



Rapport

Klopt het rekeningnummer nog?

Een onderzoek naar een uitbetaling door de Belastingdienst/Centrale administratie.

Oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over de Belastingdienst/Centrale administratie gegrond, wegens strijd met het vereiste van goede voorbereiding.

Datum: 14 september 2015

Rapportnummer: 2015/136

SAMENVATTING

Willem¹ had recht op kinderopvangtoeslag over de jaren 2008 tot en met 2010. Hij ontving begin september 2012 de definitieve toekenning over 2010. Hij maakte daar bezwaar tegen. Bijna een jaar later werd over het bezwaar beslist. De uitkomst was dat het bezwaar gegrond was. Dit resulteerde in een nabetaling van ruim € 11.000. Het bedrag stortte de Belastingdienst op het rekeningnummer van het gastouderbureau waarop de kinderen van Willem tot en met 2010 zaten. Dat bureau ging echter een paar dagen vóór de bijschrijving op de rekening failliet.

De Belastingdienst liet weten bevrijdend betaald te hebben omdat hij geen wijziging van het rekeningnummer had ontvangen. Willem kon dan ook fluiten naar zijn geld. Willem klaagde er bij de Nationale ombudsman over dat de Belastingdienst het bedrag niet opnieuw wilde uitbetalen, maar dan op een rekening op naam van hem zelf. Deze kwestie speelde vóór 1 december 2013. Vanaf die datum dient de kinderopvangtoeslag gestort te worden op een rekeningnummer dat (mede) op naam staat van de aanvrager dan wel – door middel van een convenant – op de rekening van een kinderopvanginstelling.

De Nationale ombudsman heeft niet met voldoende zekerheid kunnen vaststellen of Willem de wijziging van het rekeningnummer (tijdig) aan de Belastingdienst heeft doorgegeven. Willem's stelling hierover staat tegenover die van de Belastingdienst dat er geen wijziging van het rekeningnummer is te traceren.

De Nationale ombudsman is van oordeel dat de Belastingdienst ook zonder een bericht van Willem over wijziging rekeningnummer, het bij hem bekende rekeningnummer aan Willem ter verificatie had moeten aanbieden. De ombudsman laat hierbij meewegen dat de Belastingdienst bijna een jaar deed over de behandeling van het bezwaarschrift en dat Willem al ruim 2,5 jaar geen recht meer had op toeslag. Door verificatie na te laten, nam de Belastingdienst het risico dat Willem het rekeningnummer van het gastouderbureau niet meer voor de storting wilde gebruiken.

De Nationale ombudsman acht de onderzochte gedraging dan ook niet behoorlijk, wegens schending van het vereiste van goede voorbereiding.

WAT IS DE KLACHT?

Verzoeker klaagt erover dat de Belastingdienst/Centrale administratie een bedrag van ruim € 11.000 heeft gestort op een niet meer door hem gewenst rekeningnummer.

¹ Gefingeerde naam

WAT IS ER GEBEURD?

Willem diende in maart 2008 bij de Belastingdienst een verzoek in om de uitbetalingen van de hem toekomende termijnen kinderopvangtoeslag te storten op het rekeningnummer van een gastouderbureau. Willem kreeg over de jaren 2008 tot en met 2010 kinderopvangtoeslag toegekend.

De Belastingdienst stortte op 10 december 2010 als voorschot voor de toeslag over 2010 een bedrag van ruim € 7.000 op het rekeningnummer van het gastouderbureau.

De definitieve toekenning over 2010 kwam op 4 september 2012 tot stand. De beschikking leidde tot een nabetaling, die eind augustus 2012 is gestort op het rekeningnummer van het gastouderbureau. Op de beschikking was aangegeven dat het bedrag op dat rekeningnummer zou worden gestort. Willem maakte tegen deze beschikking (tijdig) bezwaar, omdat hij van mening was recht te hebben op een veel hogere nabetaling.

De Belastingdienst stortte eind augustus 2012 ook nog nabetalingen over de jaren 2008 en 2009 op het rekeningnummer van het gastouderbureau.

Willem mailde het gastouderbureau op 31 augustus 2012 dat de Belastingdienst de nabetalingen wederom op de rekening van het bureau had gestort. Willem wees het bureau erop dat hij het rekeningnummer eerder al bij de Belastingdienst had gewijzigd.

Het gastouderbureau deelde Willem bij mail van 3 september 2012 (onder meer) het volgende mee:

"Ten eerste wil ik je verzoeken om het rekeningnummer te wijzigen want wij hebben niets meer met de tegoeden te maken en wil ik ook niet dat deze bedragen bij ons op de rekening komen en, als het bij ons op de rekening komt dan zijn er weer een heleboel administratieve afwikkelingen dus het lijkt mij echt verstandig dat jij het direct op je eigen rekening krijgt. Wil je a.u.b. de BelastingTelefoon bellen en het rekeningnummer wijzigen? Je kan het zelf ontvangen en daarna gelijk overmaken naar de gastouder."

Willem liet in reactie hierop bij mail van 3 september 2012 (onder meer) het volgende weten aan het gastouderbureau:

"Ik heb vandaag gesproken met de Belastingdienst.
Zij hebben deze 3 bedragen al klaar staan/overgemaakt op uw rekeningnummer (...)!

HOEWEL IK dit met een wijzigingsformulier een aantal maanden geleden, duidelijk te kennen had gegeven.

De vervolgbetragingen in de toekomst zullen wel naar mijn bankrekeningnummer gestort worden, aldus de belastingtelefoonmedewerker vandaag.

(de bedragen van de (2008, 2009 en 2010; N.o.) jaren zullen NU, hoe dan ook op uw rekeningnummer terecht komen).

Het is niet anders, en het spijt mij erg dat het zo gaan moet."

Het gastouderbureau berichtte Willem in een mail van 6 september 2012 (onder meer):

"Ik vind het ontzettend jammer dat het op het rekeningnummer van (het gastouderbureau; N.o.) is binnengekomen. Ik heb bijna in alle mails die ik aan jou heb gericht vermeld dat het a.u.b. niet binnen moet komen op onze rekening, en toch heeft (weer de Belastingdienst) het weer overgemaakt naar ons. Ik kan hier echt boos om worden. Het probleem is dat ik niet meer die rekening beheer, (het gastouderbureau; N.o.) is gedeeltelijk overgedragen aan een andere partij en die rekening wordt volgens mij helemaal niet gebruikt."

Het gastouderbureau schreef Willem bij brief van 7 september 2012 onder andere:

"Belastingdienst/Toeslagen heeft zoals eerder vastgesteld, ten onrechte op onze rekening bedragen overgemaakt. Hoewel u al twee jaar geen klant meer van ons bent. U gaf aan dat u het bankrekeningnummer dat bekend was bij de Belastingdienst had gewijzigd en wellicht is dit nooit in behandeling genomen en daardoor hebben wij foutief de betalingen ontvangen. Hierna gaf u aan nogmaals uw rekeningnummer te wijzigen bij de Belastingdienst om in de toekomst zulke vervelende situaties voor elke betrokkene te voorkomen. Zodoende hebben wij afgesproken dat de betalingen vanuit de Belastingdienst die ten onrechte op onze rekening binnen zijn gekomen, over te maken naar uw eigen rekening."

De Belastingdienst besliste begin september 2013 op het bezwaarschrift van Willem. Het bezwaar werd gegrond verklaard. Willem kon een nabetaling van nog eens ruim € 11.000 tegemoet zien. Op de beschikking van 11 september 2013 stond vermeld dat het bedrag werd gestort op het bij de Belastingdienst bekend zijnde nummer.

Willem nam op 9 september 2013 telefonisch contact op met de Belastingdienst/BelastingTelefoon (hierna: BelastingTelefoon). Hij sprak met een medewerker over de nabetaling naar aanleiding van zijn bezwaarschrift.

In reactie op de door Willem bij de Belastingdienst/Centrale administratie (hierna: Centrale administratie) ingediende klacht liet deze Willem bij brief van 5 juni 2014 weten dat uit intern onderzoek was gebleken dat er pas op 9 september 2013 telefonisch contact was geweest tussen Willem en de BelastingTelefoon om het rekeningnummer gewijzigd te krijgen. Het bedrag was echter al op 4 september 2013 in het systeem geregistreerd om uitbetaald te worden en was met valutatatum 9 september 2013 op het rekeningnummer van het gastouderbureau uitbetaald. De Belastingdienst was dan ook van oordeel dat bevrijdend was betaald omdat het geld overeenkomstig de in de aanvraag kinderopvangtoeslag aangegeven bestemming was uitbetaald. Willem had immers niet aangegeven dat dit nummer niet meer gebruikt mocht worden.

De curator van het gastouderbureau liet aan Willem weten dat hij zich als boedel-schuldeiser kon aanmelden.

WAT IS HET STANDPUNT VAN WILLEM?

Willem wijst erop dat de Belastingdienst meermalen administratieve fouten maakte, waardoor de afhandeling van (onder meer) 2010 lang duurde. Iedere keer trachtte hij de juiste informatie te geven, maar de fouten stapelden zich op, aldus Willem.

Willem berichtte dat er op een aantal data door hem is gebeld met de BelastingTelefoon om het rekeningnummer te wijzigen. Hij weet niet alle data meer. Willem is er van overtuigd dat de medewerkers van de BelastingTelefoon de wijziging hadden doorgevoerd.

Willem stelt er zeker van te zijn dat hij op 3 september 2012 de BelastingTelefoon heeft gebeld om het rekeningnummer te laten wijzigen. De betreffende medewerker verzekerde hem deze wijziging uit te voeren. Willem weet de naam van de medewerker niet.

Willem merkte op in ieder geval vóór september 2012 een formulier met een verzoek tot wijziging van het nummer te hebben verstuurd. Hij deed dat niet met bericht van ontvangst. Hij heeft nooit een reactie op dit verzoek ontvangen.

Willem liet weten in de middag van 9 september 2013 met een medewerker van de BelastingTelefoon te hebben gebeld. Hij gaf de voor- en achternaam van de medewerker aan. Willem berichtte dat deze medewerker meedeelde dat het bedrag klaar stond om overgemaakt te zullen worden op het bankrekeningnummer van het gastouderbureau. Nadat Willem aangaf dat dit niet het juiste rekeningnummer was, gaf de medewerker aan dat dit geen probleem hoefde te zijn. Hij zou een spoedwijziging en spoednotitie inbrengen in het systeem om de betaling alsnog tegen te houden, om te laten boeken naar het juiste rekeningnummer. Met deze geruststellende woorden werd dit gesprek volgens Willem afgesloten.

WAT IS HET STANDPUNT VAN DE BELASTINGDIENST/CENTRALE ADMINISTRATIE?

De Centrale administratie liet weten zich op het standpunt te stellen dat op 9 september 2013 het bedrag bevrijdend is betaald op het rekeningnummer van het gastouderbureau. Het bedrag was op 9 september 2013 al overgemaakt, dus op dat moment kon geen spoedcorrectie meer plaatsvinden.

Bij uitvoerig onderzoek in alle beschikbare systemen en onderzoek naar de door Willem bij zijn klacht gevoegde stukken was de Centrale administratie niet gebleken dat er vóór de uitbetaling van 4 september 2013 een wijziging van het rekeningnummer was doorgegeven. Evenmin ontving Willem vóór 4 september 2013 bericht van de Belastingdienst, dat het rekeningnummer was gewijzigd. Voor de Centrale administratie was er geen enkele aanleiding om aan te nemen dat het rekeningnummer dat voor

uitbetalingen van de kinderopvangtoeslag was aangegeven, niet langer gebruikt mocht worden. Volgens de Centrale administratie spreekt het eerste lid van artikel 25 van de Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen (zie Achtergrond, onder 1.) uitdrukkelijk over een door de belanghebbende aangewezen rekening.

De Centrale administratie liet verder weten dat ook de Belastingdienst/Toeslagen meedeelde dat na uitvoering onderzoek was gebleken dat ook in de systemen van Toeslagen niets terug te vinden was dat lijkt op een poging om een rekeningnummer te wijzigen.

WAT IS HET STANDPUNT VAN DE BELASTINGDIENST/BELASTINGTELEFOON?

De BelastingTelefoon liet weten dat de gespreksgeschiedenis van medewerkers van de BelastingTelefoon met belastingplichtigen één jaar wordt bewaard. Het was dus niet mogelijk om te achterhalen welke gesprekken er in 2012 en 2013 met Willem zouden zijn gevoerd. De BelastingTelefoon wees erop dat zij jaarlijks zo'n 17 miljoen telefoongesprekken voeren. Er wordt niet voor al die gesprekken een complete historie bijgehouden. Onder meer vanwege het feit dat mensen anoniem moeten kunnen bellen en er privacyoverwegingen bestaan. De BelastingTelefoon verstrekt algemene inlichtingen en neemt geen standpunten in. Aan antwoorden van de BelastingTelefoon kunnen geen rechten worden ontleend. Onder meer hierdoor, is het niet noodzakelijk om gesprekken volledig vast te leggen en te bewaren. Er bestaat wel een beknopte historie waarbij in bepaalde gevallen informatie wordt vastgelegd. Het betreft daarbij echter geen verslag van wat er precies gevraagd is of wat het antwoord van de medewerker is geweest. Van 2013 zijn dergelijke beknopte gegevens niet meer te traceren.

Mocht Willem telefonisch een wijziging van zijn rekeningnummer hebben doorgegeven, dan zou er volgens de BelastingTelefoon en ook volgens de Centrale administratie een zogenoemd FROBO (front-office to back-office) bericht door de BelastingTelefoon aangemaakt worden, zodat de afdeling van de Centrale administratie die zich bezighoudt met rekeningnummers de wijziging kan doorvoeren. Die berichten worden langer bewaard, maar in het dossier van Willem was zo'n bericht niet terug te vinden.

Ten slotte berichtte de BelastingTelefoon dat de medewerker – waar Willem van stelt op 9 september 2013 meegesproken te hebben – zich in juni 2015 niets meer van een gesprek met Willem kon herinneren. Volgens de BelastingTelefoon gaf de medewerker letterlijk aan dat – als hij in een situatie als door Willem gesteld zou verkeren – hij zou vertellen dat wanneer een uitbetaling al gedaan is, deze niet meer tegen te houden is.

WAT VINDT DE OMBUDSMAN ER VAN?

Het vereiste van goede voorbereiding houdt in dat de overheid alle informatie verzamelt die van belang is om een weloverwogen beslissing te nemen. Dit impliceert onder meer dat de Belastingdienst actief informatie verwerft en deze informatie toetst door middel van wederhoor bij de burger.

De Nationale ombudsman merkt op dat deze kwestie speelde vóór 1 december 2013. Vanaf deze datum dient de kinderopvangtoeslag gestort te worden op een rekeningnummer dat (mede) op naam staat van de aanvrager dan wel – door middel van een convenant – op de rekening van de kinderopvanginstelling (zie Achtergrond, onder 2.).

De Nationale ombudsman kan niet met voldoende zekerheid vaststellen dat Willem (tijdig) het door hem gewenste rekeningnummer aan de Belastingdienst heeft doorgegeven. Willem's stelling hierover staat tegenover die van de Belastingdienst dat er geen wijziging te traceren is.

De Nationale ombudsman is van oordeel dat de Belastingdienst ook zonder een bericht van Willem over wijziging rekeningnummer, het bij hem bekende rekeningnummer voor de uitbetaling van de toeslag ter verificatie aan Willem had moeten aanbieden. De ombudsman laat daarbij meewegen dat de behandeling van het bezwaarschrift bijna een jaar duurde en dat Willem al ruim 2.5 geen recht meer had op kinderopvangtoeslag. Door niet te verifiëren, nam de Belastingdienst het risico dat Willem het bedrag niet meer op het rekeningnummer van het gastouderbureau gestort wilde hebben. De onderzochte gedraging is niet behoorlijk, wegens strijd met het vereiste van goede voorbereiding.

CONCLUSIE

De klacht over de onderzochte gedraging van de Belastingdienst/Centrale administratie is gegrond, wegens strijd met het vereiste van goede voorbereiding.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen

ACHTERGROND

1. **Eerste lid van artikel 25 Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen** (zoals die gold tot 1 december 2013):

"Uitbetaling van een voorschot of een tegemoetkoming geschiedt door de Belastingdienst/Toeslagen door middel van een bijschrijving op een ten name van de belanghebbende of diens partner bestaande bankrekening, tenzij daartoe door de belanghebbende een andere rekening is aangewezen."

2. **Artikel 25 Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen** (zoals die geldt in juli 2015)

1. "In afwijking van artikel 4:89, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht vindt uitbetaling aan de belanghebbende van een voorschot of een tegemoetkoming door de Belastingdienst/Toeslagen uitsluitend plaats op een daartoe door de belanghebbende bestemde bankrekening die op naam staat van de belanghebbende. De belanghebbende kan niet meer dan één bankrekening bestemmen voor de uitbetaling van een voorschot of een tegemoetkoming en voor de uitbetaling van de inkomstenbelasting.

2. (...)

3. In door Onze Minister in overeenstemming met Onze Ministers die het mede aangaat bij of krachtens ministeriële regeling aan te wijzen gevallen kan afgeweken van het eerste en tweede lid. Daarbij worden regels gesteld met betrekking tot de bestemming van een andere bankrekening voor de uitbetaling van een voorschot of een tegemoetkoming."