



nationale ombudsman

Rapport

De Belastingdienst heeft onterecht uitbetaald aan de onder bewind gestelde.

Oordeel

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

Wat is de klacht?

De heer Franck¹ staat onder beschermingsbewind. De Belastingdienst heeft in juli 2021 de huur- en zorgtoeslag (hierna: toeslagen) op de leefgeldrekening van de heer Franck overgemaakt, terwijl de Belastingdienst wist dan wel had moeten weten dat er sprake was van beschermingsbewind. De toeslagen hadden volgens de heer Franck op de beheerrekening moeten worden overgemaakt. De (bewindvoerder van de) heer Franck wil dat de Belastingdienst dat alsnog doet.

Wat ging er aan de klacht vooraf?

De heer Franck staat sinds 2012 onder beschermingsbewind. Dit betekent dat de bewindvoerder zijn financiële zaken regelt. Er is toen een beheerrekening geopend. Deze rekening wordt beheerd door de bewindvoerder in samenspraak met de heer Franck. De bewindvoerder betaalt van deze rekening de vaste lasten van de heer Franck. In november 2014 is de heer Franck bij dezelfde organisatie gewisseld van bewindvoerder. De nieuwe bewindvoerder heeft dit begin 2015 doorgegeven aan de Belastingdienst met het daarvoor bestemde formulier "Aanmelden/wijzigen of beëindigen beschermingsbewindvoering". Op dit formulier is bij vraag 5 "opgeven/wijzigen/beëindigen rekeningnummer" het vakje "n.v.t." aangekruist, omdat de heer Franck hetzelfde rekeningnummer behield. Uit correspondentie blijkt dat tot juli 2021 de toeslagen op dit al in 2012 opgegeven rekeningnummer worden uitbetaald.

Op 9 juli 2021 heeft de heer Franck, zonder overleg met of toestemming van de bewindvoerder, zelf digitaal zijn rekeningnummer gewijzigd bij de Belastingdienst. De Belastingdienst heeft de wijziging doorgevoerd en vervolgens de toeslagen van juli van € 389 uitbetaald op het gewijzigde rekeningnummer, de leefgeldrekening van de heer Franck. Op de dag van uitbetaling heeft de heer Franck het bedrag gepind en vervolgens uitgegeven.

Wat was de oorspronkelijke klacht?

De klacht bij de Belastingdienst werd ingediend door de advocaat van de heer Franck. Volgens hem was de Belastingdienst ervan op de hoogte of had dat kunnen zijn dat de heer Franck onder bewind stond. Immers, met de melding van het gewijzigde bewind (nieuwe bewindvoerder) in 2015 had de Belastingdienst – voor zover dat niet al in 2012 was gebeurd – in elk geval op dat moment moeten registreren dat er sprake was van bewindvoering, de zogeheten derdenafpraak.²

Daarnaast stelt de advocaat dat het door de heer Franck zelf wijzigen van het rekeningnummer van de beheerrekening volgens de wet niet was toegestaan³. Dit laatste los van de vraag of het bewind al dan niet geregistreerd stond bij de Belastingdienst. Volgens de advocaat had de Belastingdienst het Centrale Curatele- en Bewindregister moeten checken om te kijken of er sprake was van beschermingsbewind. Als dit was gedaan, had de heer Franck nooit zelf in 2021 zijn rekeningnummer kunnen wijzigen. En waren de toeslagen niet op zijn leefgeldrekening overgemaakt.

Daarom vindt de advocaat dat de Belastingdienst niet bevrijdend heeft uitbetaald en dat de toeslagen van juli 2021 van € 389 opnieuw overgemaakt moeten worden op de beheerrekening.

Welke reactie komt er op de klacht?

De Belastingdienst sprak tegen dat voor de wijziging van het bewind (nieuwe bewindvoerder) in 2015 gebruik is gemaakt van het formulier om die wijziging door te geven. Daarom is er ook geen zogeheten derdenafpraak geregistreerd. Daardoor kon de heer Franck zelf zijn rekeningnummer wijzigen.

¹ Gefingeerde naam.

² De Belastingdienst werkt sinds 1 januari 2014 met de zogeheten derdenafpraak.

³ Dit is op grond van art. 1:438 en 1:439 BW.

De Belastingdienst wijst er op dat het op de rekening van de heer Franck betaalde bedrag in het vermogen van hem is gevloeid. De Belastingdienst meent dat het de taak van de bewindvoerder is om er zorg voor te dragen dat de gelden gebruikt worden waar ze voor bedoeld zijn. De Belastingdienst is dan ook niet bereid de bedragen opnieuw uit te betalen.

Wat was de aanleiding voor de klacht bij de Nationale ombudsman?

De advocaat wijst er op dat de nieuwe bewindvoerder in 2015 wel degelijk het formulier voor aanmelding bewind heeft ingediend. De Belastingdienst moest dus op de hoogte zijn van het bewind. De advocaat blijft van mening dat de Belastingdienst niet bevrijdend heeft betaald.

Wat heeft de Nationale ombudsman onderzocht?

Het onderzoek richt zich op de vraag of de Belastingdienst in redelijkheid kon beslissen dat het op de rekening van de heer Franck betaalde bedrag aan toeslagen van juli 2021 niet opnieuw uitbetaald hoeft te worden.

Hoe reageerde de Belastingdienst?

Van de heer Franck was niet bekend dat hij onder bewind stond. Daardoor kon hij zijn rekeningnummer zelf wijzigen.

Na de behandeling van de klacht is alsnog gebleken dat de nieuwe bewindvoerder wel degelijk in 2015 het wijzigen van het bewind via het daarvoor bestemde formulier heeft doorgegeven. Maar dat de bewindvoerder daarbij heeft verzuimd om een rekeningnummer in te vullen (bij vakje 5). Doordat de nieuwe bewindvoerder geen rekeningnummer invulde, is er geen derdenafpraak geregistreerd. Daarom is er geen reden om de toeslagen opnieuw uit te betalen. De bewindvoerder moet doorgeven dat sprake is van bewind en het juiste rekeningnummer doorgeven. Ook is er bevrijdend uitbetaald. De heer Franck heeft immers het bedrag aan toeslagen ontvangen en over het geld kunnen beschikken. Voor zover de bewindvoerder alsnog over het geld wil beschikken, zal hij dit moeten bespreken met de heer Franck.

Hoe reageerde de advocaat?

De heer Franck staat sinds 2012 onder bewind op grond van geestelijke en/of lichamelijke gronden. Hij is volgens de rechtbank licht verstandelijk beperkt en kwetsbaar voor invloeden van buitenaf. De heer Franck is in november 2014 van bewindvoerder gewisseld. Het rekeningnummer is echter ongewijzigd gebleven. De nieuwe bewindvoerder heeft de wijziging kenbaar gemaakt aan de Belastingdienst met het daarvoor bestemde formulier. Dat was begin 2015. Omdat het rekeningnummer niet wijzigde, is er ook geen rekeningnummer ingevuld op het formulier bij vakje 5.

Vervolgens heeft de heer Franck, waarschijnlijk onder invloed van anderen, gemeend dat hij ondanks het bewind zijn zaken zelf kon regelen. Hij heeft zonder medeweten of toestemming van de bewindvoerder het rekeningnummer gewijzigd naar zijn eigen leefgeldrekening. Hij heeft het bedrag op de dag van storting contant gepind. De bewindvoerder leest de transacties op de leefgeldrekening dagelijks in. Hij controleert deze wekelijks op mogelijke inkomsten. De bewindvoerder kwam pas achter het wijzigen van de rekening door de heer Franck toen deze het geld al gepind had.

Waar de heer Franck het geld precies aan heeft uitgegeven is niet bekend. Het geld van de toeslagen was echter bedoeld om de vaste lasten mee te betalen. Als de bewindvoerder als compensatie dit gemiste bedrag op het leefgeld had moeten inhouden, dan zou de heer Franck ruim zeven weken geen leefgeld ontvangen. Dit kan volgens de bewindvoerder niet van de heer Franck gevraagd worden en mag volgens hem bovendien niet van de rechtbank

Het bewind was sinds 2012 bekend bij de Belastingdienst. Dit blijkt uit de correspondentie die de Belastingdienst naar de eerste bewindvoerder heeft verzonden. Hoe dan ook is met de opvolgende bewindvoerder het bewind opnieuw gemeld in 2015. Dit is met het daarvoor bedoelde formulier gedaan. De Belastingdienst heeft deze wijziging van bewind verwerkt. Dat blijkt uit de Voorschotbeschikking Toeslagen van mei 2015 die aan het postadres van de nieuwe bewindvoerder is gericht. Het bewind is dus op de juiste manier kenbaar gemaakt. Dat de Belastingdienst dit niet geregistreerd heeft, is een fout van de Belastingdienst zelf. Die fout komt voor rekening en risico van de Belastingdienst. Daarbij komt dat het wijzigen van het rekeningnummer door de heer Franck zelf wettelijk niet was toegestaan, ongeacht of het bewind geregistreerd stond bij de Belastingdienst. Het bewind is namelijk gepubliceerd in het Centrale Curatele- en Bewindregister. Dat betekent dat zelfs als de bewindvoerder zich nog niet had gemeld, de Belastingdienst er niet vanuit mocht gaan dat de heer Franck zelfstandig over zijn geld kon beschikken. Dit heet 'derdenbescherming'. Hiervoor wijst de advocaat op een uitspraak van de Centrale Raad van Beroep van 7 juli 2020.⁴ Daarin wordt geoordeeld dat een gemeente bijstand opnieuw moest uitbetalen op de beheerrekening nadat dit ten onrechte op de leefgeldrekening van een onder bewind gestelde is gestort.

Reactie Belastingdienst op het verslag van bevindingen

De Belastingdienst liet na ontvangst van de bevindingen van de Nationale ombudsman weten dat de bijzonderheden van dit geval aanleiding geven om alsnog het bedrag van € 389 aan toeslagen over de maand juli 2021 nog eens over te maken op de beheerrekening van de bewindvoerder. Ook liet de Belastingdienst weten een intern onderzoek in te stellen om soortgelijke situaties in de toekomst te voorkomen.

⁴ ECLI:NL:V-2020:1433.

Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?

De vraag die in deze zaak centraal staat, is of het terecht is dat de Belastingdienst de toeslagen over juli 2021 van € 389 over heeft gemaakt op de leefgeldrekening van de heer Franck en niet op de beheerrekening van de bewindvoerder. De Nationale ombudsman toetst dit aan het vereiste van goede organisatie en concludeert dat de Belastingdienst in dit geval niet juist heeft gehandeld.

Het vereiste van goede organisatie

Het vereiste van goede organisatie houdt in dat de overheid ervoor zorgt dat haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. En dat zij secuur werkt en slordigheden vermijdt. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld. Dat houdt in dit geval in dat de Belastingdienst het formulier dat de bewindvoerder indiende, zorgvuldig moet verwerken.

De Belastingdienst betaalt het bedrag alsnog

In reactie op het verslag van bevindingen dat werd opgemaakt in dit onderzoek liet de Belastingdienst weten het bedrag van € 389 aan toeslagen over juli 2021 alsnog over te maken op de beheerrekening van de bewindvoerder. De Nationale ombudsman vindt dit terecht. Hoewel het goed is dat de Belastingdienst dit doet, vindt de Nationale ombudsman het een gemiste kans dat de Belastingdienst dit niet eerder deed bij de behandeling van de oorspronkelijk bij hem ingediende klacht dan wel eerder in het onderzoek van de ombudsman. Immers, volgens de Belastingdienst is de reden van uitbetaling de bijzondere omstandigheden zoals die zijn neergelegd in het verslag van bevindingen. Die omstandigheden zijn niet anders dan zoals die al waren bij de klacht zoals die bij de Belastingdienst zelf werd ingediend. Dit maakt ook dat de Nationale ombudsman het belangrijk vindt om in dit geval ondanks deze actie van de Belastingdienst toch zijn oordeel te geven in dit rapport.

De verwerking van het door de bewindvoerder ingediende formulier

De Belastingdienst is tekortgeschoten in het verwerken van het in 2015 door de nieuwe bewindvoerder ingediende formulier. Niet ter discussie staat dat de bewindvoerder het juiste formulier naar de Belastingdienst heeft gestuurd om door te geven dat hij de nieuwe bewindvoerder was. Daarom staat ook vast dat daarmee op de juiste, en ook door de Belastingdienst bedoelde manier, (opnieuw) kenbaar is gemaakt aan de Belastingdienst dat sprake was van beschermingsbewind. In zo'n geval wordt door de Belastingdienst een derdenafpraak geregistreerd. De Nationale ombudsman constateert dat de Belastingdienst dat hier niet heeft gedaan.

De omstandigheid dat op het formulier geen rekeningnummer was ingevuld op de daarvoor bestemde plaats was voor de Belastingdienst reden om dit niet te doen. De ombudsman kan dit argument niet volgen. Allereerst is het een feit dat op het formulier op de plaats van het rekeningnummer stond ingevuld 'nvt' (niet van toepassing). In aanmerking genomen dat het rekeningnummer anders dan de bewindvoerder niet wijzigde maar hetzelfde bleef, is het aldus invullen van het formulier volkomen begrijpelijk. En zelfs als de Belastingdienst hierover vragen had gehad, had het op zijn weg gelegen om dan in elk geval de bewindvoerder daarop te bevragen in plaats van het formulier simpelweg niet als bedoeld is te verwerken. En daarmee af te zien van het maken van een derdenafpraak. De omstandigheid dat het hier gaat om bewind maakt vanuit de belangen die daarmee zijn gemoeid dat van de Belastingdienst de grootste zorgvuldigheid mag worden verwacht. Van een zorgvuldige Belastingdienst had mogen worden verwacht dat was ingezet op het waarborgen van het vastleggen van het bewind als dat al niet was gebeurd bij het eerdere bewind en dat bij onduidelijkheden daarover actie was ondernomen.

Dat het bewind dan wel de derdenafpraak niet is vastgelegd door de Belastingdienst komt naar het oordeel van de ombudsman daarmee volledig voor rekening en risico van de Belastingdienst. Opgemerkt wordt dat de bewindvoerder met het indienen van het formulier en het uitblijven van een reactie van de Belastingdienst

er alleszins vanuit mocht gaan dat de wijziging van bewind was doorgevoerd en dat er een derdenafpraak geregistreerd stond.

Het gevolg van de handelwijze van de Belastingdienst, meer specifiek het niet registreren van een derdenafpraak, is dat de heer Franck de gelegenheid had om in weerwil van het bewind het rekeningnummer voor de toeslagen te wijzigen van de bewindvoerder naar zijn eigen leefgeldrekening. Dit leidde er toe dat de toeslagen niet bij de bewindvoerder kwamen en niet op de beheerrekening zijn betaald. Zoals aangegeven dient dat voor rekening en risico van de Belastingdienst te komen. Het mag zo zijn dat het geldbedrag in handen van de heer Franck terecht is gekomen en door hem op onbekende wijze is besteed waarmee in die zin het geld aan hem 'ten goede is gekomen'. De ombudsman vindt wat daarvan juridisch ook zij dat vanuit de behoorlijkheid dit geen reden mag zijn om af te zien van het opnieuw op de beheerrekening betalen van de toeslagen aan de bewindvoerder. Het is immers de fout van de Belastingdienst die heeft geleid tot het overmaken van de huur- en zorgtoeslag over juli 2021 van € 389 op de leefgeldrekening van de heer Franck. Het is niet redelijk om de gevolgen van die fout van de Belastingdienst onder de omstandigheden van dit geval af te wentelen op de heer Franck. Daarmee is de onderzochte gedraging niet behoorlijk. Kennelijk is de Belastingdienst gezien zijn reactie op de bevindingen het daarmee ook eens.

Intern onderzoek door de Belastingdienst

Zoals hierboven al overwogen gaat het hier gaat om bewind en dat betekent dat vanuit de belangen die daarmee zijn gemoeid van de Belastingdienst de grootste zorgvuldigheid mag worden verwacht. Daarom neemt de Nationale ombudsman met instemming kennis van de mededeling van de Belastingdienst dat een intern onderzoek wordt ingesteld om een situatie als hier speelt in de toekomst te voorkomen.

Conclusie

De ombudsman vindt de klacht gegrond, wegens schending van het vereiste van goede organisatie.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen