



Rapport

Belastingdienst weigert beslagvrije voet te corrigeren vanaf de eerste meldingsdatum

Oordeel

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

Datum: 31 mei 2018

Rapportnummer: 2018/034

INHOUDSOPGAVE

Samenvatting	2
Wat is de klacht?	3
Wat ging er aan de klacht vooraf?	3
Klacht behandeld door de Belastingdienst.....	4
Wat was de aanleiding voor de klacht bij de Nationale ombudsman?.....	5
Wat heeft de Nationale ombudsman onderzocht?	5
Hoe reageerde de Belastingdienst?.....	5
nadere reacties van het uwv en de belastingdienst	7
Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?	9
Conclusie.....	12
Aanbeveling.....	12

SAMENVATTING

De Belastingdienst heeft vanaf juli 2016 de beslagvrije voet van verzoekster met enkele honderden euro's verlaagd zodat zij van haar WAO-uitkering een stuk minder overhoudt. In juli 2016 stuurt verzoekster een e-mail aan de belastingdeurwaarder waarin ze verzoekt de eerder vastgestelde beslagvrije voet van € 1.745 te respecteren omdat zij anders in grote financiële problemen zal komen. De deurwaarder adviseert haar een brief te sturen naar het belastingkantoor. Dit doet verzoekster. Nadat een reactie uitblijft, dient ze hierover een klacht in.

Zowel tijdens de interne klachtbehandeling door de Belastingdienst als tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman weigert de Belastingdienst de beslagvrije voet vanaf juli 2016 te corrigeren omdat betrokkene niet eerder dan oktober 2016 haar verzoek nader onderbouwd heeft.

De Nationale ombudsman vindt – met name vanwege het feit dat de Belastingdienst bij de vaststelling geen berekening van de beslagvrije voet heeft meegestuurd – niet dat het geheel aan verzoekster kan worden verweten dat ze haar verzoek niet tijdig onderbouwd heeft. Daarnaast vindt hij dat de deurwaarder niet adequaat en volledig op de e-mail van verzoekster heeft gereageerd.

Daarmee is de klacht naar het oordeel van de Nationale ombudsman gegrond wegens schending van goede informatieverstrekking en het vereiste van maatwerk.

De Nationale ombudsman verbindt aan dit oordeel de aanbeveling om in gesprek te gaan met verzoekster om te bezien of zij het nog zinvol acht de beslagvrije voet per 19 juli 2016 te corrigeren. Daarnaast beveelt hij aan dat bij elke vaststelling of correctie van de beslagvrije voet een berekening mee wordt gezonden waaruit blijkt op welke gegevens deze is gebaseerd.

Ten slotte doet hij de aanbeveling dat de Belastingdienst de burger proactief informeert en zich coulant en ruimhartig opstelt in situaties waarin de burger een melding maakt dat hij onder de voor hem geldende beslagvrije voet heeft geleefd.

WAT IS DE KLACHT?

Verzoekster klaagt erover dat haar inkomen – door toedoen van de Belastingdienst – van juli tot en met oktober 2016 onder de voor haar geldende beslagvrije voet heeft gelegen. Berichten die zij in die periode stuurde waarin ze protesteerde over de naar haar mening te laag vastgestelde beslagvrije voet vormden voor de Belastingdienst geen aanleiding om de beslagvrije voet vanaf de eerste meldingsdatum te corrigeren.

WAT GING ER AAN DE KLACHT VOORAF?

De Belastingdienst legde onder het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) beslag op de WAO-uitkering van mevrouw Klaassens.¹ Aanleiding waren belastingaanslagen die zij nog niet (volledig) had betaald. Bij brief van 9 april 2015 stelde de Belastingdienst vanaf 7 april 2015 de beslagvrije voet vast op € 1.745. Dit bedrag ontving mevrouw Klaassens van het UWV na de inhouding op haar WAO-uitkering.

Ruim een jaar later zag mevrouw Klaassens in haar uitkeringsspecificatie over de maand juli 2016 dat de Belastingdienst haar beslagvrije voet had verlaagd naar € 1.434. Op dat moment kwam zij in actie en stuurde zij op 19 juli 2016 een e-mail naar de belastingdeurwaarder (hierna: deurwaarder) waarmee zij in 2014 en 2015 contact had gehad. Mevrouw Klaassens sprak haar verbazing uit over de verlaging van de beslagvrije voet, dit omdat haar inkomenssituatie niet was gewijzigd. Daarnaast verzocht zij de deurwaarder de eerder vastgestelde beslagvrije voet van € 1.745 te respecteren omdat ze anders niet meer in haar levensonderhoud kon voorzien. De deurwaarder liet haar weten dat hij niet begreep waarom zij zich tot hem wendde en adviseerde haar een brief te sturen naar het belastingkantoor. Diezelfde dag gaf haar zoon namens haar een brief af aan de balie van het belastingkantoor Rotterdam. Omdat een reactie daarop uitbleef, stuurde mevrouw Klaassens in augustus 2016 nogmaals de brief van 19 juli 2016 naar de Belastingdienst.

In oktober 2016 werd haar beslagvrije voet verder verlaagd naar € 1.256,34. Pas in die maand werd het mevrouw Klaassens duidelijk dat ze via een speciaal formulier (*Opgave persoonlijke situatie en inkomsten*) opnieuw een volledig verzoek moest indienen ter correctie van de beslagvrije voet. Op 14 oktober 2016 diende zij het desbetreffende verzoek in. Per die datum paste de Belastingdienst de beslagvrije voet aan naar € 1.748. Het UWV hield hiermee rekening vanaf de betaling over de maand november.

¹ Fictieve naam.

Mevrouw Klaassens schreef vervolgens diverse brieven² naar de Belastingdienst met het verzoek de beslagvrije voet ook over de maanden juli tot en met oktober 2016 te corrigeren.

KLACHT BEHANDELD DOOR DE BELASTINGDIENST

Vanwege het uitblijven van een (re)actie op haar brieven diende mevrouw Klaassens op 6 april 2017 een klacht in bij de Nationale ombudsman. Hij verzocht de Belastingdienst eerst op de klacht te reageren omdat er nog geen interne klachtbehandeling had plaatsgevonden.

Op 1 juni 2017 deelde de Belastingdienst in reactie op de klacht mee dat in het verleden de beslagvrije voet was vastgesteld op € 1.745, maar dat deze na verloop van tijd zijn rechtsgeldigheid verliest. De Belastingdienst vond dat de oorsprong van het probleem van mevrouw Klaassens niet bij de Belastingdienst lag, maar bij het gegeven dat zij niet had gereageerd op de brief van 23 mei 2016. In deze brief deelde de Belastingdienst haar namelijk mee dat de beslagvrije voet was vastgesteld op € 1.434. Zij werd in de gelegenheid gesteld om hierop te reageren met het meegezonden formulier *opgave persoonlijke situatie en inkomsten*. Op deze brief ontving de Belastingdienst echter geen reactie. Vervolgens stuurde de Belastingdienst op 13 juni 2016 een brief aan mevrouw Klaassens waarin werd aangekondigd dat haar beslagvrije voet werd vastgesteld op € 1.434. Per 14 oktober 2016 – het moment dat mevrouw Klaassens het verzoekformulier indiende – paste de Belastingdienst de beslagvrije voet aan naar € 1.748. De Belastingdienst deelde haar mee dat de beschikkingen van de beslagvrije voet geen terugwerkende kracht kennen en ieder jaar opnieuw aangevraagd moeten worden.

Wat betreft de klacht van mevrouw Klaassens dat de Belastingdienst in de maand oktober 2016 zelfs uitging van een beslagvrije voet van € 1.256,34, liet de klachtbehandelaar haar weten dat zij op 23 augustus 2016 hierover bericht had ontvangen van het UWV. Uit dat bericht bleek dat de Regionale Belasting Groep ook een loonvordering had ingesteld en daarbij een beslagvrije voet hanteerde van € 1.256,34. In genoemde brief stond ook vermeld dat het UWV de laagst vastgestelde beslagvrije voet toepaste.

Tot slot merkte de klachtbehandelaar op dat de zes door mevrouw Klaassens verstuurd brieven³ aan de Belastingdienst niet waren aangetroffen. De Belastingdienst betreurde het feit dat deze brieven kennelijk in het ongerede waren geraakt en bood hiervoor zijn excuses aan.

² De Nationale ombudsman ontving afschriften van de brieven van december 2016, januari en maart 2017.

³ Mevrouw Klaassens gaf te kennen deze brieven persoonlijk aan de balie van het belastingkantoor Rotterdam te hebben afgegeven.

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

Mevrouw Klaassens kon zich niet vinden in de uitkomst van de klachtbehandeling door de Belastingdienst en wendde zich opnieuw tot de Nationale ombudsman. Ze vond het onrechtvaardig dat de Belastingdienst weigerde de beslagvrije voet vanaf juli 2016 te corrigeren. Daarnaast ontkende zij de brief van 23 mei 2016 te hebben ontvangen. Ook gaf mevrouw Klaassens aan dat er geen kostbare maanden verloren zouden zijn gegaan als de belastingdeurwaarder haar direct op 19 juli 2016 het advies had gegeven een hernieuwd verzoek tot vaststelling van de beslagvrije voet in te dienen. Zij wist namelijk niet eerder dan in oktober 2016 dat zij een nieuw beslagvrije voet-verzoek moest indienen, dit terwijl haar gegevens – na de laatst vastgestelde beslagvrije voet van april 2015 – niet waren gewijzigd.

Op 29 juni 2017 vroeg de Nationale ombudsman of de Belastingdienst aanleiding zag om zijn standpunt – geen terugwerkende kracht vanaf juli 2016 – te heroverwegen, rekening houdend met de berichten die mevrouw Klaassens eerder naar de Belastingdienst stuurde dan wel persoonlijk afgaf. De Belastingdienst liet in zijn e-mail van 1 augustus 2017 echter weten geen aanleiding te zien om de beslagvrije voet met terugwerkende kracht te corrigeren. De Belastingdienst motiveerde daarbij dat ook in het geval de brief van 19 juli 2016 ontvangen en behandeld zou zijn, de beslagvrije voet van € 1.434 gehandhaafd zou blijven omdat mevrouw Klaassens niet de benodigde gegevens had geleverd om haar beslagvrije voet van € 1.745 te onderbouwen.

WAT HEEFT DE NATIONALE OMBUDSMAN ONDERZOCHT?

De Nationale ombudsman besloot onderzoek in te stellen. In dit kader stelde de Nationale ombudsman de Belastingdienst enkele vragen. Zo verzocht hij de Belastingdienst te motiveren waarom de ingangsdatum voor het corrigeren van de beslagvrije voet het moment was waarop mevrouw Klaassens het volledige verzoek indiende en niet het eerste moment waarop zij de Belastingdienst liet weten dat zij onder de voor haar geldende beslagvrije voet leefde. Daarnaast wilde hij weten op welke wijze mevrouw Klaassens aanvankelijk geïnformeerd was over de geldigheidsduur van de beslagvrije voet. En wat het beleid is van de Belastingdienst als het gaat om het ambtshalve wijzigen van de beslagvrije voet.

HOE REAGEERDE DE BELASTINGDIENST?

Om te beginnen gaf de Belastingdienst aan, mevrouw Klaassens niet geïnformeerd te hebben over de geldigheidsduur van de beslagvrije voet. Hij legde daarbij uit dat de ontvanger in bepaalde gevallen kan beslissen de hoogte van de beslagvrije voet opnieuw te toetsen. In haar geval besloot de ontvanger een loonvordering te doen vanwege een betalingsachterstand. Bij brief van 23 mei 2016 informeerde hij haar hierover.

Daarnaast liet de Belastingdienst weten geen berekening van de beslagvrije voet mee te sturen. Hij motiveerde daarbij dat het beslagproces van de Belastingdienst zo ingericht is

dat men vóóraf uitdrukkelijk wordt betrokken bij het voorgenomen loonbeslag. In geval van mevrouw Klaassens maakte de ontvanger bij brief van 23 mei 2016 een schatting van de beslagvrije voet op basis van de bij hem bekende gegevens. Bij deze brief stuurde hij het formulier *Opgave persoonlijke situatie en inkomsten* mee met het verzoek dit ingevuld vóór 6 juni 2016 te retourneren. Omdat er geen formulier was geretourneerd, stelde de Belastingdienst de beslagvrije voet vast op € 1.434. De Belastingdienst merkte daarbij op dat indien een berekening van de beslagvrije voet zou worden bijgesloten, de mogelijkheid bestaat dat er discussie ontstaat over de hoogte van de beslagvrije voet of de gehanteerde rekenmethodiek. Dit laatste zou weer kunnen leiden tot frustratie van het invorderingsproces. Voor een juiste berekening van de beslagvrije voet had betrokkene volgens de Belastingdienst naar aanleiding van het beslagvoornemen (brief van 23 mei 2016) juiste en actuele informatie moeten verstrekken aan de ontvanger.

Bij brief van 13 juni 2016 verzocht de Belastingdienst het UWV een bedrag in te houden op de uitkering van mevrouw Klaassens. Juli 2016 was de eerste maand waarin de Belastingdienst de lagere beslagvrije voet van € 1.434 hanteerde.

De Belastingdienst gaf aan dat hij genoemde brief van 19 juli 2016 niet eerder had gezien dan bij de klachtbehandeling. Echter, ook achteraf weigerde de Belastingdienst met deze brief rekening te houden. Hiervoor verwees de Belastingdienst naar de reactie van de staatssecretaris van Financiën op de aanbeveling van de Nationale ombudsman in rapport 2015/039:

"De Belastingdienst heeft tot taak al het mogelijke in het werk te stellen om ervoor te zorgen dat belasting- en toeslagschulden worden voldaan. Daarbij neemt de Belastingdienst de regels met betrekking tot de beslagvrije voet volledig in acht. De Belastingdienst mag er daarbij op rekenen dat de beslagene zelf de nodige inlichtingen verschaft die van invloed zijn op de hoogte van de beslagvrije voet. Dit wordt allemaal duidelijk uitgelegd in het traject dat voorafgaat aan het loonbeslag."

Desgevraagd liet de Belastingdienst weten dat hij volgens zijn beleid geen herinnering verstuurt na het uitblijven van een reactie op de brief van het beslagvoornemen en dat hij hiertoe ook geen aanleiding ziet. In het onderhavige geval is de brief verstuurd naar het adres van mevrouw Klaassens. De Belastingdienst gaat er daarom van uit dat hij is ontvangen. Daarnaast benadrukte de Belastingdienst dat betrokkene – los van de brief van 23 mei 2016 – te allen tijde een verzoek kon indienen tot toepassing van de voor haar geldende beslagvrije voet.

Verder kon volgens de Belastingdienst betrokkene bij brief van 13 juni 2016 op de hoogte zijn van het feit dat de ontvanger een vordering ging doen op haar WAO-uitkering waarbij hij de lagere beslagvrije voet zou hanteren. Daarop had zij volgens de Belastingdienst op 19 juli 2016 niet de genoemde brief maar een onderbouwd verzoek kunnen indienen door het daartoe strekkende formulier te downloaden van de website van de Belastingdienst en dat (volledig) in te vullen en op te sturen. Of door gebruik te maken van het door de ontvanger meegezonden opgaveformulier waarbij de Belastingdienst een termijn van twee weken hanteert.

Op de vraag van de Nationale ombudsman waarom de Belastingdienst als ingangsdatum het moment nam waarop betrokkene een volledig beslagvrije voet-verzoek indiende en niet het eerste moment waarop zij aan de bel trok, gaf de Belastingdienst het volgende aan:

"Uit wet- en regelgeving blijkt dat verzoekster de Belastingdienst moet voorzien van alle relevante informatie opdat de ontvanger een beslagvrije voet kan berekenen die recht doet aan de situatie van verzoekster. In haar brief van 19 juli 2016, die door de Belastingdienst toen niet ontvangen is, geeft verzoekster slechts aan niet akkoord te zijn met het hanteren van een beslagvrije voet van € 1.434 en verzoekt zij de beslagvrije voet te herstellen naar de oude waarde van € 1.745. Verzoekster onderbouwt haar verzoek verder niet. Eerst op 14 oktober 2016 voldoet verzoekster aan het vereiste de ontvanger te voorzien van de relevante informatie. Daarmee werd deze datum tevens de ingangsdatum van een nieuw te berekenen beslagvrije voet."

Ook vond de Belastingdienst niet dat hij een redelijke termijn had moeten geven om mevrouw Klaassens alsnog de ontbrekende gegevens te laten overleggen, omdat de brief van 23 mei 2016 naar zijn mening voldoende duidelijk was over de aanpassing van de beslagvrije voet. De termijn van twee weken die de Belastingdienst in deze brief hanteerde achtte hij, gezien het grote belang voor mevrouw Klaassens, in elk geval redelijk. Bij brief van 13 juni 2016 werd de aanpassing nogmaals aan betrokkene meegedeeld. De Belastingdienst was daarom van mening dat de ingangsdatum niet het eerste moment had moeten zijn waarop betrokkene aan de bel trok, maar het moment dat zij een volledig verzoek indiende. Hij oordeelde dat in dit geval geen sprake was van een bijzondere omstandigheid die rechtvaardigde dat de teveel ingehouden bedragen alsnog met terugwerkende kracht aan mevrouw Klaassens terugbetaald zouden moeten worden.

Wat betreft de maand oktober 2016 meldde de Belastingdienst dat gedurende de klachtbehandeling duidelijk was dat ook de Regionale Belasting Groep beslag had gelegd onder het UWV. Laatstgenoemde hanteerde een beslagvrije voet van € 1.256,34. Bij meerdere beslagen hanteert het UWV de laagst vastgestelde beslagvrije voet. Omdat de Belastingdienst in dit geval een schuldeiser was met een preferente vordering, maakte het UWV de volledige beslagruimte aan hem over.

Tot slot merkte de Belastingdienst op dat in geval van het terugstorten van het verschil tussen de door de Belastingdienst vastgestelde beslagvrije voet en de door de Regionale Belasting Groep vastgestelde beslagvrije voet, dit niet ten goede zou komen aan betrokkene maar aan het UWV. Laatstgenoemde zou dit vervolgens moeten uitbetalen aan een van de aanwezige andere schuldeisers.

NADERE REACTIES VAN HET UWV EN DE BELASTINGDIENST

UWV

De Nationale ombudsman vroeg het UWV te reageren op de stelling van de Belastingdienst dat bij een eventuele terugbetaling aan het UWV, de gelden niet ten

goede zullen komen aan betrokkene maar door het UWV worden uitbetaald aan de andere schuldeisers. Hierop reageerde het UWV als volgt:

"In het dossier van mevrouw (...) wordt al geruime tijd de beslagvrije voet van € 1748,00 gehanteerd, welke is vastgesteld door de Belastingdienst.

De Regionale Belasting Groep (RBG), welke voorheen de laagste beslagvrije voet had vastgesteld, heeft de vordering reeds ingetrokken. De beslagvrije voet van RBG is hiermee te komen vervallen.

Tevens zie ik dat er ook een aantal gerechtsdeurwaarders eveneens beslag hebben gelegd (welke een lagere beslagvrije voet hebben vastgesteld). Zij (alle gerechtsdeurwaarders) conformeren aan de beslagvrije voet van de Belastingdienst, zolang wij afdragen aan de preferente schuldeiser (Dit mede door interne overweging vanuit UWV). Deze afwijkende beslissing is tevens in het dossier van mevrouw vastgelegd.

Dit betekent dat zodra er gelden retour komen vanuit de Belastingdienst, wij het direct gaan afdragen aan mevrouw (...). Dit zijn immers uitkeringsgelden waar mevrouw "waarschijnlijk" nog recht op heeft."

Belastingdienst

In reactie op aanvullende vragen van de Nationale ombudsman liet de Belastingdienst hem weten dat mevrouw Klaassens – na verlaging van de beslagvrije voet – zich tot de deurwaarder had gewend met wie zij in de jaren daarvoor contact had gehad in het kader van een belastingschuld. Ondanks dat deze deurwaarder niet ging over de beslagvrije voet dan wel het derdenbeslag, was de Belastingdienst van mening dat de deurwaarder vlot en adequaat had gereageerd door haar mee te delen een brief te sturen naar de Belastingdienst. Daarbij voegde de Belastingdienst toe dat zijn website de burgers direct verwijst naar de juiste procedure voor het aanvragen van een beslagvrije voet.

Verder deelde de Belastingdienst de visie van de Nationale ombudsman dat niet uitgesloten kan worden dat de verzonden brieven niet altijd bij betrokkenen aankomen. Echter, in het geval van mevrouw Klaassens was volgens de Belastingdienst geen (bijzondere) omstandigheid gebleken om aan te kunnen nemen dat de brieven haar niet hebben bereikt.

Ondanks dat achteraf gebleken is dat er feitelijk geen verandering heeft plaatsgevonden in de financiële situatie van mevrouw Klaassens, vond de Belastingdienst dat er toch aanleiding was om de beslagvrije voet naar beneden bij te stellen. De ontvanger constateerde namelijk een betalingsachterstand en besloot, ter kwijting van het verschuldigde bedrag, beslag te leggen op de WAO-uitkering van betrokkene. De Belastingdienst legde daarbij uit dat in geval van een executoriaal beslag onder derden de beslaglegger op basis van actuele gegevens rekening moet houden met een voor beslagene berekende beslagvrije voet. Dit vloeit voort uit de artikelen 475 en 475a tot en met 475i van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering. Op 23 mei 2016 werd de

beslagvrije voet vastgesteld op € 1.434 op basis van de bij de ontvanger bekende gegevens. Hierop werd door de Belastingdienst geen reactie ontvangen. Ook is betrokkene op diverse momenten geïnformeerd over het voornemen beslag te leggen op haar uitkering waarbij rekening zou worden gehouden met de lager vastgestelde beslagvrije voet. Eerst op 14 oktober 2016 onderbouwde betrokkene haar verzoek door de ontvanger te voorzien van haar actuele financiële situatie. De Belastingdienst vond daarom dat hij tot op dat moment niets kon weten van de actuele situatie van mevrouw Klaassens.

WAT IS HET OORDEEL VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN?

De Nationale ombudsman toetst het handelen van de Belastingdienst in dit geval aan twee vereisten, namelijk het vereiste van goede informatieverstrekking en het vereiste van maatwerk.

Goede informatieverstrekking

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. Dit impliceert in dit geval onder meer dat de Belastingdienst de burger proactief informeert wanneer deze in eerste instantie anders reageert dan de Belastingdienst verlangt.

Maatwerk

Dit vereiste houdt in dat de overheid bereid is om in voorkomende gevallen af te wijken van algemeen beleid of voorschriften als dat nodig is om onbedoelde of ongewenste consequenties te voorkomen. De overheid neemt wet- en regelgeving als uitgangspunt, maar houdt steeds oog voor de specifieke omstandigheden waarin de burger terecht kan komen.

De Belastingdienst is van mening dat de burger zelf de nodige inlichtingen moet verschaffen die van invloed zijn op de hoogte van de beslagvrije voet. Hij stelt in zijn reactie dat mevrouw Klaassens vanaf het moment dat ze geïnformeerd was over de lager vastgestelde beslagvrije voet van € 1.434 – bij de brieven van 23 mei en 13 juni 2016 – een onderbouwd verzoek had kunnen indienen door gebruik te maken van het meegezonden formulier 'Opgave persoonlijke situatie en inkomsten'. Ook het UWV heeft mevrouw Klaassens op 24 juni 2016 schriftelijk meegedeeld dat de beslagvrije voet is verlaagd naar € 1.434.

Mevrouw Klaassens stelt echter pas bij de uitkeringspecificatie van het UWV over de maand juli 2016 op de hoogte te zijn gebracht van de verlaging van haar beslagvrije voet naar € 1.434.

De Nationale ombudsman acht het onwaarschijnlijk dat geen van de drie verzonden brieven mevrouw Klaassens heeft bereikt. Wel acht hij het aannemelijk dat zij niet voldoende adequaat heeft gereageerd omdat voor haar niet duidelijk was wat de Belastingdienst van haar verwachtte. Zo werd bij geen enkele brief een berekening van

de beslagvrije voet meegestuurd zodat zij niet kon weten van welke gegevens de Belastingdienst was uitgegaan. En alleen de eerste brief bevatte de oproep om de relevante gegevens aan te leveren voor het opnieuw berekenen van de beslagvrije voet.

Wat de berekening van de beslagvrije voet betreft: de Belastingdienst stelt dat het sturen van zo'n berekening kan leiden tot discussie over de hoogte van de beslagvrije voet of de gehanteerde rekenmethodiek en daarmee het invorderingsproces frustreert. De Nationale ombudsman vindt dat de Belastingdienst met deze werkwijze het invorderingsbelang stelt boven het belang van een burger om tenminste over de beslagvrije voet te beschikken. In zijn rapport *Met voeten getreden*⁴ heeft hij aangegeven dat het belangrijk is de schuldenaar te informeren over (het belang en de berekening van) de beslagvrije voet en over het belang van (het verstrekken van) de relevante gegevens. De burger kan dan zien met welke gegevens er is gerekend en wordt eerder aangemoedigd te reageren als gegevens onjuist zijn of ontbreken. Deze burger moet de gelegenheid krijgen om de ontbrekende gegevens alsnog te leveren of de eventuele onjuistheid van gebruikte gegevens aan te tonen met aanvullende bewijsstukken. Zo'n 'discussie' is soms noodzakelijk voor de vaststelling van een correcte beslagvrije voet.

Verder wijst de Nationale ombudsman op de – ook door de Belastingdienst aangehaalde – Memorie van Toelichting bij het wetsvoorstel Wet vereenvoudiging beslagvrije voet (34628, nr. 3), waarin voor de nieuwe situatie onder meer wordt aangegeven:

"Een bestuursorgaan dat overgaat tot dwanginvordering dient (...) de voorschriften in het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering in acht te nemen. Het desbetreffende bestuursorgaan dient op basis hiervan: (...) de schuldenaar conform het bepaalde in artikel 475i Rv (te informeren; N.o.) over (...) de toepasselijke beslagvrije voet, de gegevens waarop deze hoogte is gebaseerd en hoe deze is berekend, alsmede de in artikel 475da, vijfde lid, en artikel e, derde lid, Rv geboden mogelijkheid om op basis van aan te leveren informatie over de beslagvrije voet (in het geval van het eerstgenoemde artikel tijdelijk) hoger vast te stellen."

De voorgestelde wijzigingen in onder meer het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering zullen naar verwachting per 1 januari 2019 in werking treden. Vanaf dat moment zal de Belastingdienst de wettelijke plicht hebben om schuldenaren erover te informeren op basis van welke gegevens hij de beslagvrije voet heeft vastgesteld. De Nationale ombudsman vindt dat de Belastingdienst die plicht nu al heeft uit het oogpunt van behoorlijkheid. Daarnaast is hij van oordeel dat de Belastingdienst – in ieder geval totdat de Wet vereenvoudiging beslagvrije voet in werking treedt – de burger proactief moet informeren wanneer hij kenbaar maakt onder de voor hem geldende beslagvrije voet te leven. En wanneer achteraf blijkt dat een en ander niet goed is verlopen, is een coulante en ruimhartige houding van de Belastingdienst op zijn plaats.

⁴ Rapportnummer 2013/150.

Naast het feit dat mevrouw Klaassens geen berekening van de (per juli 2016) aangepaste beslagvrije voet ontving, heeft de Belastingdienst haar bij brief van 9 april 2015 ook niet over de geldigheidsduur van de op dat moment vastgestelde beslagvrije voet geïnformeerd. Hierdoor kon zij niet weten dat de beslagvrije voet na verloop van tijd zijn rechtsgeldigheid zou verliezen, zelfs wanneer haar feitelijke financiële situatie niet zou zijn veranderd ten opzichte van 2015.

Ondanks de e-mail van 19 juli 2016 aan de deurwaarder en de brief van diezelfde datum aan het belastingkantoor weigert de Belastingdienst de beslagvrije voet te corrigeren per die datum, omdat mevrouw Klaassens toen niet de benodigde gegevens heeft verstrekt. De Nationale ombudsman kan de weigerachtige houding van de Belastingdienst niet volgen. Hij vindt dat de Belastingdienst in het contact met mevrouw Klaassens is tekortgeschoten waardoor het haar niet kan worden aangerekend dat zij pas in oktober 2016 haar verzoek heeft onderbouwd.

De Belastingdienst is van mening dat de deurwaarder, ondanks dat hij niet ging over de beslagvrije voet dan wel het derdenbeslag, vlot en adequaat heeft gereageerd door mevrouw Klaassens mee te delen een brief te sturen naar de Belastingdienst. Deze visie deelt de Nationale ombudsman niet. Dit probleem zou namelijk niet ontstaan zijn als de Belastingdienst haar volledig had geïnformeerd in de brieven van 9 april 2015, 23 mei en 13 juni 2016. En daarnaast had hij op de juiste wijze gehoor moeten geven aan de genoemde e-mail van 19 juli 2016 waarin mevrouw Klaassens protesteert tegen de lager vastgestelde beslagvrije voet. De belastingdeurwaarder is namelijk belast met de invordering. Het had daarom op zijn weg gelegen om betrokkene actief en volledig te informeren over de juiste procedure. Hij had haar kunnen adviseren een volledig onderbouwd verzoek in te dienen en daarbij te verwijzen naar de website van de Belastingdienst voor de juiste procedure voor het aanvragen van een beslagvrije voet. Een andere mogelijkheid was geweest haar e-mail intern naar de juiste afdeling door te sturen. In dat laatste geval had de desbetreffende afdeling mevrouw Klaassens kunnen meedelen dat haar verzoek onvoldoende onderbouwd was en haar in de gelegenheid kunnen stellen om binnen een redelijke termijn alsnog de benodigde gegevens te verstrekken. In dit geval deelde de deurwaarder haar slechts mee dat zij zich moest wenden tot het belastingkantoor. Op zijn advies heeft mevrouw Klaassens naar eigen zeggen diezelfde dag een brief met gelijke strekking laten afgeven op het belastingkantoor. Onduidelijk is wat er vervolgens met haar brief is gebeurd.

De Nationale ombudsman acht het – mede gelet op het niet toesturen van de berekening van de beslagvrije voet, het vooraf niet informeren over de geldigheidsduur ervan en de ongewijzigde financiële situatie – begrijpelijk dat mevrouw Klaassens op 19 juli 2016 niet direct opnieuw gegevens heeft verstrekt. Maar 'slechts' haar verbazing uitsprak over de verlaging van de beslagvrije voet en de Belastingdienst verzocht de eerder vastgestelde beslagvrije voet van € 1.745 te respecteren omdat ze anders niet meer in haar levensonderhoud kon voorzien. Hij vindt dat de Belastingdienst bij de klachtbehandeling en tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman geen maatwerk heeft geleverd, maar te krampachtig heeft vastgehouden aan zijn beleid. Daardoor heeft hij te weinig oog

gehad voor het perspectief van de burger. Door deze starre houding heeft de Belastingdienst onvoldoende oog gehad voor de belangen en de kwetsbare financiële positie van betrokkene. Dit heeft er in dit geval toe geleid dat haar inkomen enkele maanden onder de bovengenoemde beslagvrije voet heeft gelegen.

Gezien het bovenstaande is de Nationale ombudsman dan ook van oordeel dat de ingangsdatum van de verhoogde beslagvrije voet in dit geval het moment moet zijn waarop mevrouw Klaassens haar eerste melding heeft gedaan bij de Belastingdienst. In het onderhavige geval staat vast dat betrokkene aan de bel heeft getrokken op het moment dat zij op 19 juli 2016 een e-mail stuurde naar de belastingdeurwaarder. Juist was geweest om tijdens de klachtbehandeling dan wel het onderzoek van de Nationale ombudsman alsnog die datum als ingangsdatum van de toepassing van de beslagvrije voet te nemen.

Wat betreft de door de Regionale Belasting Groep gehanteerde beslagvrije voet van € 1.256,34 voor de maand oktober 2016 en dat als gevolg daarvan de Belastingdienst meer ontving dan de door hem vastgestelde beslagvrije voet, het volgende. In een recent rapport⁵ van de Nationale ombudsman speelde een soortgelijke situatie. Hierin beveelt hij de Belastingdienst aan om in situaties waarin hij meer gelden uit een loonbeslag heeft ontvangen dan hij op basis van de vastgestelde beslagvrije voet had moeten ontvangen, deze gelden aan de schuldenaar te retourneren. De Nationale ombudsman vindt dat genoemde aanbeveling ook in het geval van mevrouw Klaassens van toepassing is.

CONCLUSIE

De klacht over de onderzochte gedraging van de Belastingdienst is gegrond wegens schending van het vereiste van goede informatieverstrekking en het vereiste van maatwerk.

AANBEVELING

De Nationale ombudsman beveelt de staatssecretaris van Financiën aan om te bevorderen dat:

1. De Belastingdienst met betrokkene in gesprek gaat om te bezien of zij het nog zinvol acht dat de Belastingdienst per 19 juli 2016 de beslagvrije voet vaststelt op € 1.748 en het teveel ingehouden bedrag aan haar terugbetaalt.
2. Bij elke vaststelling of correctie van de beslagvrije voet een berekening hiervan wordt meegezonden waaruit blijkt op welke gegevens deze is gebaseerd.

⁵ *Kopje onder*: rapportnummer 2017/146.

3. Zolang de Wet vereenvoudiging beslagvrije voet nog niet in werking is getreden, de Belastingdienst de burger proactief informeert en zich coulant en ruimhartig opstelt in situaties waarin de burger een melding maakt dat hij onder de voor hem geldende beslagvrije voet heeft geleefd.

De Nationale ombudsman,

A handwritten signature in blue ink that reads "Reinier van Zutphen". The signature is written in a cursive, flowing style.

Reinier van Zutphen