

# Rapport

Rapport over een klacht over de Belastingdienst/Holland-Midden.

**Datum: 08 maart 2011**

**Rapportnummer: 2011/080**

## Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de Belastingdienst/Holland-Midden niet bereid is om de definitieve aanslagen inkomstenbelasting 2008 en 2009 van zijn overleden zoon met voorrang vast te stellen.

## Bevindingen en beoordeling

### I Bevindingen

1. In 2009 overleed verzoekers zoon.
2. Op 18 november 2009 werd de (overlijdens)aangifte inkomstenbelasting 2009 ingediend bij de Belastingdienst.
3. In een brief van 4 december 2009 vroeg verzoeker aan de Belastingdienst/Holland-Midden om de aanslagen inkomstenbelasting 2008 en 2009 van zijn overleden zoon met voorrang vast te stellen. Hij voerde aan dat de boedelvereffening pas na vaststelling van de fiscale positie kon worden voltooid. Hij gaf aan de zaak om emotionele redenen zo snel mogelijk afgewikkeld te willen hebben.
4. Op 18 december 2009 liet de Belastingdienst verzoeker bij monde van mw. V. telefonisch weten dat het niet mogelijk was het systeem van de Belastingdienst te beïnvloeden met het oog op een versnelde behandeling van de aangiften 2008 en 2009 van verzoekers zoon.
5. De Belastingdienst behandelde de brief van verzoeker als klacht en reageerde op 23 december 2009. De Belastingdienst schreef geen mogelijkheden te hebben om de definitieve vaststelling van de aanslagen te bespoedigen. Dat lag, aldus de Belastingdienst, aan de verwerkingsstatus in het landelijk systeem van de Belastingdienst. Verzoeker diende nog wat geduld te hebben.
6. Op 16 april 2010 wendde verzoeker zich met een klacht tot de Nationale ombudsman.  
  
Hij wees er op dat de erfgenamen de nalatenschap van de overleden zoon beneficiair hadden aanvaard vanwege het nadelige saldo van de nalatenschap. Hij gaf opnieuw aan de zaak te willen kunnen afsluiten.
7. De Nationale ombudsman nam naar aanleiding van de klacht telefonisch contact op met de Belastingdienst/Holland-Midden. De Belastingdienst bevestigde op 4 mei 2010 dat het niet mogelijk was invloed uit te oefenen op het systeem.

8. Op 7 mei 2009 liet de Belastingdienst telefonisch nog weten in bijzondere gevallen wel een zogenaamde pen aanslag te kunnen opleggen. Dit gebeurde vanwege de omslachtigheid van deze methode echter alleen in schrijnende gevallen. Het belang van boedelvereffening viel daaronder niet. In overlijdensgevallen werd er, aldus de Belastingdienst, wel voor gezorgd dat zo snel mogelijk een voorlopige aanslag werd opgelegd. Dat was ook bij verzoekers zoon gedaan. De Belastingdienst voegde daaraan toe dat de aangiften niet zomaar voor behandeling uit het systeem konden worden gehaald.

Op 19 mei 2010 liet de Belastingdienst weten dat de aangiften 2008 en 2009 van de overleden zoon in het systeem zaten en nog niet waren vrijgegeven voor behandeling.

9. Op 17 augustus 2010 verzocht de Nationale ombudsman de Belastingdienst schriftelijk op verzoekers klacht te reageren.

Ook de minister van Financiën werd gevraagd op de klacht te reageren.

10. De Belastingdienst reageerde op 4 oktober 2010 op de klacht. In zijn reactie van 25 januari 2011 op het verslag van bevindingen verduidelijkte de directeur-generaal van de Belastingdienst het standpunt van de Belastingdienst liet onder meer het volgende weten:

- met ingang van het belastingjaar 2008 werkt de Belastingdienst met een nieuw voorraad- en distributiesysteem voor aangiftebiljetten. Om de eenheid van beleid te waarborgen kon een regio na 1 januari 2010 een aangiftebiljet slechts laten lichten in een beperkt aantal situaties. Vanaf 1 april 2010 kwamen daarbij 'schrijnende gevallen met een groot klantbelang'.

- de wettelijke termijn van drie jaar voor het opleggen van de aangifte inkomstenbelasting 2008 was en is nog niet verstreken; er is tijdig een voorlopige aanslag opgelegd. De aangifte 2008 kwam niet voor geautomatiseerde behandeling in aanmerking omdat er een fiscaal risico in de aftrekposten was vastgesteld.

- voor 2009 is kort na ontvangst van de aangifte ook een voorlopige aanslag opgelegd. Volgens de geldende afspraak voor overlijdensaangiften moest daarna, aldus de reactie op de klacht, zo spoedig mogelijk ook de definitieve aanslag worden opgelegd. Daaraan stond echter in de weg dat de aangifte over 2008 nog niet was behandeld. Ten tijde van verzoekers vraag om een spoedige behandeling was bij de Belastingdienst nog geen beleid bekend dat het mogelijk maakte te vragen om lichting van de aangifte 2008 van verzoekers zoon. Dat betekende, aldus de Belastingdienst, dat alleen een pen aanslag had kunnen worden opgemaakt. Zoals eerder al opgemerkt, deed de Belastingdienst dat in het algemeen niet omwille van het bespoedigen van een boedelvereffening.

Deze situatie werd pas later in 2010 aangewezen als categorieën waarin om lichting kon worden gevraagd. Toen is ook verzocht om lichting van de aangifte over 2008. De aangifte

2008 is op 31 augustus 2010 door "lichting" vrijgegeven voor behandeling en de afwikkeling ervan is in gang gezet.

## **II Beoordeling**

11. Verzoeker klaagt er over dat de Belastingdienst geen stappen heeft ondernomen om te bewerkstelligen dat de aanslagen inkomstenbelasting 2008 en 2009 van zijn in laatstgenoemde jaar overleden zoon met voorrang werden vastgesteld. Niet alleen zou de vereffening van de nalatenschap van de zoon pas mogelijk zijn nadat de aanslagen over beide jaren definitief waren vastgesteld, ook gaf verzoeker aan er om emotionele redenen aan te hechten dat de nalatenschap zo snel mogelijk werd afgewikkeld.

12. De Nationale ombudsman acht de wens van verzoeker begrijpelijk. Het overlijden van een kind is emotioneel zeer beladen. Het is goed voorstelbaar dat een ouder van een overleden kind het naast de emotionele verwerking extra belastend vindt langdurig geconfronteerd te worden met de administratieve gevolgen van het overlijden van het kind.

Van de Belastingdienst mag verwacht worden dat hij oog en begrip heeft voor een dergelijke situatie en doet wat redelijkerwijs in zijn vermogen ligt om de nabestaanden zo weinig mogelijk te belasten.

13. De Belastingdienst is op dit punt jegens verzoeker tekort geschoten. De Belastingdienst heeft te lang gewacht met het ondernemen van stappen om verzoeker tegemoet te komen. In eerste instantie, op 23 december 2009, liet de Belastingdienst verzoeker weten dat hij geduld moest hebben. Deze reactie was in zoverre juist dat de Nationale ombudsman het begrijpelijk acht dat de Belastingdienst niet direct overging tot het opleggen van een penanslag. Maar ook toen het door de Belastingdienst gevoerde beleid het per 1 april 2010 mogelijk maakte om voor 'schrijnende gevallen met groot klantbelang' de aangifte te laten lichten, heeft de Belastingdienst niet direct stappen ondernomen.

Naar het oordeel van de Nationale ombudsman had de Belastingdienst op dat moment kunnen en moeten besluiten de aangifte 2008 te laten lichten. De door verzoeker genoemde argumenten van emotionele aard had de Belastingdienst moeten onderkennen als groot klantbelang. Een dergelijk belang kan ook van andere dan financiële aard zijn. De Belastingdienst liet daarentegen nog in mei 2010 weten dat de aangifte niet voor behandeling uit het systeem kon worden gehaald. Pas in augustus 2010 is de aangifte 2008 gelicht.

De werkwijze van de Belastingdienst heeft ook geleid tot een resultaat dat niet in overeenstemming is met de door hem in zijn reactie op de klacht genoemde afspraak. Deze afspraak hield in dat na een overlijdensaangifte niet alleen binnen drie maanden een voorlopige aanslag wordt opgelegd, maar dat deze ook zo snel mogelijk wordt gevolgd

door een definitieve aanslag. Ook de gedachte achter het bestaan van deze afspraak had bij de Belastingdienst moeten leiden tot een andere inschatting van het belang van verzoeker.

14. Het vereiste van correcte bejegening houdt onder meer in dat overheidsinstanties zich in hun bejegening van burgers hulpvaardig opstellen.

15. De Belastingdienst heeft onvoldoende begrip getoond voor verzoekers begrijpelijke wens de nalatenschap van zijn overleden zoon zo spoedig mogelijk af te wikkelen. De Belastingdienst heeft zich diens tengevolge onvoldoende hulpvaardig opgesteld en ten onrechte geen, althans te laat gebruik gemaakt van de mogelijkheid om een aangifte te laten lichten. De Belastingdienst heeft voorts gehandeld in strijd met de afspraak binnen de Belastingdienst dat de voorlopige aanslag op een overlijdensaangifte zo spoedig mogelijk wordt gevolgd door een definitieve aanslag.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van de Belastingdienst/Holland-Midden, is gegrond wegens schending van het vereiste van een correcte bejegening.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

## **Onderzoek**

Op 16 april 2010 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift met een klacht over een gedraging van de Belastingdienst/Holland-Midden.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van Financiën, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de Belastingdienst/Holland-Midden verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

In verband met zijn verantwoordelijkheid voor de Belastingdienst werd ook de minister van Financiën over de klacht geïnformeerd en in de gelegenheid gesteld zijn zienswijze kenbaar te maken.

Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

De reactie van de Belastingdienst gaf aanleiding het verslag op een enkel punt te wijzigen.

Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

#### INFORMATIEOVERZICHT

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie:

- het verzoekschrift van 16 april 2010 met bijlagen;
- de reactie van 4 oktober 2010 van de Belastingdienst;
- de reactie van 14 oktober 2010 van de directeur-generaal van de Belastingdienst.

2

2010.05066

de Nationale ombudsman