. Om deze betrouwbaarheid te beoordelen, heeft de Nationale ombudsman enerzijds gekeken naar het systeem dat DRZ hanteert (begrippen, formulieren, precisie registratie van de feiten, wijze van beoordelen van de staat van een auto, opleiding en training van taxateurs, inschakeling externe deskundige, de verhouding tussen taxaties en verkoopprijzen). Anderzijds is aan twee externe taxatiebedrijven gevraagd om op gelijke wijze als taxateurs van DRZ taxaties uit te voeren van auto's die DRZ eerder had getaxeerd. Deze tweede benadering leverde twee soorten informatie op. In de eerste plaats informatie over de visie van externe taxateurs op het systeem van taxeren door DRZ. In de tweede plaats meerdere taxaties van dezelfde auto's, zodat een vergelijking mogelijk was.

2. Een geraadpleegde medewerker van een expertisebedrijf gaf aan dat bij drie verschillende taxaties van auto's afwijkingen ten opzichte van het gemiddelde met 10% naar boven en naar beneden normaal zijn. De Nationale ombudsman vindt dit een redelijk vertrekpunt en kiest dit dan ook als referentiepunt bij het beoordelen van de betrouwbaarheid van de taxaties. Anders gezegd, taxaties zijn betrouwbaar te noemen wanneer bij het uitvoeren van controletaxaties de uitkomsten niet meer dan 10% naar boven of naar beneden afwijken van het gemiddelde.

3. Een opmerkelijke uitkomst van dit onderzoek is dat de hoogste en de laagste taxatiebedragen in bijna alle gevallen veel méér dan 10% naar boven én naar beneden afwijken van de gemiddelde taxatiebedragen. Nog opmerkelijker is dat de taxaties van de externe taxateurs ook veel meer dan deze 10% ten opzichte van elkaar afwijken. De conclusie is daarom dat de wijze van taxeren door DRZ niet betrouwbaar genoemd kan worden. Maar bovendien is de conclusie gerechtvaardigd dat kennelijk het probleem dieper in het systeem zit. Het valt immers niet goed te rijmen dat ook de uitkomsten van de parallel uitgevoerde taxaties van de externe taxateurs onderling zoveel van elkaar afwijken.

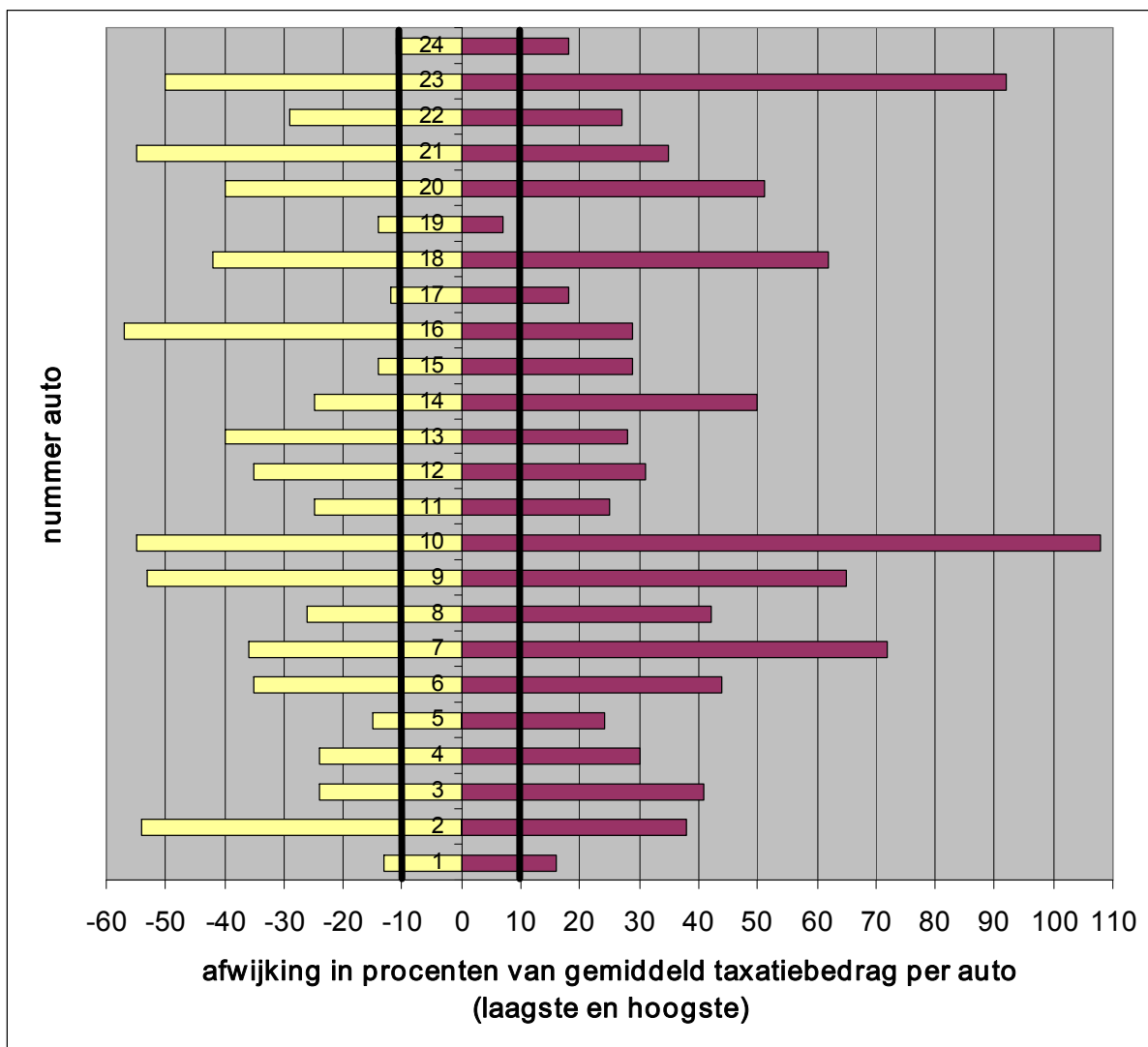
4. Voor de dieperliggende oorzaken van de onbetrouwbaarheid van de taxaties moet gekeken worden naar het systeem. De externe taxateurs gaven ieder onafhankelijk van elkaar aan dat de wijze waarop DRZ tot taxaties komt weinig precies is. In het bijzonder noemden deze taxateurs het niet beoordelen van de technische staat van de auto een ernstige beperking. Een blik onder de motorkap en onder de auto, het starten van de motor en het eventueel maken van een proefrit levert veel voor de waardebepaling belangrijke informatie op. DRZ bekijkt de auto alléén aan de buitenkant. Deze beperkte manier van taxeren dwingt de taxateur tot het werken met aannames. Dit brengt

onzekerheden met zich mee met als gevolg grotere verschillen in de taxatie-uitkomsten dan wanneer de technische staat van de betreffende auto's wel zou zijn onderzocht. De slotsom luidt dan ook zijn dat de manier waarop DRZ taxeert, onvermijdelijk leidt tot onbetrouwbare uitkomsten.

5. Een nadere vergelijking van de taxaties levert enkele opvallende uitkomsten op. Zo valt op dat de taxatiewaarden van de twee oldtimers zeer sterk uiteenlopen. De waarde die DRZ aan deze auto's heeft toegekend, is ongeveer vier keer zo laag als de waarde die bedrijf Y heeft vastgesteld.

6. De taxaties van deze twee oldtimers verklaren voor een groot deel het verschil in gemiddelde taxatiewaarde tussen DRZ en bedrijf Y. Als deze twee oldtimers buiten beschouwing worden gelaten, liggen de gemiddelden van DRZ en bedrijf Y binnen de grens van 10%, namelijk € 2.835 van DRZ tegenover € 2.759 van bedrijf Y. De taxatiewaarden van bedrijf X liggen, wanneer de twee oldtimers buiten beschouwing worden gelaten, een stuk hoger met een gemiddelde waarde van € 3.645.

7. Ook wanneer de twee oldtimers buiten beschouwing worden gelaten, vallen de grote afwijkingen tussen de taxatiewaarden van de afzonderlijke auto's op. De afwijkingen ten opzichte van het gemiddelde taxatiebedrag zijn slechts in enkele gevallen binnen de - nog als normaal aan te merken - marge van 10% gebleven. Over de hele linie (24 auto's) lag de laagste taxatiewaarde gemiddeld 33% onder de gemiddelde taxatiewaarde en de hoogste taxatiewaarde gemiddeld 41% boven de gemiddelde waarde. Bij niet minder dan negen auto's kwamen afwijkingen van 50% of meer voor, en bij de twee oldtimers weken zowel de laagste als de hoogste waarden meer dan 50% van de gemiddelde waarde af. De maximale afwijkingen onder respectievelijk boven het gemiddelde taxatiebedrag waren, afgezien van de twee oldtimers, 57% en 92%. In onderstaand diagram staan de afwijkingen in procenten ten opzichte van de gemiddelde waarde weergegeven.



8. Voorts valt op dat de vervangingswaarden van de getaxeerde auto's, zoals de twee taxatiebedrijven die hebben bepaald voor de maand van opname, aanzienlijk hoger liggen dan de vastgestelde waarden bij verkoop op een openbare veiling van DRZ, en dat ook deze vervangingswaarden onderling voor de meeste auto's fors verschillen.

9. Ten slotte is uit de opbrengsten van de acht getaxeerde auto's die DRZ in juli en augustus 2007 heeft verkocht, gebleken dat die opbrengsten lang niet altijd in de buurt van de taxatiewaarde liggen. In twee van de acht gevallen was de opbrengst ruim twee keer zo hoog als de door DRZ getaxeerde waarde, en in drie gevallen was de opbrengst substantieel, 20% tot bijna 30%, lager dan de getaxeerde waarde.

10. Op basis van de verkregen gegevens lijkt de conclusie gerechtvaardigd dat het taxeren van auto's meer arbitraire en subjectieve elementen in zich heeft dan op basis van de gesprekken met individuele taxateurs verwacht zou mogen worden. Dat de gemiddelden van DRZ en bedrijf Y zo dicht bijeen liggen, lijkt gezien de grote verschillen in de opgegeven waarden voor de afzonderlijke auto's een kwestie van toeval. Dit vooral omdat het systeem van taxeren als zodanig niet voldoende nauwkeurig blijkt te zijn. Het taxeren van met name oldtimers lijkt een hachelijke zaak. Dit zal gelden voor alle typen niet gangbare auto's.

11. Het geheel overziend, is de Nationale ombudsman van oordeel dat de manier waarop DRZ auto's taxeert, leidt tot nattevingerwerk.

12. De eigenaar zal bij een opdracht tot teruggave door de rechter of de officier van justitie geconfronteerd worden met deze taxatiewaarde als de auto inmiddels is vernietigd of verkocht. Deze taxatiewaarde berust gelet op de wijze van totstandkoming op nattevingerwerk. DRZ zal daarom, als er een eventueel meningsverschil over de waarde van een inmiddels vernietigde of verkochte auto is, bijvoorbeeld in een klachtprocedure, een soepele houding moeten innemen indien betrokkene een redelijk verhaal heeft. Dat wil zeggen dat DRZ zich in zo'n geval niet al te star opstelt maar merkbaar rekening houdt met de geringe precisie van de eigen taxaties.

4 INTERNE KLACHTBEHANDELING

4.1 Bevindingen

4.1.1 Enkele cijfers

DRZ ontvangt regelmatig klachten over de wijze waarop zij haar taken uitvoert. De behandeling van deze klachten vindt, ongeacht de DRZ-vestiging waarop de klacht betrekking heeft, centraal plaats bij DRZ Apeldoorn.

DRZ verstrekke in het kader van het onderzoek een aantal cijfermatige gegevens over de door haar behandelde klachten. Deze gegevens betreffen het jaar 2006 en de eerste vijf maanden van 2007.

De aantallen klachten:

	2006	2007 ¹⁶
totaal afgedaan	146	55
waarvan over in beslag genomen voorwerpen	91	36

De aantallen klachten over de taxatiewaarde en over de opbrengst van in beslag genomen auto's bij verkoop door DRZ, en de beoordeling van die klachten door DRZ:

	2006	gegrond	ongeground	2007 ¹⁷	gegrond	ongeground
taxatiewaarde	24	1	23	11	0	11
verkoopopbrengst	13	5	8	2	1	1

4.1.2 Dossieronderzoek

In het kader van het onderzoek verstrekke DRZ een overzicht van alle klachten die vanaf 1 januari 2006 bij haar zijn ingediend. Om een beeld te krijgen van de wijze waarop klachten worden behandeld, zijn in het kader van het onderzoek bij wijze van steekproef zeventien klachtdossiers afzonderlijk bekeken. Het ging daarbij steeds om zaken waarin was geklaagd over de door DRZ getaxeerde waarde van een auto of over de opbrengst van een auto bij verkoop door DRZ. De klagers in deze zaken waren het niet eens met de hoogte van de vergoeding die zij van DRZ ontvingen voor hun inmiddels vernietigde of verkochte auto.

¹⁶ Dit aantal betreft de maanden januari tot en met mei van 2007.

¹⁷ Idem.

De klachtdossiers bevatten alle een kopie van de ontvangstbevestiging zoals die door DRZ Apeldoorn aan de klager is toegestuurd. In die ontvangstbevestiging staat de volgende passage over de mogelijkheid te worden gehoord:

"...Tevens willen wij u wijzen op de mogelijkheid uw klacht telefonisch bij Domeinen toe te lichten. Mocht u van deze mogelijkheid gebruik willen maken, dan verzoeken wij u dit zo spoedig mogelijk na ontvangst van deze brief schriftelijk of mondeling aan te geven. Indien u niet gehoord wilt worden verzoeken wij u dit ook binnen dezelfde termijn schriftelijk of mondeling aan te geven. Voor vragen kunt u terecht bij dhr....tel.....of mevrouw..."

Daarnaast is in de ontvangstbevestiging van de klacht aandacht besteed aan de mogelijkheid eventueel een klacht in te dienen bij de Nationale ombudsman:

"...Wij willen u tenslotte wijzen op de mogelijkheid om u binnen een jaar na behandeling van uw klacht alsnog te wenden tot de Nationale ombudsman..."

In de brief waarmee DRZ klachten afhandelt, is niet nog eens op deze mogelijkheid gewezen.

In de afdoeningsbrieven komt regelmatig de volgende standaardformulering voor:

"...De waardebepaling van voertuigen geschiedt door middel van beschrijving van het voertuig op een opnameformulier en eventueel een schadeformulier en vindt plaats op het moment wanneer dit aan Domeinen wordt overgedragen. Dit zijn formulieren voor intern gebruik..."

In enkele van de onderzochte zaken bleek DRZ het opnameformulier desgevraagd aan de klager te hebben toegestuurd.

In de afdoeningsbrieven geeft DRZ uitleg over de wijze waarop tot de waardebepaling is gekomen. Slechts in twee van de onderzochte klachtdossiers bevat de afdoeningsbrief een uitdrukkelijk oordeel ("ongegrond") van DRZ over de klacht.

In de meeste van de bekeken zaken bevat de afdoeningsbrief de volgende afsluitende zin:

"...Gezien bovenstaande kunnen wij niet anders dan vasthouden aan het reeds geboden bedrag van € (...). Wanneer u het bijgevoegde betaalformulier ingevuld en ondertekend retourneert, zullen wij dit bedrag overmaken..."

Ook in zaken waarin de betrokken klager, bijvoorbeeld aan de hand van een opgave van een garagebedrijf, onderbouwd aangaf waarom het taxatiebedrag van DRZ volgens hem (veel) te laag was, volstond DRZ in de afdoeningsbrief veelal met een beschrijving van de wijze waarop DRZ tot de vastgestelde waarde was gekomen, zonder concreet in te gaan op de argumenten van betrokkene.

In mei 2003 nam de politie een Volkswagen Golf met bouwjaar 2001 in beslag. Deze auto werd in juni 2003 bij DRZ Bleiswijk gedeponneerd en vervolgens door een medewerker van DRZ Bleiswijk getaxeerd. De auto werd in oktober 2004 door DRZ verkocht voor een bedrag van € 13.000. Vijf maanden later gelastte de rechtbank teruggave van de auto aan betrokkene. Nadat DRZ betrokkene de verkoopopbrengst had aangeboden, diende hij een klacht in bij DRZ. Onder bijvoeging van een verklaring van een autobedrijf dat de auto - op basis van de door betrokkene verstrekte gegevens - per maart 2003 een waarde had van ongeveer € 24.000 en medio mei 2005 ongeveer € 19.000 waard was, claimde hij een bedrag van € 14.500 van DRZ (€ 11.000 verschil tussen waarde en opbrengst, vermeerderd met € 3.5000 voor een ingebouwde installatie). DRZ verklaarde deze klacht op 7 april 2006 ongegrond. De onderbouwing van deze ongegrondverklaring luidt als volgt:

"...Het voertuig is (...) gewaardeerd door één van onze medewerkers. De volgende waarden zijn doorgegeven (...)

Waarde (2 oktober 2003) € 14.500.

Waarde na 1 jaar € 11.000.

Waarde na 2 jaar € 8.000.

Op 20 juli 2004 heeft het BOOM ons verzocht om het voertuig te vervreemden. Het voertuig is verkocht per openbare verkoop van oktober 2004 voor een bedrag van € 13.000. Gezien deze gerealiseerde opbrengst zien wij geen aanleiding u tegemoet te treden..."¹⁸

4.1.3 Nadere informatie over interne klachtbehandeling

In vervolg op het dossieronderzoek voerden medewerkers van de Nationale ombudsman op 28 augustus 2007 bij DRZ Apeldoorn een gesprek over de interne klachtbehandeling. Deze klachtbehandeling ziet er in grote lijnen als volgt uit. Indien een klacht is ingediend bij een van de regionale vestigingen, stuurt deze de klacht binnen enkele dagen door naar DRZ Apeldoorn. DRZ Apeldoorn stuurt kort na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging naar de klager.

De betrokken regionale vestiging verzamelt vervolgens de achterliggende stukken - zoals opnameformulier, eventueel schadeformulier en foto's - en stuurt die door naar DRZ Apeldoorn.

De ontvangstbevestiging die DRZ Apeldoorn naar de klager stuurt, bevat de uitnodiging aan te geven of men telefonisch gehoord wil worden. Volgens DRZ wordt betrekkelijk weinig gebruik gemaakt van die mogelijkheid. Indien dit het geval is, wordt een belafsprake gemaakt. Tijdens het telefoongesprek krijgt de klager de gelegenheid zijn klacht nader toe te lichten. DRZ gaat nadrukkelijk tijdens zo'n telefoongesprek niet met de klager in debat over de gegrondheid van de klacht. Van het telefoongesprek maakt DRZ een verslag dat voor akkoord naar de klager wordt gestuurd. Vervolgens wordt, in beginsel binnen zes weken na ontvangst van de klacht, een klachtafdoeningsbrief gestuurd. Indien DRZ nadere informatie van betrokkene nodig heeft om de klacht te kunnen afdoen, wordt die schriftelijk bij betrokkene ingewonnen.

¹⁸ Citaat uit een klachtafdoeningsbrief in een van de onderzochte dossiers.

Soms schakelt DRZ in het kader van de klachtbehandeling een externe taxateur in. Het rapport van een externe taxateur is volgens DRZ niet vertrouwelijk en wordt dan ook aan de klager toegestuurd indien deze daar om vraagt. DRZ stuurt ook het opnameformulier en een eventueel schadeformulier aan de klager wanneer deze daar om verzoekt. Indien betrokkene niet om deze achterliggende stukken vraagt, ontvangt hij van DRZ uitsluitend de klachtafdoeningsbrief. Foto's van de betreffende auto worden aan betrokkene toegestuurd indien hij daar expliciet om vraagt of wanneer op de foto's duidelijk is te zien dat er schade is aan de auto. DRZ voegde daar aan toe dat er op het punt van de toezending van dit soort stukken aan de betrokkene geen richtlijnen zijn opgesteld.

Over de motivering van klachtafdoeningsbrieven deelde DRZ mee dat daarin wordt meegedeeld hoe de taxatie van DRZ tot stand is gekomen, en dat altijd wordt ingegaan op verklaringen die de klagers meesturen ter onderbouwing van hun klacht.

Over de betekenis van een taxatie door een externe expert, werd het volgende opgemerkt:

"...Als er een expert door DRZ wordt ingeschakeld naar aanleiding van een klacht, kijkt DRZ naar de verschillen van de eigen taxatie en die van de externe expert. Als de taxatiewaarde van de expert hoger is, dan vergoedt DRZ het verschil aan klager. Als de expert met zijn taxatiewaarde tussen die van DRZ en de door klager aangedragen waarde komt, dan wordt de waarde van de expert als bodemprijs genomen en wordt er eventueel onderhandeld bij het vergoeden van het verschil..."

Tijdens het gesprek over de interne klachtbehandeling kwam de vraag aan de orde waarom DRZ heeft gekozen voor een formele procedure. Daarover werd het volgende opgemerkt:

"...Informeel klachtafhandeling komt bij DRZ niet voor, omdat DRZ veel footage (beeldmateriaal) nodig heeft, zoals foto's en de taxatierapporten. Voordat er gebeld kan worden, moet dit allemaal al verzameld zijn. Bovendien biedt de aard van de klachten vaak geen aanleiding om de klacht telefonisch af te doen. Klagers die namelijk ongelijk krijgen, zullen niet tevreden zijn en zo zou een telefoongesprek wel eens uren kunnen duren. Daarbij komt nog dat DRZ te maken heeft met externe partners zoals Justitie en nauwelijks speelruimte heeft om zaken met klagers te 'regelen'..."

DRZ voegde daar aan toe open te staan voor suggesties van de Nationale ombudsman voor een minder formele behandeling van klachten.

Naar aanleiding van een vraag van de zijde van de Nationale ombudsman over het gebruik om al in de ontvangstbevestiging te wijzen op de mogelijkheid na afdoening van de klacht een klacht bij de Nationale ombudsman in te dienen, gaf DRZ aan dat de praktijk op dit punt in overeenstemming zal worden gebracht met de Algemene wet bestuursrecht (Awb; artikel 9:12, tweede lid). Voortaan zal niet in de ontvangstbevestiging maar in de klachtafdoeningsbrief worden gewezen op de mogelijkheid bij de Nationale ombudsman een verzoekschrift in te dienen.

Naar aanleiding van de opmerking van de kant van de Nationale ombudsman dat uit het dossieronderzoek was gebleken dat in de afdoeningsbrief vaak een oordeel van DRZ over de klacht ontbreekt, werd de toezegging gedaan dat de praktijk ook op dit punt in overeenstemming zal worden gebracht met de Awb (artikel 9:12, eerste lid).

In antwoord op de vraag waarom DRZ ervoor heeft gekozen klagers in beginsel alleen telefonisch te horen, werd aangegeven dat DRZ daartoe ongeveer drie jaar geleden is overgegaan. Reden daarvoor was, aldus DRZ, dat men in het kader van de dienstverlening en efficiency het horen voor betrokkenen zo laagdrempelig mogelijk heeft willen maken. Tijdens het gesprek over interne klachtbehandeling kwam de strekking van de betreffende bepalingen van de Awb over het horen in interne klachtprocedures aan de orde. In vervolg daarop liet DRZ weten eraan te hechten deze wettelijke bepalingen te volgen, en daarom de zinsnede over het horen in de ontvangstbevestiging te hebben aangepast. Indieners van een klacht worden nu geattendeerd op de mogelijkheid inzake hun klacht door DRZ te worden gehoord. De betreffende passage in de ontvangstbevestiging is in september 2007 aangepast en luidt nu als volgt:

"...Tevens willen wij u hierbij wijzen op de mogelijkheid inzake uw klacht door Domeinen te worden gehoord. Mocht u van deze gelegenheid gebruik willen maken, dan verzoeken wij u dit zo spoedig mogelijk schriftelijk of mondeling aan te geven. Ook indien u niet gehoord wilt worden, vernemen wij dat graag..."

In algemene zin liet DRZ met betrekking tot het onderwerp interne klachtbehandeling nog het volgende weten:

"...Naar aanleiding van het door u ingestelde onderzoek hebben wij besloten de klachtenprocedure binnen DRZ aan te scherpen. Hiertoe is echter uitdieping van de materie en nadere interne beraadslaging nodig. Over het verdere verloop houden wij u op de hoogte..."

Ten slotte deelde DRZ nog mee dat zij niet aansprakelijk is voor waardevermindering van auto's als gevolg van tijdsverloop. Als iemand daarover klaagt, verwijst DRZ hem naar de instantie die de opdracht heeft gegeven om de auto in bewaring te houden.

4.1.4 Een voorbeeld uit de praktijk

Een van de klachtzaken die mede aanleiding heeft gegeven tot dit onderzoek betreft de taxatie van een 4x4 Daihatsu Taft. Deze klacht werd door de Nationale ombudsman in behandeling en genomen en uiteindelijk via een succesvolle interventie afgedaan. Omdat deze zaak verschillende aspecten bevat die in dit onderzoek uit eigen beweging een rol spelen, is de casus bij wijze van illustratie beschreven.

In juni 2003 nam de politie een 4x4 Daihatsu Taft in beslag. DRZ kreeg deze auto in bewaring en taxeerde de waarde daarvan op € 500. DRZ verkocht de auto in april 2004 samen met een aantal andere voertuigen aan een autorecyclingbedrijf. Bijna twee jaar later gelastte het Gerechtshof te Arnhem in hoger beroep teruggave van de auto aan betrokkene. Betrokkene was het niet eens met het bedrag van € 500 (de getaxeerde waarde) dat hem werd aangeboden en claimde een bedrag van ruim € 25.000. Ter onderbouwing van zijn claim verwees hij naar een rapport van een door hem ingeschakelde expert. DRZ deed betrokkene daarop het voorstel om op kosten van DRZ een derde onafhankelijke expert in te schakelen. Na ontvangst van zijn rapportage zou DRZ betrokkene dan een voorstel doen over de uit te keren schadevergoeding.

Een door DRZ ingeschakeld particulier expertisebedrijf deelde vervolgens aan DRZ mee dat de markt- c.q. vervangingswaarde van de betreffende auto op 1 maart 2006 € 4.500 bedroeg. Op basis daarvan bood DRZ een schadevergoeding van € 4.500 alsmede wettelijke rente over dat bedrag vanaf 1 maart 2006. Betrokkene bleef zich op het standpunt stellen dat het aangeboden bedrag veel te laag was en stelde voor een deskundige te benoemen om de inmiddels beschikbare rapporten te beoordelen. DRZ kwam daarop met het voorstel een bepaalde expert in te schakelen en de daarmee gemoeide kosten te delen. Toen betrokkene aangaf niet akkoord te gaan met inschakeling van de door DRZ voorgestelde expert, deelde DRZ hem mee dat hij eventueel maar een gerechtelijke procedure zou moeten beginnen indien hij niet op haar voorstel wilde ingaan.

Uiteindelijk klaagde betrokkene er bij de Nationale ombudsman over dat DRZ niet bereid was tot vergoeding van de vervangingswaarde die de door hem zelf ingeschakelde taxateur had vastgesteld.

In het kader van het klachtonderzoek van de Nationale ombudsman liet de minister van Financiën weten dat hij, nu betrokkene kennelijk echt niet akkoord kon gaan met de aangeboden extra schadeloosstelling, voorstelde om toch een voor partijen laatste bindend advies te vragen van een onafhankelijke derde expert om de zaak langs die weg in der minne te kunnen schikken. Hij verbond daaraan wel de voorwaarde dat de kosten die zouden zijn verbonden aan het vragen van een bindend advies door beide partijen voor de helft zouden worden gedragen.

De Nationale ombudsman legde dit voorstel van de minister voor aan betrokkene, die liet weten daarmee akkoord te gaan. Deze mededeling vormde voor de Nationale ombudsman aanleiding het onderzoek tussentijds te beëindigen.

4.2 Beoordeling en conclusie

4.2.1 Inleiding

De Nationale ombudsman ziet interne klachtbehandeling als een uitgelezen mogelijkheid om een onder druk staande verhouding tussen bestuursorgaan en burger te versterken en vertrouwen van de burger in het bestuursorgaan te herstellen. Om die reden vindt hij het van groot belang dat de kansen die interne klachtbehandeling biedt, optimaal worden benut. Dit geldt in het bijzonder in situaties waarin burgers in een afhankelijke positie ten opzichte van het betrokken bestuursorgaan verkeren.

Personen van wie een auto in beslag is genomen, belanden in een merkwaardige situatie indien de rechter of de officier van justitie teruggave van hun auto gelast nadat deze auto is vernietigd of is verkocht. Teruggave van hun auto is dan immers feitelijk niet meer mogelijk. In dergelijke gevallen ontvangen zij van DRZ bij vernietiging de door DRZ getaxeerde waarde van de auto en bij verkoop de gerealiseerde opbrengst daarvan. DRZ was helaas niet in staat aan te geven in hoeveel gevallen dit speelt. Gezien het feit dat in de periode 1 januari 2006 – medio 2007 in totaal 7.005 auto's bij DRZ in bewaring zijn gegeven, 3.088 auto's zijn vernietigd en 1.217 auto's zijn verkocht terwijl in diezelfde periode in 515 gevallen teruggave van een auto is gelast, mag worden aangenomen dat het om meer dan slechts enkele gevallen per jaar gaat. Vernietiging van auto's vindt in het algemeen immers vrij kort na inbewaringgeving plaats terwijl een last tot teruggave juist meestal geruime tijd na inbeslagneming wordt gegeven. Ook het aantal van vijftig klachten dat DRZ in die periode heeft ontvangen over taxatiewaarden en verkoopopbrengsten duidt op een substantieel aantal gevallen feitelijke teruggave van een auto niet mogelijk was.

Indien de betrokkene van mening is dat het bedrag dat DRZ hem ter compensatie aanbiedt onvoldoende is, dreigt een moeizame discussie over de waarde van een niet meer beschikbare auto. De beschreven casus van de Daihatsu Taft illustreert dat op treffende wijze. Wat betreft het verloop en de uitkomst van zo'n discussie is betrokkene grotendeels afhankelijk van de opstelling van DRZ. En zoals de Nationale ombudsman in het vorige hoofdstuk heeft aangegeven, mag in dit soort situaties van DRZ worden verwacht dat zij rekening houdt met de geringe precisie van taxaties. Het is in dat verband belangrijk dat klachten op passende wijze worden behandeld. De Nationale ombudsman gaat hierna in op enkele onderdelen van interne klachtbehandeling door DRZ.

4.2.2 Informatieverstrekking

1. In de beoordeling van hoofdstuk 2, over de taxaties door DRZ, heeft de Nationale ombudsman aangegeven dat en waarom DRZ de in beslag genomen auto's die aan haar worden overgedragen zorgvuldig dient te taxeren en haar schatting van de waarde van die auto's zo nauwkeurig mogelijk behoort te documenteren. Dit betekent onder meer dat het opnameformulier volledig en nauwkeurig wordt ingevuld, dat waar nodig een schadeformulier wordt ingevuld, en dat zo goed mogelijk fotografisch wordt vastgelegd

hoe de auto er bij binnenkomst bij DRZ uitziet. Deze documentatie kan in een later stadium, in een eventuele klacht- of schadevergoedingsprocedure, een belangrijke rol spelen.

2. Juist omdat het in het geval van een last tot teruggave van een niet meer beschikbare auto lastig discussiëren is over de waarde van de betreffende auto, vindt de Nationale ombudsman het van groot belang dat naar de betrokken burger in het geval van een klachtprocedure zo veel mogelijk transparantie wordt betracht. In de ogen van de Nationale ombudsman betekent dit dat DRZ uit eigen beweging aan betrokkene alle stukken ter beschikking behoort te stellen die inzicht kunnen geven in de staat en daarmee de waarde van de betreffende auto. DRZ behoort opnameformulieren en foto's alsmede eventuele schadeformulieren of rapporten van ingeschakelde experts in het kader van de klachtbehandeling standaard en uit eigen beweging aan de klager te zenden. Deze documenten, die ook een belangrijke rol kunnen spelen bij een eventuele contra-expertise, vormen immers de onderbouwing van de waardebepaling door DRZ. En alleen langs die weg wordt betrokkene in staat gesteld een gelijkwaardige procespositie op te bouwen.

3. DRZ heeft aangegeven foto's slechts toe te sturen indien daarop duidelijk is te zien dat er schade is. Opname- en schadeformulieren alsmede rapporten van experts worden alleen toegestuurd indien de klager daar uitdrukkelijk om vraagt.

Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat een bestuursorgaan burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorziet. Dit betekent dat bestuursorganen de indieners van een klacht actief informeren. Het belang van consequente toepassing van dit vereiste speelt a fortiori in situaties waarin uitsluitend het bestuursorgaan over de relevante informatie beschikt.

4. Aangezien DRZ een aantal documenten - over auto's die inmiddels zijn vernietigd of verkocht - niet uit eigen beweging aan klagers verstrekt, is de Nationale ombudsman van oordeel dat DRZ onvoldoende invulling geeft aan genoemd vereiste. Deze vaststelling geeft aanleiding tot een *aanbeveling*.

4.2.3 Motivering afdoeningsbrief

1. Tijdens het gesprek over klachtbehandeling gaf DRZ aan dat in de afdoeningsbrief altijd staat hoe de taxatie van DRZ tot stand komt. Ook stelde DRZ dat indien betrokkene bijvoorbeeld een verklaring van een autobedrijf meestuurt waarin staat dat de auto meer waard is of was, DRZ daar in de afdoeningsbrief op ingaat.

2. Uit het dossieronderzoek komt een wat ander beeld naar voren. DRZ geeft in de afdoeningsbrieven in algemene zin aan hoe tot de aangegeven waarde is gekomen, maar gaat onvoldoende in op argumenten van betrokkene. DRZ noemt een door een klager ingebrachte verklaring soms wel in de afdoeningsbrief, maar zij geeft daarin dan

niet gemotiveerd aan waarom die verklaring volgens haar van onvoldoende gewicht is om af te wijken van de door haar zelf geschatte waarde. In zoverre houdt de afdoeningsbrief in veel gevallen feitelijk niet veel meer in dan een toelichting op de eigen werkwijze.

Het *motiveringsvereiste* houdt in dat het handelen van een bestuursorgaan feitelijk en logisch wordt gedragen door een kenbare motivering. Dit betekent dat bestuursorganen in de brief waarmee zij klachten afdoen, ingaan op alle klachtonderdelen en bij ongegrondverklaring van een klacht de door betrokkene aangevoerde argumenten gemotiveerd weerleggen.

3. Omdat uit de afdoeningsbrieven van DRZ vaak niet blijkt waarom de argumenten van betrokkene niet tot gegrondverklaring van de klacht leiden, stelt de Nationale ombudsman vast dat de handelwijze van DRZ in dit opzicht in strijd is met het motiveringsvereiste. Ook deze vaststelling geeft reden een *aanbeveling* te doen.

4.2.4 Invulling hoorplicht

1. DRZ wees indieners van klachten er in de ontvangstbevestiging van hun klacht tot in september 2007 op dat zij de mogelijkheid hadden hun klacht telefonisch toe te lichten. Hun werd gevraagd aan DRZ te laten weten of zij daar behoefte aan hadden. Indien dat het geval was, werd een belafsprake gemaakt. DRZ liet nog weten dat slechts een beperkt deel van de klagers gebruik maakt van de mogelijkheid de klacht telefonisch toe te lichten.

Het vereiste van hoor en wederhoor houdt in dat een bestuursorgaan bij de voorbereiding van een handeling of beslissing betrokkenen die daarbij een belang hebben in staat stelt te worden gehoord. Dit betekent dat bestuursorganen klagers in het kader van een klachtprocedure in beginsel de gelegenheid bieden in persoon te worden gehoord.

2. Voor interne klachtprocedures is het horen van de klager wettelijk geregeld in artikel 9:10 van de Awb. Indien de klacht kennelijk ongegrond is of indien de klager heeft aangegeven geen gebruik te maken van het recht te worden gehoord, kan van het horen van de klager worden afgezien.

3. Blijkens de Memorie van Toelichting bij hoofdstuk 9 van de Awb¹⁹ vormt de hoorplicht een essentieel onderdeel van de schriftelijke klachtprocedure en geldt als uitgangspunt dat de klager in persoon op een hoorzitting wordt gehoord. Het telefonisch horen van de klager is niet zonder meer uitgesloten, maar daarvoor gelden dan wel bepaalde voorwaarden. Een van deze voorwaarden is dat in overleg met de klager is besloten tot telefonisch horen. De klager moet dan uiteraard wel ook de optie van een hoorzitting zijn voorgehouden.

¹⁹ Tweede Kamer, vergaderjaar 1997-1998, 25 837, blz. 19-21.

4. DRZ stelde indieners van een klacht tot in september 2007 niet in de gelegenheid in persoon te worden gehoord. Daarmee handelde zij in strijd met het vereiste van hoor en wederhoor.

5. Tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman gaf DRZ aan de passage in de ontvangstbevestiging over de mogelijkheid te worden gehoord inmiddels in die zin te hebben aangepast dat voortaan wordt gewezen op de mogelijkheid te worden gehoord, zonder de beperking tot telefonisch horen. Dat horen kan dan telefonisch of eventueel op een hoorzitting gebeuren. De Nationale ombudsman heeft hiervan met instemming kennisgenomen.

6. De Nationale ombudsman kan zich voorstellen dat veel klagers ervan zullen afzien voor een hoorzitting over hun klacht naar DRZ Apeldoorn te reizen. Een voor de burger aantrekkelijk alternatief zou eruit kunnen bestaan dat DRZ de klager de relevante stukken toestuurt en daarna - op een afgesproken datum en tijdstip - telefonisch hoort.

4.2.5 Beoordeling klacht en verwijzing naar ombudsman

Het hiervoor al genoemde *vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking* betekent ook dat bestuursorganen in de brief waarmee zij een klacht afdoen expliciet aangeven wat zij van de klacht vinden.

Het *vereiste van fair play* houdt in dat een bestuursorgaan burgers de mogelijkheid geeft hun procedurele kansen te benutten. Dit betekent dat bestuursorganen burgers in een klachtafdoeningsbrief informeren over de mogelijkheid bij een andere instantie eventueel nog een vervolklacht in te dienen.

1. Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat DRZ in klachtafdoeningsbrieven veelal volstond met de opmerking dat zij niet anders kon dan vasthouden aan het reeds aangeboden bedrag, zonder uitdrukkelijk aan te geven dat zij de klacht ongegrond achtte. Om reden van duidelijkheid verdient het echter de voorkeur indien in de brief waarmee een klacht wordt afgedaan uitdrukkelijk wordt vermeld of het bestuursorgaan de klacht als dan niet gegrond verklaart. In artikel 9:12, eerste lid, van de Awb is dit ook voorgeschreven.

2. Voorts is gebleken dat DRZ klagers al in de ontvangstbevestiging van de klacht wees op de mogelijkheid om zich binnen een jaar na behandeling van de klacht tot de Nationale ombudsman te wenden. De brief waarmee DRZ klachten afhandelde, bevatte geen verwijzing naar de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman vindt het niet logisch om deze verwijzing in de ontvangstbevestiging en niet in de afdoeningsbrief op te nemen. Immers, het antwoord op de vraag of iemand een klacht wil indienen bij de Nationale ombudsman zal doorgaans afhangen van het verloop en van de uitkomst van de interne klachtprocedure. Bovendien begint de bedoelde jaartermijn pas te lopen na de kennisgeving van het bestuursorgaan van de bevindingen van het onderzoek (de klachtafdoeningsbrief). Vanuit het perspectief van de burger is een dergelijke verwijzing in een ontvangstbevestiging ook verwarrend en misleidend. In artikel 9:12, tweede lid,

van de Awb is overigens ook bepaald dat het bestuursorgaan bij de kennisgeving van de bevindingen van het onderzoek vermeldt bij welke ombudsman en binnen welke termijn de klager vervolgens een verzoekschrift kan indienen.

3. De Nationale ombudsman stelt vast dat de handelwijze van DRZ op deze punten in strijd was met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking respectievelijk het vereiste van fair play. Hij heeft met instemming kennisgenomen van de mededeling van DRZ dat de handelwijze op beide punten wordt aangepast.

4.2.6 Formele klachtbehandeling

1. In de voorgaande paragrafen is ingegaan op enkele aspecten die vooral thuishoren bij een formele klachtprocedure. DRZ heeft in het kader van het onderzoek aangegeven klachten formeel af te doen omdat deze zich niet lenen voor informele afhandeling. DRZ wees er in dat verband op dat voor de behandeling van klachten veel beeldmateriaal nodig is, dat telefonische klachtbehandeling tot urenlange gesprekken zou kunnen leiden indien betrokkene niet in het gelijk wordt gesteld en dat DRZ niet veel speelruimte heeft om zaken te 'regelen', mede omdat zij te maken heeft met andere partners zoals het Ministerie van Justitie en het Openbaar Ministerie.

2. In de praktijk komt de klachtbehandeling door DRZ er veelal op neer dat op basis van de bij DRZ beschikbare stukken en de klachtbrief van betrokkene een afdoeningsbrief wordt opgesteld met een toelichting op de door DRZ gevolgde handelwijze bij het taxeren van de auto van betrokkene en eventueel een toelichting op de waardebepaling in het betreffende geval. Op deze wijze worden klachten nogal eenzijdig benaderd door DRZ. Van een werkelijke dialoog met betrokkene over zijn klacht is geen sprake.

3. Anders dan DRZ is de Nationale ombudsman van mening dat klachten over de waarde van niet meer beschikbare auto's zich juist wél lenen voor een informele aanpak. In een eerste gesprek met de klager zou kunnen worden nagegaan waarom de klager eigenlijk van mening is dat het compensatiebedrag niet toereikend is. De Nationale ombudsman sluit niet uit dat een dergelijk gesprek misverstanden uit de weg kan ruimen en daarmee conflictoplossend kan werken. Voorwaarde daarvoor is vanzelfsprekend dat bij DRZ de bereidheid bestaat echt te luisteren naar betrokkene. De uitleg die DRZ nu schriftelijk in de afdoeningsbrief geeft, zou tijdens een eerste gesprek met betrokkene mondeling kunnen worden gegeven en worden toegelicht. Daarmee zou DRZ bij de klager begrip kunnen kweken voor haar werkwijze. Voor zover een informele aanpak niet tot een oplossing leidt waarmee de klager genoegen neemt, kan altijd nog de meer formele procedure worden gevolgd. De hiervoor onder 4.2.2 tot en met 4.2.5. genoemde punten hebben vooral betrekking op zo'n procedure.

4. Een andere, minder formele, aanpak van klachten zou er als volgt kunnen uitzien:

- met de ontvangstbevestiging van de klacht stuurt DRZ aan de klager een informatieblad mee met uitleg over de gevallen waarin en de wijze waarop DRZ auto's taxeert;
- in de ontvangstbevestiging staat vermeld dat DRZ betrokkene na een week telefonisch zal benaderen;
- DRZ neemt na een week telefonisch contact op met betrokkene en vraagt of de gegeven informatie voldoende is;
- indien betrokkene aangeeft tevreden te zijn met de verstrekte informatie en geen behoefte te hebben aan verdere klachtbehandeling, stuurt DRZ hem een afdoeningsbericht waarin onder verwijzing naar het telefoongesprek wordt meegedeeld dat de klacht naar tevredenheid van betrokkene is afgehandeld;
- indien betrokkene aangeeft verdere klachtbehandeling te verlangen, inventariseert DRZ eventueel via een persoonlijk gesprek met betrokkene welk belang hij heeft en spreekt zij in overleg met hem af hoe die klachtbehandeling eruit zal zien;
- voor zover betrokkene prijs stelt op formele klachtbehandeling, past DRZ daarbij de vereisten van hoofdstuk 9 van de Awb toe.

De Nationale ombudsman ziet reden ook op dit punt een *aanbeveling* te doen.

5. De casus van de Daihatsu Taft is in dit rapport beschreven om te laten zien hoe lastig een discussie achteraf over de waarde van een inmiddels vernietigde auto kan zijn. In die zaak liepen de taxaties van enerzijds de door DRZ en anderzijds de door betrokkene ingeschakelde taxateurs ver uiteen. Uiteindelijk deed de minister van Financiën betrokkene het voorstel een onafhankelijke derde expert bindend advies te laten uitbrengen en de kosten die met deze advisering zouden zijn gemoeid, te delen. Gegeven de omstandigheden vindt de Nationale ombudsman dat een passend voorstel. Het voorbeeld van deze zaak laat daarmee tevens zien dat het ook in een lastige zaak mogelijk is tot een redelijke oplossing te komen.

6. Uit het onderzoek is nog naar voren gekomen dat DRZ in de periode van januari 2006 tot en met mei 2007 in totaal 35 individuele klachten over taxatiewaarden van auto's heeft afgedaan. Van die 35 klachten verklaarde DRZ er slechts één gegrond, en de andere 34 klachten alle ongegrond. Gezien de aard van deze klachten en de kanttekeningen die bij de taxatie-uitkomsten passen, vindt de Nationale ombudsman deze verhouding tussen gegrond en ongegrond verklaarde klachten bepaald opmerkelijk. De Nationale ombudsman heeft deze klachtzaken niet gezien. Niettemin vraagt hij zich af of de zeer ongebruikelijke verhouding tussen het aantal gegrond- en ongegrondverklaringen wellicht samenhangt met een te eenzijdige benadering van het achterliggende probleem en met een onvoldoende soepele opstelling van DRZ tegenover de indieners van dit soort klachten.

4.3 Aanbevelingen

De minister van Financiën wordt in overweging gegeven ervoor te zorgen dat:

1. DRZ in het geval van een klacht over de waardebepaling van een auto alle relevante stukken uit eigen beweging toestuurde aan betrokkene;
2. DRZ haar klachtafdoeningsbrieven voorziet van een motivering waarin concreet wordt ingegaan op de argumenten van de klager;
3. de haalbaarheid van een andere, minder formele, aanpak van klachten over de door DRZ geschatte waarde van inmiddels verkochte of vernietigde auto's zal worden onderzocht.

BIJLAGE 1

Wettelijk kader

1. Wetboek van Strafvordering (Sv)

Artikel 117

- "1. De inbeslaggenomen voorwerpen worden niet vervreemd, vernietigd, prijsgegeven of tot een ander doel dan het onderzoek bestemd, tenzij na verkregen machtiging.
2. De in het eerste lid bedoelde machtiging kan door het openbaar ministerie worden verleend ten aanzien van voorwerpen
- a. die niet geschikt zijn voor opslag;
 - b. waarvan de kosten van de bewaring niet in redelijke verhouding staan tot hun waarde;
 - c. die vervangbaar zijn en waarvan de tegenwaarde op eenvoudige wijze kan worden bepaald.
- (...)
3. De in het eerste lid bedoelde machtiging is gericht tot de bewaarder of aan de ambtenaar die de voorwerpen in afwachting van hun vervoer naar de bewaarder onder zich heeft. Degene aan wie de machtiging is gericht, draagt zorg voor de bepaling van de waarde die het voorwerp op dat moment bij verkoop redelijkerwijs zou hebben opgebracht.
4. Indien inbeslaggenomen voorwerpen op grond van de machtiging van het openbaar ministerie tegen baat worden vervreemd, blijft het beslag (...) rusten op de verkregen opbrengst..."

Artikel 119

- "1. Een last tot teruggave van een inbeslaggenomen voorwerp dat in bewaring is gegeven, is gericht tot de bewaarder.
2. Indien de bewaarder niet aan de last tot teruggave kan voldoen, omdat de bewaring van het voorwerp overeenkomstig de machtiging, bedoeld in artikel 117, tweede lid, (...) is beëindigd, gaat de bewaarder over tot uitbetaling van de prijs, die het voorwerp bij verkoop door hem heeft opgebracht of redelijkerwijze zou hebben opgebracht..."

2. Besluit inbeslaggenomen voorwerpen (Biv; Besluit van 27 december 1995, Stb. 699).

Artikel 10, derde en vierde lid

"3. Onder de voorwerpen, bedoeld in artikel 117, tweede lid, onder b, van het Wetboek van Strafvordering, waarvan de kosten van de bewaring niet in een redelijke verhouding staan tot hun waarde, zijn in ieder geval begrepen:

1°. motoren en auto's of onderdelen daarvan met een waarde van minder dan € 450;
(...)

4. Onder de voorwerpen, bedoeld in artikel 117, tweede lid, onder c, van het Wetboek van Strafvordering, die vervangbaar zijn en waarvan de tegenwaarde op eenvoudige wijze kan worden bepaald, zijn in ieder geval begrepen:

(...)
4°. motoren en auto's met een waarde van meer dan € 450 en minder dan € 2 250..."

Artikel 14

"1. Alvorens aan een verkregen machtiging tot het vernietigen, prijsgeven of bestemmen tot een ander doel dan het onderzoek uitvoering wordt gegeven, wordt de prijs geschat, die het betrokken voorwerp bij verkoop redelijkerwijs zou moeten opbrengen.

2. De schatting geschiedt door of namens de bewaarder of de opsporingsambtenaar aan wie de machtiging is verleend. Indien aannemelijk is dat de waarde van het voorwerp meer bedraagt dan € 2250 of indien de specifieke aard van het voorwerp daartoe aanleiding geeft, vraagt deze daartoe het oordeel van tenminste één persoon die geacht kan worden goed op de hoogte te zijn van de marktprijzen van dergelijke voorwerpen.

3. De geschatte prijs en het oordeel van de in het tweede lid bedoelde deskundige worden in een rapport aan de officier van justitie vermeld."

3. Algemene wet bestuursrecht (Awb)

Hoofdstuk 9 Klachtbehandeling

Titel 9.1 Klachtbehandeling door een bestuursorgaan

Artikel 9:10

"1. Het bestuursorgaan stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.

2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

3. Van het horen wordt een verslag gemaakt."

Artikel 9:12

- "1. Het bestuursorgaan stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.
2. Bij de kennisgeving wordt vermeld bij welke ombudsman en binnen welke termijn de klager vervolgens een verzoekschrift kan indienen."

BIJLAGE 2

Brief van de Nationale ombudsman aan de minister van Financiën d.d. 1 oktober 2007

In juni 2007 is de Nationale ombudsman een onderzoek uit eigen beweging begonnen naar de wijze waarop Domeinen Roerende Zaken (DRZ) de waarde taxeert van in beslag genomen auto's en naar de uitkomsten van deze taxaties. Bij brief van 21 juni 2007 heb ik u daarvan op de hoogte gesteld, waarna ik u per brief van 29 juni 2007 een aantal concrete vragen heb voorgelegd. U hebt die vragen met uw bovengenoemde brief van 26 juli 2007 beantwoord.

(...)

Het onderzoek naar de feiten is inmiddels afgerond, en op 28 september 2007 is het verslag van bevindingen u toegezonden.

Tijdens het onderzoek is naar voren gekomen dat DRZ in de tweede helft van oktober 2007 voor al haar medewerkers die auto's taxeren weer een praktijktraining taxatie verzorgt. De laatste keer dat deze training is gegeven, is eind december 2003.

Daarnaast zijn uit mijn onderzoek twee punten naar voren gekomen waarop ik van oordeel ben dat de praktijk van de taxaties door DRZ-medewerkers zou kunnen worden verbeterd.

Omdat mijn openbare rapport naar aanleiding van dit onderzoek pas in november 2007 zal uitkomen, na bedoelde praktijktraining, en het mij nuttig lijkt dat tijdens die training aandacht wordt besteed aan die verbeterpunten, leg ik deze punten nu alvast aan u voor.

1. Uit mijn onderzoek is naar voren gekomen dat er in de praktijk bij DRZ bepaald niet eenduidig wordt omgegaan met het begrip "taxatiewaarde". Gebleken is dat door DRZ-medewerkers vervangingswaarde, handelswaarde, verkoopwaarde en executiewaarde door elkaar heen worden gebruikt. Daarnaast is gebleken dat slechts sommige DRZ-medewerkers van de vastgestelde waarde 15% aftrekken vanwege het in rekening te brengen opgeld. Het komt mij voor dat het hanteren van één (duidelijke) maatstaf op dit punt van groot belang is.

2. Daarnaast is gebleken dat medewerkers van DRZ de waarde van een auto schatten zonder de technische staat daarvan te beoordelen. Zo wordt er geen onderzoek onder de motorkap en onder de auto verricht en wordt er geen proefrit gemaakt. De professionele taxateurs die ik hierover heb bevraagd, gaven zonder uitzondering aan dat het beoordelen van de technische staat van een auto een essentiële voorwaarde is voor een optimale taxatie. Indien het, om welke reden dan ook, niet mogelijk is de technische staat te bepalen, zal de taxatiewaarde in het algemeen lager worden vastgesteld. Ik vind dat

burgers er recht op hebben dat van hun in beslag genomen auto een zo reëel mogelijke taxatiewaarde wordt bepaald. Dit betekent dat ook de technische staat zal moeten worden beoordeeld en dat - waar mogelijk - met het oog daarop een proefrit zal moeten worden gemaakt.

3. Uit gesprekken met medewerkers van DRZ is voorts naar voren gekomen dat zij bij het vaststellen van de taxatiewaarde niet allen op dezelfde wijze rekening houden met de aanwezigheid van bijzondere accessoires en opties. Sommigen tellen wel bedragen bij terwijl anderen dat in vergelijkbare gevallen niet doen. Ik ben van mening dat de taxateurs van DRZ op dezelfde wijze rekening zouden moeten houden met dat soort extra's.

Graag verneem ik binnen twee weken van u of u deze drie punten onderschrijft en of u deze zult betrekken in de praktijktraining taxatie van oktober 2007. Uw reactie zal ik dan meenemen in het in november 2007 te publiceren rapport.

Een kopie van deze brief heb ik vandaag gestuurd aan de contactpersonen voor dit onderzoek bij DRZ Apeldoorn (...).

Voor uw reactie kan contact worden opgenomen met mijn medewerkers mr. W. Molijn (070-3563573) of P.P.F. Schets (070-3563599).

DE NATIONALE OMBUDSMAN,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

BIJLAGE 3

**Brief van de staatssecretaris van Financiën aan de Nationale ombudsman d.d.
10 oktober 2007**

Als eerste wil ik u danken voor het, vooruitlopend op het uitkomen van het rapport van uw onderzoek, melden van verbeterpunten ten aanzien van het taxatietraject binnen Domeinen Roerende Zaken (hierna DRZ).

Omdat ik het van belang vind dat DRZ op een goede en verantwoorde manier omgaat met taxaties, stel ik het op prijs dat u ten behoeve van de praktijktraining taxatie zoals die in oktober start een drietal verbeterpunten heeftesignaleerd.

Ik zal de drie verbeterpunten hieronder puntsgewijs beantwoorden in de door u aangebrachte volgorde.

1. Het niet eenduidig omgaan door medewerkers van DRZ met de waardebegrippen zal expliciet en helder in de training worden behandeld. Naar aanleiding van uw brief is hier uitgebreid met de trainer gesproken en de syllabus is hierop aangepast. Gezien het belang zal op alle cursusdagen het hoofd bedrijfsvoering van DRZ aanwezig zijn bij de trainingen om de waardebegrippen - en de eenduidige toepassing daarvan - te onderstrepen.
2. Voor wat het beproeven van de technische staat van de auto betreft kan ik u berichten dat ik deze aanbeveling thans in overweging neem.
3. Het in de taxatie betrekken van aanwezige opties en accessoires zal expliciet en helder in de training worden behandeld. Daartoe wordt op dit moment onder andere een lijst samengesteld die onderdeel zal uitmaken van de cursusmap.

Op dit moment is de syllabus nog niet beschikbaar, de laatste aanpassingen worden nog verricht. Op het moment van gereedkomen hiervan zal ik ervoor zorg dragen dat u een kopie wordt verstrekt.

Ik ga ervan uit u met bovenstaande van voldoende informatie te hebben voorzien en wacht uw reactie in deze af.

Hoogachtend,

De Staatssecretaris van Financiën,
Namens deze,

De plaatsvervangend secretaris-generaal

BIJLAGE 4

Definities (zoals gebruikt in dit onderzoek)

Bewaarder: degene bij wie in beslag genomen auto's worden gestald. Voor overtollige en in beslag genomen roerende zaken van de Staat treedt Domeinen Roerende Zaken als bewaarder op.

Dagwaarde: zie bij Vervangingswaarde.

Conservatoir beslag: beslag ter bewaring, ter zekerstelling.

Deponeren: ter bewaring overdragen aan DRZ. Auto's die bij DRZ zijn "gedeponeerd", worden niet vernietigd of verkocht, bijvoorbeeld omdat het openbaar ministerie de auto nodig heeft met het oog op de bewijsvoering.

Executiewaarde: het bedrag dat een auto redelijkerwijs opbrengt bij gedwongen verkoop.

Handelswaarde: het bedrag dat een auto redelijkerwijs opbrengt bij verkoop aan een handelaar. Deze waarde ligt in het algemeen lager dan bij verkoop aan particulieren.

Taxatiewaarde: het bedrag dat een auto op het moment van taxeren redelijkerwijs bij verkoop door DRZ aan een handelaar zou opbrengen.

Verbeurdverklaring: beslissing van de rechter waardoor het eigendomsrecht van een voorwerp overgaat op de Staat; een dergelijke beslissing leidt in de regel tot verkoop van het betreffende voorwerp.

Vervangingswaarde (dagwaarde): het bedrag dat nodig is voor het verkrijgen van een naar soort, kwaliteit, staat en ouderdom gelijkwaardige auto.