



# Rapport

## Belastingdienst stuurt aanmaning direct na vermindering aanslag

Een onderzoek naar het door de Belastingdienst overgaan tot dwanginvordering nadat de belastingaanslag is verminderd en naar de informatieverstrekking met betrekking tot het betalen van invorderingsrente.

### Oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over de Belastingdienst deels gegrond.

**Datum: 18 juli 2016**

**Rapportnummer: 2016/063**

## **SAMENVATTING**

Verzoeker klaagt erover dat de Belastingdienst na de vermindering van een aanslag als resultaat van een afgesloten vaststellingsovereenkomst, direct een aanmaning stuurde zonder hem eerst in de gelegenheid te stellen om binnen een redelijke termijn het openstaande bedrag te voldoen.

Na de gerealiseerde vermindering, verviel het uitstel van betaling zonder dat verzoeker op dat moment hierover werd geïnformeerd. De Nationale ombudsman vindt dat het in de rede had gelegen om na de afgesloten vaststellingsovereenkomst en de daaruit voortkomende vermindering verzoeker te informeren over het vervallen van het uitstel van betaling en een termijn had moeten gunnen waarbinnen het openstaande bedrag betaald had moeten worden.

Wel vond de Nationale ombudsman dat de Belastingdienst op toereikende wijze informatie heeft verstrekt over de verschuldigdheid van de invorderingsrente bij betalen na de laatste vervaldag.

## **WAT IS DE KLACHT?**

Verzoeker klaagt erover dat de Belastingdienst na het sluiten van een vaststellingsovereenkomst en de daaruit voortkomende vermindering van de naheffingsaanslag loonheffingen zorgverzekeringswet, rauwelijks tot dwanginvordering is overgegaan en hem geen redelijke termijn heeft gegeven om de aanslag te voldoen. Daarnaast klaagt verzoeker erover dat de Belastingdienst hem onvoldoende heeft geïnformeerd over de verschuldigdheid van invorderingsrente.

## **WAT GING ER AAN DE KLACHT VOORAF?**

Verzoeker ontving een naheffingsaanslag loonheffingen, zorgverzekeringswet (hierna te noemen: de aanslag), opgelegd vanwege privé-gebruik auto. De aanslag werd opgelegd met dagtekening 23 juli 2014 en had als laatste vervaldag voor betaling 6 augustus 2014. Op 25 augustus 2014 verleende de Belastingdienst uitstel van betaling in verband met het ingediende bezwaar tegen de aanslag. Dit bezwaar leidde uiteindelijk tot een afgesloten vaststellingsovereenkomst tussen verzoeker en de Belastingdienst. Op 30 juli 2015 ontving verzoeker naar aanleiding van deze vaststellingsovereenkomst, een vermindering van de aanslag. Vervolgens ontving verzoeker op 11 augustus 2015 voor deze aanslag een aanmaning met de mededeling dat de Belastingdienst op 31 juli 2015 had vastgesteld dat verzoeker een bedrag daarvan nog niet had betaald.

### **WAT WAS DE OORSPRONKELIJKE KLACHT?**

Op 11 augustus 2015 betaalde verzoeker het openstaande bedrag zoals vermeld op de vermindering van de aanslag aan de Belastingdienst; het nieuwe vastgestelde totaal bedrag van € 4.363. Op 7 september 2015 ontving verzoeker echter een dwangbevel wegens een nog openstaand bedrag. Dit bedrag betrof de niet betaalde invorderingsrente. Verzoeker was in de veronderstelling dat hij het volledig verschuldigde bedrag had voldaan en klaagde op 11 september 2015 over de uitvaardiging van het dwangbevel. Daarnaast tekende hij bezwaar aan tegen de kosten van de aanmaning en het dwangbevel. Hierin voerde hij aan dat op 29 juni 2015 een vaststellingsovereenkomst werd ondertekend en geretourneerd aan de inspecteur. Op 30 juli 2015 ontving verzoeker de vermindering van de aanslag conform de vaststellingsovereenkomst. Volgens verzoeker viel niet in te zien waarom op 11 augustus 2015 een aanmaning en later ook een dwangbevel met de daarbij behorende kosten werden verstuurd.

### **WELKE REACTIE KOMT ER OP DE KLACHT?**

Op 30 november 2015 liet de Belastingdienst in zijn klachtafhandeling weten dat diezelfde dag een uitspraak op twee bezwaarschriften werd verstuurd over dezelfde kwestie. De Belastingdienst vond dat het dwangbevel terecht was uitgevaardigd omdat er een achterstand bestond in de betaling van de aanslag als gevolg van het niet betalen van de in rekening gebrachte invorderingsrente. De Belastingdienst achtte de klacht van verzoeker daarom ongegrond.

De beslissing op de bezwaarschriften luidde:

"Aanmaning en dwangbevel werden verstuurd omdat er nog een bedrag aan invorderingsrente openstond. Dat komt omdat de gevolgen van de vaststellingsovereenkomst zijn belichaamd in een verminderingsbeschikking op de oorspronkelijke aanslag. Dat houdt in dat de oorspronkelijke dagtekening en de laatste vervaldag in stand blijven. Dat is alleen anders als in de vaststellingsovereenkomst afspraken zijn gemaakt over de berekening van de invorderingsrente."

### **WAT WAS DE AANLEIDING VOOR DE KLACHT BIJ DE NATIONALE OMBUDSMAN?**

Verzoeker was niet tevreden met de reactie van de Belastingdienst op zijn klacht. Na de afhandeling van het bezwaar (tegen de kosten van de aanmaning en het dwangbevel) en de klacht viel het verzoeker pas op dat op de aanmaning stond dat een bedrag aan invorderingsrente betaald had moeten worden bovenop het vermelde bedrag op de vermindering aanslag van 30 juli 2015.

Verzoeker vond dat de Belastingdienst onduidelijk had gecommuniceerd. Naar zijn mening diende de Belastingdienst duidelijk te zijn over het vervallen van het betalingsuitstel dat met het bezwaar was verkregen. Met de vaststellingsovereenkomst

was het uitstel weliswaar beëindigd, maar volgens verzoeker kon dat nooit abrupt zijn met als gevolg dat hij niet in de gelegenheid was gesteld om het bedrag te kunnen betalen. De Belastingdienst had verzoeker namelijk niet expliciet meegedeeld dat het uitstel was vervallen noch een herinnering gestuurd om het openstaande bedrag te voldoen. Daarnaast vond verzoeker dat de Belastingdienst niet duidelijk was over het nieuwe te betalen bedrag.

### **WAT HEEFT DE NATIONALE OMBUDSMAN ONDERZOCHT?**

Het onderzoek van de Nationale ombudsman is gericht op de vraag of de Belastingdienst onder de omstandigheden van dit geval direct mag overgaan tot dwanginvordering nadat een belastingaanslag is verminderd. Hij heeft de Belastingdienst verzocht om hem te informeren over het verloop van de procedure met betrekking tot de invorderingsactiviteiten na het opleggen van de oorspronkelijk aanslag. Ook heeft de ombudsman gevraagd op welke wijze en op welk moment burgers worden gewezen op het te betalen bedrag aan invorderingsrente en hoe het in dit geval is gegaan.

### **HOE REAGEERDE DE BELASTINGDIENST?**

In reactie op vragen van de Nationale ombudsman liet de Belastingdienst over de invorderingsactiviteiten - nadat op 23 juli 2014 de aanslag werd opgelegd - het volgende weten:

Op 19 augustus 2014 verstuurde de ontvanger een betalingsherinnering (...).  
Op 25 augustus 2014 verleent de ontvanger op aangeven van de inspecteur uitstel van betaling in verband met een ingediend bezwaarschrift. Dat uitstel komt ten einde met het realiseren van de vermindering op 30 juli 2015.

Ten aanzien van de informatieverstrekking met betrekking tot de invorderingsrente, liet de Belastingdienst weten dat reeds op het aanslagbiljet wordt gewezen op de noodzaak van tijdig betalen. Onder het kopje "Op tijd betalen" wordt vermeld op welke dag het te betalen bedrag op de rekening van de Belastingdienst moet staan (laatste vervalddag).

Vervolgens staat op het aanslagbiljet het volgende vermeld:

Als u te weinig of te laat betaalt, moet u invorderingsrente betalen. U ontvangt ook een aanmaning. Hieraan zijn kosten verbonden.

In de betalingsherinnering wordt onder het kopje: "Betaal op tijd" gewezen op de verschuldigdheid van invorderingsrente bij betaling na de laatste vervalddag. Voor het precieze bedrag aan rente kan men bellen met de BelastingTelefoon. Voor verzoeker betekende dit dat hij na 7 augustus 2014 invorderingsrente verschuldigd was.

Ook op de aanmaning en dwangbevel werd verzoeker gewezen op de verschuldigdheid van de invorderingsrente en tevens doorverwezen naar de BelastingTelefoon voor het precieze rentebedrag.

Over de informatie met betrekking tot de verschuldigdheid van invorderingsrente gaf de Belastingdienst het volgende aan:

De verwijzing naar de invorderingsrente is algemeen van aard; dat kan ook moeilijk anders, omdat op het moment van verzending van deze vervolgingsstukken niet bekend kan zijn wanneer het bedrag binnenkomt op de rekening van de Belastingdienst. De invorderingsrente wordt berekend vanaf de laatste vervaldag tot de dag van binnenkomst van de betaling.

### **REACTIE BELASTINGDIENST OP AANVULLENDE VRAGEN**

De Nationale ombudsman stelde de Belastingdienst aanvullende vragen over de wijze waarop burgers in het algemeen worden geïnformeerd over het beëindigen van uitstel van betaling na een vermindering van een aanslag. In reactie daarop gaf de Belastingdienst de volgende uitleg:

Belastingsschuldigen worden niet apart geïnformeerd over het vervallen van het uitstel van betaling na het realiseren van de vermindering. Op de oorspronkelijke uitstelbeschikking staat dat het uitstel wordt verleend tot het moment dat de inspecteur beslist op het bezwaar. Er wordt dus ook geen termijn geboden om te betalen. Als de vermindering wordt aangetekend in het invorderingssysteem (ETM) gaat het invorderingstraject weer verder waar het was gebleven, in dit geval met de aanmaning, omdat er al een betalingsherinnering was verzonden. ETM kent nauwelijks tolerantietermijnen en dat leidt er in dit geval toe dat reeds de volgende dag een aanmaning wordt geselecteerd. In de praktijk van alledag veroorzaakt dit wel eens problemen omdat er enige verwerkingstijd nodig is voor de poststukken. Ambtshalve wordt hier rekening mee gehouden door de vervolgingskosten terug te draaien. Over het algemeen wordt er een responstijd van tien dagen gehanteerd, bijv. na het afwijzen van een verzoek om uitstel of kwijtschelding krijgt men tien dagen de tijd om te betalen. Als belanghebbende in dit geval alles had betaald bij het ontvangen van de aanmaning dan zouden ook hier de kosten van de aanmaning teniet zijn gedaan.

Ten slotte gaf de Belastingdienst te kennen dat de beslissing - op het ingediende bezwaar tegen de aanslag van 23 juli 2014 - werd genomen in de vorm van een vaststellingsovereenkomst, die werd verzonden aan belanghebbende (of zijn gemachtigde). Er volgde geen specifieke beslissing op het bezwaarschrift.

## **WAT IS HET OORDEEL VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN?**

Het vereiste van goede informatieverstrekking houdt in dat de overheid ervoor zorgt dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf.

Verzoeker vindt dat de Belastingdienst niet duidelijk is geweest over de invorderingsrente die hij verschuldigd was. In de verminderingsbeschikking van 30 juli 2015 is verzoeker niet gewezen op de verschuldigdheid van de invorderingsrente. Later werd verzoeker zich er pas van bewust dat een bedrag aan invorderingsrente betaald had moeten worden bovenop het vermelde bedrag op de verminderingsbeschikking.

Verzoeker is – op de oorspronkelijke aanslag van 23 juli 2014, de betalingsherinnering van 19 augustus 2014, de aanmaning van 11 augustus 2015 en het dwangbel van 7 september 2015 – gewezen op de verschuldigdheid van de invorderingsrente bij betaling na 7 augustus 2014. Op de herinnering, aanmaning en het dwangbevel staat tevens vermeld dat voor het precieze bedrag aan rente contact kan worden opgenomen met de BelastingTelefoon. Daarmee is de Nationale ombudsman van mening dat op een toereikende wijze informatie is verstrekt over de verschuldigdheid van invorderingsrente bij betaling na de laatste vervalddag. Dat op de verminderingsbeschikking geen informatie staat over de verschuldigdheid van invorderingsrente doet daaraan niet af. Opgemerkt wordt dat de verminderingsbeschikking ziet op het bedrag van de naheffingsaanslag als zodanig en geen betrekking heeft op de invordering. Daarvoor zijn de bovenbedoelde berichten bedoeld. Daarom, en ook omdat het precieze bedrag aan verschuldigde invorderingsrente afhankelijk is van de betaaldatum, hoeft van de Belastingdienst niet te worden verwacht dat in de verminderingsbeschikking, wordt gewezen op de verschuldigdheid van de invorderingsrente dan wel dat daarop het verschuldigde bedrag aan invorderingsrente wordt opgenomen.

De conclusie is dan ook dat het verzoeker in redelijkheid duidelijk had kunnen zijn dat hij bovenop het bedrag van de verminderingsbeschikking invorderingsrente verschuldigd was, aangezien hij na de vervalddatum van de aanslag betaalde. Op dit onderdeel is de onderzochte gedraging behoorlijk.

Het probleem in deze kwestie ontstaat niet zo zeer door de informatieverstrekking met betrekking tot de invorderingsrente waarin de Belastingdienst volgens de gebruikelijke procedures voorziet, maar door het feit dat de Belastingdienst circa een jaar na de oorspronkelijke aanslag/de betalingsherinnering rauwelijks een aanmaning verstuurde.

Waar het om gaat is dat aan verzoeker op 23 juli 2014 een naheffingsaanslag loonheffingen, zorgverzekeringswet (hierna te noemen: de aanslag) is opgelegd vanwege privé-gebruik auto. De vervalddag voor betaling was 6 augustus 2014. Op 19 augustus 2014 ontving verzoeker een betalingsherinnering. Op beide stukken stond informatie over de verschuldigdheid van invorderingsrente. Vervolgens verleende de Belastingdienst op

25 augustus 2014 uitstel van betaling in verband met het ingediende bezwaar tegen de aanslag. Naar aanleiding van dit bezwaar kwam uiteindelijk een vaststellingsovereenkomst tot stand tussen verzoeker en de Belastingdienst met als resultaat dat op 30 juli 2015, de aanslag is verminderd. Dit leidde tot een nieuw totaalbedrag van € 4.363. Met deze vermindering eindigde het verleende uitstel. Omdat nog niet was betaald, ontving verzoeker op 11 augustus 2015 een aanmaning.

Dat direct nadat de aanslag op 30 juli 2015 werd verminderd een aanmaning werd verstuurd, is niet in overeenstemming met het vereiste dat de Belastingdienst tijdig en goede informatie verstrekt. Onder de omstandigheden van dit geval had het in de rede gelegen dat verzoeker na het tot stand komen van de vaststellingsovereenkomst en de daaruit voortkomende vermindering uitdrukkelijk een nieuwe termijn voor betaling zou zijn geboden. Althans, eerst opnieuw een betalingsherinnering zou worden gestuurd voordat een aanmaning zou worden verstuurd. Zeker gezien de plaatsgevonden contacten en het tijdsbestek tussen de oorspronkelijke aanslag en de betalingsherinnering van 19 augustus 2014 ten opzichte van de vermindering circa een jaar later, had van de Belastingdienst verwacht mogen worden dat hij verzoeker expliciet had geïnformeerd dat met de vermindering het uitstel van betaling was verlopen. Dan had verzoeker binnen een redelijke termijn het nieuwe vastgestelde bedrag kunnen voldoen en had de Belastingdienst daarmee een aanmaning kunnen voorkomen.

De Nationale ombudsman begrijpt dat de door de Belastingdienst geschetste systeembeperkingen ertoe hebben geleid dat verzoeker direct een aanmaning heeft gekregen vanwege de eerder ontvangen betalingsherinnering (zie voor de systeembeperking, onder het kopje "reactie Belastingdienst op aanvullende vragen"). Dat doet aan hetgeen hiervoor is overwogen echter niet af. De Nationale ombudsman is van oordeel dat de Belastingdienst in de informatieverstrekking is tekortgeschoten.

Op het onderdeel van nauwelijks invorderen is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

#### *Wat betekent dit?*

Op de uitstelbeschikking van 25 augustus 2014 staat dat het uitstel werd verleend tot het moment dat de inspecteur beslist op het bezwaar. De beslissing op bezwaar werd genomen in de vorm van een vaststellingsovereenkomst. Na de gerealiseerde vermindering, volgde geen bericht over het vervallen van het uitstel van betaling, noch werd een termijn geboden om te betalen. De reden daarvoor is dat het invorderingstraject na de vermindering verder gaat waar het was gebleven. In dit geval stuurde de Belastingdienst een aanmaning omdat verzoeker eerder al een betalingsherinnering had ontvangen.

De Belastingdienst liet weten dat zijn invorderingssysteem nauwelijks tolerantie-termijnen kent. De Belastingdienst erkent dat hierdoor problemen kunnen ontstaan doordat er enige verwerkingstijd nodig is voor de poststukken. De Belastingdienst houdt er

ambtshalve rekening mee door in een geval als het onderhavige<sup>1</sup> bij volledige betaling van het verschuldigde bedrag de vervolgingskosten terug te draaien. Indien verzoeker bij ontvangst van de aanmaning volledig had betaald, dan zou de Belastingdienst ook hier de kosten van de aanmaning ongedaan hebben gemaakt. De Nationale ombudsman vindt dat laatste terecht.

Zoals hiervoor overwogen, had het in de rede gelegen dat niet een aanmaning was verstuurd maar dat een betalingsherinnering was gestuurd dan wel een redelijke termijn om te betalen was geboden. In dat geval was pas een aanmaning gestuurd nadat was gebleken van de onvolledige betaling van het verschuldigde bedrag. Het is daarom dat de Nationale ombudsman vindt dat de dwanginvorderingskosten beperkt moeten blijven tot de aanmaningskosten. De Nationale ombudsman doet daarom de aanbeveling om de kosten van het dwangbevel terug te draaien.

## **CONCLUSIE**

De klacht over de onderzochte gedraging van de Belastingdienst is gegrond op het punt van rauwelijks invorderen wegens schending van het vereiste van goede informatieverstrekking. Op het punt van de informatieverstrekking met betrekking tot de invorderingsrente is de klacht niet gegrond.

## **AANBEVELING**

De Nationale ombudsman geeft de Belastingdienst in overweging de dwangbevelkosten terug te draaien.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen

---

<sup>1</sup> Betaling binnen de gehanteerde responstermijn van tien dagen (zie onder het kopje "reactie Belastingdienst op aanvullende vragen").