



Rapport

Rapport van een klacht over de staatssecretaris van Financiën.

Datum: 28 maart 2011

Rapportnummer: 2011/100

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de staatssecretaris van Financiën zijn (herhaalde) verzoek om schadevergoeding in verband met problemen in de aangifteprogrammatuur van de Belastingdienst heeft afgewezen.

Bevindingen en beoordeling

I Bevindingen

Verzoeker drijft een adviserings-, administratie- en interimmanagementkantoor. Een onderdeel van zijn werkzaamheden bestaat uit het verzorgen voor een tiental cliënten van de aangiften voor diverse belastingen.

Verzoeker verzorgde over de jaren 2006 en 2007 de aangiften inkomstenbelasting voor ondernemers en vennootschapsbelasting voor zijn cliënten. Hij maakte daarbij gebruik van de op het Persoonlijk Domein op de site van Belastingdienst aangeboden aangifteprogramma's die voor de elektronische aangifte gebruikt kunnen worden. De programma's dienen gedownload, ingevuld en vervolgens via internet te worden verzonden naar de Belastingdienst.

Verzoeker diende op 14 april 2008 bij de Belastingdienst een klacht in over de door de Belastingdienst beschikbaar gestelde aangifteprogramma's inkomstenbelasting voor ondernemers en vennootschapsbelasting. Verzoeker vulde zijn klacht aan bij brief van 28 juli 2008. Verzoeker stelde dat er veel fouten zaten in de aangifteprogramma's voor de inkomsten- en vennootschapsbelasting over de jaren 2006 en 2007. Hij wees erop dat het door hem gedownloade aangifteprogramma voor de inkomstenbelasting over 2007 bepaalde waar het de data van de bestanden op zijn computer neerzette. Daar kon verzoeker zich niet in vinden, aangezien hij dat (onder meer) uit veiligheidsoogpunt zelf wil bepalen. Verder stelde verzoeker dat hij een aangifte inkomstenbelasting over 2007 zelfs na tientallen pogingen niet kon versturen. Een dag voor het verlopen van de aangiftetermijn merkte verzoeker dat hij een nieuwe versie van de door de Belastingdienst aangeboden software moest downloaden om de aangifte alsnog te kunnen versturen. Wat betreft de aangifte vennootschapsbelasting over 2007 waren de problemen volgens verzoeker nog groter. Hier speelde ook het automatisch bepalen door het aangifteprogramma waar de data van de bestanden op de computer van verzoeker worden geplaatst. Verder wees verzoeker erop dat de balansposten - omzetbelasting als vordering en omzetbelasting als schuld - niet negatief konden zijn en dat het invullen van een negatieve waarde niet door het aangifteprogramma werd geaccepteerd. Hierdoor was volgens verzoeker het verzenden van de aangifte onmogelijk. In dit geval bleek ook dat de Belastingdienst nieuwe software via zijn website aanbood om de problemen te verhelpen. Verzoeker vroeg zich af waarom de aangiftes niet eerst door de Belastingdienst voldoende

getest worden alvorens deze op zijn site worden geplaatst. Verzoeker merkte op dat hij vele malen over de problemen met de aangiften telefonisch contact heeft opgenomen met medewerkers van de BelastingTelefoon. Volgens verzoeker werden de fouten in de aangifteprogramma's ontkend door de medewerkers van de BelastingTelefoon of zij wisten niet om welke software het ging. Het gevolg hiervan was dat verzoeker zelf ging uitzoeken wat de reden van de fout in de aangifte was, omdat hij niet onder de elektronische aangifteplicht van zijn cliënten uit kon. Na verloop van tijd bleek volgens verzoeker dat de fout toch bij de Belastingdienst lag, met als gevolg dat verzoeker de aangiften opnieuw moest invullen. Volgens verzoeker ging hier voor de aangiften over de jaren 2006 en 2007 veel tijd in zetten. Dit is tijd die verzoeker niet kan doorberekenen aan zijn cliënten.

Medewerkers van de BelastingTelefoon lieten verzoeker weten dat hij maar zelf aangiftesoftware diende aan te schaffen bij een commerciële partij, want dat zou probleemloos werken. Volgens verzoeker was dat niet rendabel voor hem, omdat hij maar een tiental cliënten heeft voor de inkomsten- en vennootschapsbelasting. Verzoeker stelde dat de Belastingdienst hem daar niet toe kan verplichten. Als belastingplichtigen verplicht zijn om elektronisch aangifte te doen, dan moet de Belastingdienst daar adequate software voor beschikbaar te stellen, aldus verzoeker.

Verzoeker diende gelijktijdig met de klacht ook een verzoek om schade vergoeding bij de Belastingdienst in. Voor de onderbouwing van zijn claim verwees hij naar zijn klacht. Verzoeker stelde dat het uitzoeken van de fouten in de aangiften inkomsten- en vennootschapsbelasting over de jaren 2006 en 2007 hem 80 uren kostte. Verzoeker wenste die kosten dan ook op de Belastingdienst te verhalen tegen een regulier tarief van € 85 per uur. De schade werd door verzoeker begroot op € 6.800.

Het Ministerie van Financiën reageerde bij brief van 26 januari 2009 op verzoekers klacht en op zijn verzoek om schadevergoeding. De klacht achtte het ministerie gegrond. Het ministerie voerde daartoe het volgende aan. De aangiftesoftware van de Belastingdienst werkte helaas niet foutloos en dat kan tot gevolg hebben gehad dat het doen van aangifte meer tijd vergde dan dat het geval zou zijn geweest indien software van de Belastingdienst in orde zou zijn geweest. De Belastingdienst werkt voortdurend aan verbetering van de automatisering, waaronder de aangiftesoftware. De door verzoeker genoemde problemen waren voor de aangifte over 2008 bijvoorbeeld verholpen. Voor het jaar 2008 werd in programmatuur weer een mogelijkheid voor een directorykeus opgenomen. Ook het probleem met betrekking tot de aangifteprogrammatuur vennootschapsbelasting over de jaren 2006 en 2007 (dat de balansposten - omzetbelasting als vordering en omzetbelasting als schuld - niet negatief konden zijn en dat het invullen van een negatieve waarde niet door het programma werd geaccepteerd) werd in de aangifte over 2008 ondervangen. Het ministerie deelde verder mee het te begrijpen dat nu de Belastingdienst het langs elektronische weg doen van aangifte verplicht stelt, het vervelend is indien de daartoe dienende software gebreken vertoont, ook al zijn hier goede verklaringen voor te geven.

Het Ministerie van Financiën besliste afwijzend op het verzoek om schadevergoeding. Het ministerie berichtte dat zij alleen is gehouden tot het toekennen van een schadevergoeding indien de Belastingdienst zich jegens verzoeker onrechtmatig had gedragen. In principe moet het ongemak als gevolg van technische fouten en/of onduidelijkheden in de software van de Belastingdienst gezien worden als een normaal maatschappelijk risico dat de burger of een bedrijf loopt, in verzoekers geval komt dit volgens het ministerie neer op een normaal ondernemingsrisico. Daarmee samenhangende kosten worden in beginsel niet vergoed. Slechts als er sprake is van een uitzonderlijke situatie wordt hiervan afgeweken. Dit geval gaf het ministerie geen aanleiding om tot vergoeding van de gestelde schade over te gaan, nog daargelaten dat verzoeker de kosten onvoldoende had onderbouwd.

Verzoeker kon zich niet verenigen met de afwijzende beslissing op zijn claim. Hij reageerde daarop bij brief van 3 februari 2009. In de brief merkte verzoeker op dat het ministerie voorbij ging aan de al jaren voortdurende problemen met de software van de Belastingdienst. Verzoeker merkte op dat er nog steeds veel problemen waren met de software. Hij vond dat verbijsterend. Verzoeker verhoogde zijn schadeclaim met 2 uren. Het totaal bedrag van de schadeclaim kwam toen op een bedrag van € 6.970.

De staatssecretaris van Financiën berichtte verzoeker bij brief van 27 februari 2009 dat zijn brief van 3 februari 2009 geen nieuwe gezichtspunten ten aanzien van de klacht en de claim bevatte. Hij zag daarom dan geen reden aanwezig om terug te komen op het in de brief van 26 januari 2009 neergelegde standpunt om de claim af te wijzen. Dat verzoeker naar zijn zeggen doorlopend werd geconfronteerd met fouten van de Belastingdienst nam de staatssecretaris voor kennisgeving aan. De staatssecretaris was niet gebleken dat de Belastingdienst onrechtmatig zou hebben gehandeld. De door het ministerie in haar brief van 26 januari 2009 genoemde overwegingen betreffende de klacht en de schadeclaim worden hierna toegerekend aan de staatssecretaris.

Verzoeker was het niet eens met de afwijzende beslissing op zijn verzoek om heroverweging. Hij diende daarom een klacht in bij de Nationale ombudsman.

In het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman gaf de staatssecretaris van Financiën in zijn reactie van 3 december 2010 aan geen aanleiding te zien om terug te komen op de beslissing om het verzoek om schadevergoeding af te wijzen. Hij liet daarbij het volgende meewegen. Wanneer in civiele kwesties 'gehoudenheid' (verplichting) tot het vergoeden van schade ontstaat, is dat geregeld in artikel 6:162 van het Burgerlijk Wetboek. De verplichting ontstaat in het geval jegens een ander een onrechtmatige daad wordt gepleegd. Of die verplichting bestaat, is in het geval daarover verschil van mening bestaat, ter beslissing aan de civiele rechter. Verzoeken om schadevergoeding die betrekking hebben op de Belastingdienst, worden behandeld aan de hand van het Besluit behandeling verzoeken om kostenvergoeding en schadevergoeding van 21 augustus 2003 (Stcrt. 27 augustus 2003, nr. 164, pag. 15). In het Besluit is aangegeven dat verzoeken om schadevergoeding in de eerste plaats worden beoordeeld aan de hand van het hiervoor

geschetste juridische kader. Het Besluit geeft daarnaast de mogelijkheid om in schrijnende gevallen, gelet op de bijzondere omstandigheden van het geval, uit coulanceoverwegingen een gehele of gedeeltelijke tegemoetkoming te verlenen. Een dergelijke uitzondering achtte de staatssecretaris in het geval van verzoeker niet aanwezig. Het standpunt van nu van de staatssecretaris is niet anders, ook niet als dat had kunnen worden gezien in het licht van het sedertdien uitgebrachte rapport van 24 juni 2009 met nummer 2009/135 van de Nationale ombudsman "Behoorlijk omgaan met schadeclaims", alsmede in het licht van het rapport van 15 februari 2011 met nummer 2001/024 van de Nationale ombudsman "Behoorlijk omgaan met schadeclaims door gemeenten". (De zestien spelregels voor behoorlijk omgaan met schadeclaims afkomstig uit deze rapporten zijn in dit verslag opgenomen in de Achtergrond, onder 1.) De staatssecretaris verwees in dit kader met name op de reactie van het kabinet op de spelregels 3. en 4. (zie Achtergrond, onder 2. De twee door de staatssecretaris genoemde spelregels zijn onder de spelregels in de Achtergrond, onder 1, als de nummers 4. en 5. opgenomen.)

Het Ministerie van Financiën liet, daarnaar gevraagd door de Nationale ombudsman onder meer op 3 maart 2011 nog het volgende weten. De elektronische aangiften inkomstenbelasting voor ondernemers over 2007 en vennootschapsbelasting over 2007 konden worden gedownload via het Persoonlijk Domein voor ondernemers vanaf de site van de Belastingdienst. Volgens het ministerie was op 21 maart 2008 een nieuwe versie van de aangifte inkomstenbelasting 2007 voor ondernemers in het Persoonlijk Domein geplaatst. Het inzenden van de oude versie is toen geblokkeerd. In het servicebericht op het Persoonlijk Domein werd gewezen op het nieuwe programma dat gedownload moest worden. Bij het insturen van de aangifte met het oude programma verscheen een melding waaruit bleek dat dat niet kon en dat het nieuwe programma gedownload moest worden. Dit is ook gebeurd op 27 maart 2008. Deze versie van het aangifteprogramma stond tot 28 mei 2008 in het Persoonlijk Domein. Op de serviceberichten die getoond zijn op het Persoonlijk Domein stond in de periode van 20 februari 2008 tot 1 april 2008 vermeld dat de aangifte vennootschapsbelasting over 2007 vanaf eind maart 2008 beschikbaar was. Van 4 april tot 10 april 2008 stond als servicebericht vermeld dat de aangifte vennootschapsbelasting uiterlijk half april 2008 beschikbaar zou zijn. Vanaf 10 april 2008 tot 25 februari 2009 stond als servicebericht vermeld dat het aangifteprogramma vennootschapsbelasting 2007 beschikbaar was. Het aangifteprogramma van de vennootschapsbelasting was in maart 2008 mogelijk enkele dagen niet beschikbaar in verband een extra controle. Dit is echter niet op te maken uit de serviceberichten. Er zou volgens het ministerie tijdens die dagen een probleem kunnen zijn geweest. Ten slotte berichtte het ministerie dat begin 2008 op het openbare gedeelte van de website van de Belastingdienst geen berichten hadden gestaan met bovenstaande strekking over de aangifte inkomstenbelasting voor ondernemers en de aangifte vennootschapsbelasting.

Beoordeling

12. Verzoeker klaagt erover dat de staatssecretaris van Financiën zijn verzoek om schadevergoeding in verband met problemen in de aangifteprogrammatuur van de Belastingdienst heeft afgewezen.

13. Het redelijkheidsvereiste houdt in dat overheidsinstanties de in het geding zijnde belangen tegen elkaar afwegen en dat de uitkomst daarvan niet onredelijk is.

14. De Nationale ombudsman beoordeelt of de overheidsinstantie op een behoorlijke wijze heeft gereageerd op het verzoek om schadevergoeding. Hij geeft geen beslissing over de juridische aansprakelijkheid van die overheid. Daarvoor is de rechtbank, die kan een overheidsinstantie veroordelen tot betaling van schadevergoeding en stelt ook de hoogte daarvan vast. De Nationale ombudsman toetst of de behandeling van een verzoek om schadevergoeding behoorlijk is geweest. Dit doet hij aan de hand van zestien spelregels afkomstig uit zijn rapporten van 24 juni 2009 met nummer 2009/135 "Behoorlijk omgaan met schadeclaims", alsmede het rapport van 15 februari 2011 met nummer 2011/025 "Behoorlijk omgaan met schadeclaims door gemeenten".

De nadruk ligt hierbij op de procedure, de weg naar de beslissing. De Nationale ombudsman kan in bepaalde gevallen (bij civielrechtelijke claims) ook oordelen over de behoorlijkheid van de beslissing, de juridische beoordeling van de claim. De Nationale ombudsman zal in die gevallen oordelen of er sprake is van een behoorlijke motivering en of de overheidsinstantie redelijkerwijs tot de beslissing heeft kunnen komen.

15. De staatssecretaris van Financiën gaf aan dat de aangiftesoftware van de Belastingdienst helaas niet foutloos werkte en dat dat tot gevolg kan hebben gehad dat het doen van aangifte meer tijd vergde dan dat het geval zou zijn geweest indien software van de Belastingdienst in orde zou zijn geweest. De door verzoeker genoemde problemen zijn voor de aangifte over 2008 verholpen. De staatssecretaris deelde verder mee het te begrijpen dat nu de Belastingdienst het langs elektronische weg doen van aangifte verplicht stelt, het vervelend is indien de daartoe dienende software gebreken vertoont, ook al zijn hier volgens de staatssecretaris goede verklaringen voor te geven.

16. De staatssecretaris van Financiën gaf aan gehouden te zijn tot vergoeding van schade indien er sprake is van onrechtmatig handelen op grond van het bepaalde in artikel 6:162 van het Burgerlijk Wetboek. Onrechtmatigheid zal in het algemeen eerst worden aangenomen als er sprake is van handelingen in strijd met de wet of het recht waarvan de staatssecretaris heeft geconcludeerd dat daarvan in verzoekers geval geen sprake is. Verder wees de staatssecretaris erop dat daarnaast de mogelijkheid bestaat om in schrijnende gevallen, gelet op de bijzondere omstandigheden van het geval, uit coulanceoverwegingen een gehele of gedeeltelijke tegemoetkoming te verlenen. Een dergelijke uitzondering achtte de staatssecretaris in het geval van verzoeker niet aanwezig.

17. Zoals door de staatssecretaris werd erkend liep verzoeker aan tegen fouten in de door de Belastingdienst beschikbaar gestelde software van het aangifteprogramma. Dit betekent echter niet automatisch dat een vergoeding van kosten moet plaatsvinden. Het is in het maatschappelijk verkeer niet ongebruikelijk dat burgers kosten die worden gemaakt als gevolg van fouten van anderen, zoals ook overheidsinstanties, zelf dragen, tenzij er sprake is van een onevenredig nadeel voor de betrokkene.

18. Naar het oordeel van de Nationale ombudsman is hier sprake van een situatie waarin de aard en de omvang van de ondervonden problemen voor verzoeker dusdanig waren en bovendien over een zodanig lange periode speelden, dat de staatssecretaris van Financiën in redelijkheid niet in zijn standpunt kan worden gevolgd verzoeker helemaal geen kostenvergoeding toe te kennen.

Verzoekers cliënten zijn ondernemers en als zodanig met ingang van 1 januari 2006 wettelijk verplicht om hun aangiften elektronisch in te dienen. Met het aldus indienen van de aangiften inkomsten- en vennootschapsbelasting over de jaren 2006 en 2007 werd verzoeker geconfronteerd met enkele onaangename gebeurtenissen. Zo was het volgens verzoeker pas na vele pogingen mogelijk voor een tiental cliënten aangiften inkomsten- en vennootschapsbelasting over het jaar 2007 in te dienen. Door de staatssecretaris van Financiën is niet weersproken dat de BelastingTelefoon ontkennend reageerde op door verzoeker herhaaldelijk afgegeven signalen over de naar zijn mening door de Belastingdienst veroorzaakte problemen met het aangifteprogramma. Dit leidde ertoe dat verzoeker alsnog pogingen ondernam om de aangiften in te dienen. Hetgeen geen succes had.

Uit informatie van het Ministerie van Financiën blijkt dat via het Persoonlijk Domein op de site van de Belastingdienst de belastingplichtigen in ieder geval in 2007 over de software problemen waren ingelicht. Verzoeker nam pas eind maart 2007 van deze informatie kennis.

In aanmerking genomen dat het in eerste instantie niet mogelijk was de aangiften in te dienen en de BelastingTelefoon verzoeker liet weten dat er geen problemen met de software van de Belastingdienst waren, acht de Nationale ombudsman een tegemoetkoming op zijn plaats voor de pogingen van verzoeker om alsnog de aangiften in te dienen. De Nationale ombudsman is echter van oordeel dat verzoekers claim van € 6.800 voor onder meer het uitzoeken van de fouten in de aangiften inkomsten- en vennootschapsbelasting niet redelijk is.

De Nationale ombudsman is verder van oordeel dat verzoeker niet voor vergoeding van enige schade in aanmerking komt voor het feit dat hij niet de mogelijkheid had de aangiften op de door hem gewenste directory te zitten. De Nationale ombudsman ziet niet in wat voor schade verzoeker hierdoor heeft geleden.

19. De Nationale ombudsman is het met de staatssecretaris eens dat het voor verzoeker vervelend was dat de software van de Belastingdienst over de jaren 2006 en 2007 gebreken vertoonde. Het geheel afwijzen van deze claim doet dan ook geen recht aan de spelregel dat overheidsinstanties bij de afhandeling van schadeclaims een coulante opstelling innemen. Dit houdt onder meer in dat de overheid zich coulant opstelt indien vaststaat dat zij fouten heeft gemaakt. De minister van Financiën wordt daarom in overweging gegeven om met verzoeker in overleg te treden om te komen tot een redelijke kostenvergoeding.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de staatssecretaris van Financiën is gegrond, wegens schending van het redelijkheidsvereiste.

Aanbeveling

De minister van Financiën wordt in overweging gegeven om met verzoeker in overleg te treden om te komen tot een redelijke kostenvergoeding.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

Onderzoek

Op 17 maart 2009 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift met een klacht over een gedraging van de staatssecretaris van Financiën.

Naar deze gedraging werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de minister van Financiën verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

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 het Ministerie van Financiën gaf aanleiding het verslag aan te vullen. Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

INFORMATIEOVERZICHT

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

het verzoekschrift van 16 maart 2009

een aanvulling op het verzoekschrift van 15 maart 2010

de reactie van 3 december 2010, van de staatssecretaris van Financiën

de aanvullende informatie van 13 januari en 1 en 3 maart 2011 van het Ministerie van Financiën

Achtergrond

Zestien spelregels voor behoorlijk omgaan met schadeclaims afkomstig uit het rapport van 24 juni 2009 met nummer 2009/135 "Behoorlijk omgaan met schadeclaims", alsmede het rapport van 15 februari 2011 met nummer 2011/024 "Behoorlijk omgaan met schadeclaims door gemeenten" van de Nationale ombudsman:

"Conflictoplossende opstelling

De overheid onderzoekt zoveel mogelijk welk conflict er achter een claim schuilgaat, en probeert dat conflict op een passende manier op te lossen.

De overheid is zich er steeds van bewust dat een financiële genoegdoening slechts een deel van de oplossing is: tijdig reageren, voldoende aandacht besteden aan de reden waarom het nadeel voor de burger is ontstaan, overtuigend motiveren van gemaakte keuzes en het aanbieden van een excuus zijn minstens zo belangrijk.

De overheid die is verzekerd voor schade onderhoudt steeds zelf de relatie met de

burger, en maakt steeds zelf de afweging ten aanzien van de claim, ook als de verzekeraar een inhoudelijk standpunt over de claim heeft ingenomen

Coulante opstelling

4. De overheid heeft er oog voor dat er claims zijn van geringe omvang die de overheid redelijkerwijs moet honoreren. In die gevallen stelt de overheid zich coulant op en beroept zich niet zonder goede redenen op precedentwerking, gelijke behandeling en comptabiliteitsregels.

5. De overheid hanteert een coulante benadering indien vast staat dat zij fouten heeft gemaakt, maar de burger problemen heeft om de omvang van de schade met hard bewijs

te staven.

Terughoudende processuele opstelling

6. De overheid vermijdt zo mogelijk juridische procedures. Andere vormen van geschiloplossing als effectief onderhandelen en mediation kunnen daarbij behulpzaam zijn.
7. De inzet van processuele middelen door de overheid is proportioneel in verhouding tot de identiteit van de burger en de aard van de schade waarom het gaat. Bij redelijke claims van geringe omvang en relatief zwakke wederpartijen is de overheid terughoudender in de neiging tot procederen.
8. Indien in een procedure tegen de overheid door de rechter (in hoogste instantie) een uitspraak is gedaan die van belang is voor andere, analoge gevallen, laat de overheid het niet op procedures in die andere gevallen aankomen.
9. De overheid is terughoudend met het instellen van hoger beroep indien zij in een procedure tegen een burger door de rechter in het ongelijk is gesteld. Zij weegt in dat geval uitdrukkelijk af wat het bredere of anderszins doorslaggevende belang is van een uitspraak van een hogere rechter in de betreffende zaak.
10. In geval van een proefproces in het algemeen belang maakt de overheid een afspraak met de betrokken burger over de vergoeding door het ministerie van diens proceskosten.
11. Indien een burger als gevolg van een te weinig terughoudende processuele opstelling van de overheid in een proces is betrokken, en daarin in het gelijk wordt gesteld, bepaalt de overheid of er kosten bovenop de standaard vergoedingen in redelijkheid moeten worden gecompenseerd.

Proactieve opstelling

12. De overheid stelt zich proactief op door bij overheidshandelen in het algemeen belang, indien te voorzien is dat individuele burgers daardoor onevenredig benadeeld worden, van tevoren regelingen te treffen voor compensatie van dit nadeel.
13. De overheid vergoedt rente wegens vertragingsschade op verzoek en waar mogelijk uit eigen beweging en dwingt de burger niet daarvoor een procedure te starten.
14. Indien de overheid haar aansprakelijkheid erkent, maar de gestelde hoogte van de schade door haar wordt betwist, vergoedt zij in elk geval het door haar erkende schadebedrag, zodat een eventueel te voeren juridische procedure alleen over het meerdere hoeft te gaan.
15. In het kader van een procedure verschaft de overheid de betrokken burger uit eigen beweging alle informatie die deze nodig heeft om die procedure op gelijkwaardige wijze te

kunnen voeren.

16. De overheid informeert de burger zo nodig over de meest passende vorm voor het indienen van een claim."

2. Brief van de minister van Justitie van 12 maart 2010 namens het kabinet:

"Op 24 juni 2009 heeft de Nationale ombudsman mij het rapport "Behoorlijk omgaan met schadeclaims" aangeboden. Het rapport is een handreiking aan de overheid voor een behoorlijke omgang met schadeclaims, Het bevat een schadevergoedingswijzer met spelregels, alsmede een schets van de praktijk bij de verschillende ministeries.

Uit het rapport blijkt dat de praktijk binnen de rijksoverheid verschilt. Voor een belangrijk deel hangt dat samen met het feit dat er tussen de diverse soorten schadeclaims ook grote verschillen bestaan. Het kabinet trekt uit het rapport de conclusie dat er weliswaar verschillen bestaan in de afhandeling van schadeclaims, maar dat er geen structurele tekortkomingen zijn gebleken.

Het kabinet beschouwt de spelregels als praktische handreiking aan de rijksoverheid voor de omgang met schadeclaims en hecht eraan, daarmee zijn instemming uit te spreken. Het kabinet constateert dat de spelregels zodanig zijn geformuleerd, dat voldoende ruimte wordt gelaten voor een op bijzondere gevallen toegespitste wijze van behandeling en afweging van belangen en omstandigheden. De omgang met claims vergt immers veelal maatwerk, waarbij standaardoplossingen tekortschieten. Het is goed om daarbij te benadrukken dat de rijksoverheid gebonden is aan het recht, zoals dat voor schadeclaims grotendeels is geregeld in het Burgerlijk Wetboek, het Wetboek van burgerlijke rechtsvordering, de Algemene wet bestuursrecht en de daarop gegronde jurisprudentie, alsmede in bijzondere wetgeving. De spelregels komen niet in de plaats van - en zijn niet van gelijke orde als - de juridische regels waaraan de overheid en de

wederpartij zijn gebonden. Zoals hiervoor al aangegeven, beschouwt het kabinet de spelregels dan ook als praktische handreiking voor de wijze waarop de overheid omgaat met schadeclaims.

In het onderstaande ga ik in op de wijze waarop het kabinet de spelregels wil toepassen, waarbij ik de door de Nationale ombudsman gekozen indeling in vier 'opstellingen' volg en de spelregels steeds eerst citeer.

Conflictoplossende opstelling

1. De overheid onderzoekt zoveel mogelijk welk conflict er achter een claim schuilgaat en probeert dat conflict op een passende manier op te lossen.

2. De overheid is zich er steeds van bewust dat een financiële genoegdoening slechts een deel van oplossing is; tijdig reageren, voldoende aandacht besteden aan de reden waarom het nadeel voor de burger is ontstaan, overtuigend motiveren van gemaakte keuzes en het aanbieden van een excuus zijn minstens zo belangrijk.

Spelregel 1 sluit nauw aan bij een van de uitgangspunten van het kabinetsbeleid, zoals neergelegd in de brief over de Rechtsbijstand (Kamerstukken II 2008/09, 31 753, nr.1). Het kabinet stelt zich ten doel om minder geschillen voor de rechter te laten komen en voldoende oog te hebben voor de belangen die achter een claim schuil gaan. Natuurlijk zijn er talloze claims waarbij geen sprake is van een achterliggend 'conflict' dat moet worden opgelost. Als een burger een vergoeding vraagt van zaaksschade die is veroorzaakt door feitelijk optreden van de overheid, gaat het hem niet om een daarachter liggend conflict, maar om de financiële genoegdoening. Maar de overheid moet erop alert zijn of achter een financiële claim een dieperliggend conflict schuilgaat.

Dan moet dat achterliggende conflict onderwerp van aandacht en overleg zijn en niet - in ieder geval niet in de eerste plaats - de financiële claim.

Spelregel 2 sluit hierbij aan: er is méér dan alleen het betalen van een geldbedrag. Aandacht, een goede communicatie en het aanbieden van excuses kunnen minstens zo belangrijk zijn. In de juridische praktijk wordt grote voorzichtigheid betracht met het aanbieden van excuses. Maar als daadwerkelijk een fout is gemaakt, is er alle reden om daarvoor excuses aan te bieden. Daarnaast komt het voor dat de overheid weliswaar geen fout heeft gemaakt maar door zijn optreden wel schade of ongemak heeft toegebracht aan een burger. In zo'n geval kan het buitengewoon zinvol zijn en van respect jegens de betrokken burger getuigen, als de overheid laat blijken begrip te

hebben voor de positie waarin de burger zich bevindt.

Coulante opstelling

3. De overheid heeft er oog voor dat er claims zijn van geringe omvang die de overheid redelijkerwijs moet honoreren. In die gevallen stelt de overheid zich coulant op en beroept zich niet zonder goede redenen op precedentwerking, gelijke behandeling en comptabiliteitsregels.

4. De overheid hanteert een coulante benadering indien vast staat dat zij fouten heeft gemaakt, maar de burger problemen heeft om de omvang van de schade met hard bewijs te staven.

Deze spelregels gaan beide over een coulante opstelling van de overheid, maar zij hebben een verschillende invalshoek én een verschillende strekking.

Bij spelregel 3 gaat het over kleine claims en dan in het bijzonder die kleine claims waarvan vaststaat dat zij in redelijkheid voor honorering in aanmerking komen. Dan gaat het om gevallen waarin min of meer vaststaat dat de overheid een fout heeft gemaakt die schade heeft veroorzaakt, die moet worden vergoed. In zulke gevallen zal de overheid de claim niet al te makkelijk moeten afwijzen wegens precedentwerking, gelijke behandeling of comptabiliteitsregels. Dit is een verstandige spelregel die voldoende ruimte laat om in specifieke gevallen een claim toch - gemotiveerd - af te wijzen.

Bij spelregel 4 is, anders dan bij spelregel 3, geen beperking aangebracht tot kleine claims en is bovendien de juridische positie anders, aangezien wel vaststaat dat de overheid een fout heeft gemaakt, maar nog niet vaststaat dat die fout schade van een bepaalde omvang heeft veroorzaakt die voor rekening van de overheid dient te komen. Die laatste elementen dienen nog vastgesteld te worden. Indien de fout vaststaat én vaststaat dat door deze fout schade is veroorzaakt die voor rekening van de overheid dient te komen, ligt het inderdaad voor de hand dat een coulante opstelling wordt gekozen waar het gaat om het verlangen van bewijs van schade. Het rapport van de Nationale ombudsman laat ook voorbeelden zien van gevallen waarin de overheid zo'n coulante opstelling koos. In de praktijk maakt het overigens ook wel verschil - ook gelet op het feit dat de schadevergoeding wordt betaald met belastinggeld - of het een of een kleine claim betreft."

2

2009.08255

de Nationale ombudsman