



Rapport

Rapport betreffende een klacht over de Belastingdienst/Limburg/kantoor Maastricht.

Datum: 27 mei 2011

Rapportnummer: 2011/159

Klacht

Verzoekers klagen over de afhandeling door de Belastingdienst/Limburg/kantoor Maastricht van het door hun ingediende verzoek om toekenning van een kostenvergoeding.

Bevindingen en beoordeling

I Bevindingen

1. Verzoekers dienden op 11 augustus 2010 bij de Nationale ombudsman een klacht in over de behandelingsduur van de door verzoekster op 23 april 2009 (dus na de garantiedatum 1 april 2009) ingediende aangifte inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen (ib/pvv) 2008. Na interventie door de Nationale ombudsman bleek dat de aangifte bij de Belastingdienst/Limburg nog in behandeling was. Er waren problemen met de verwerking van de aangifte. Stappen werden genomen om een voorlopige aanslag op te leggen. Hierover werd in augustus 2010 contact opgenomen met verzoekers.

2. Naar aanleiding van de klacht van verzoekers en ter afhandeling van de aangifte werd op 20 augustus 2010 door de Belastingdienst contact opgenomen met de voormalige accountant van verzoekers, die als contactpersoon was vermeld op de aangifte. Hem werden vragen gesteld alsmede verzocht om een exemplaar van de jaarrekening. Op 24 augustus 2010 werd bij de Belastingdienst een antwoord en de gevraagde jaarrekening van de accountant ontvangen. De actie in september 2010 om een voorlopige aanslag op te leggen lukte niet omdat deze door een technisch probleem 'in het systeem' bleef hangen. De (voorlopige) aanslagen ib/pvv 2008 werden in de periode december 2010/januari 2011 opgelegd.

3. Verzoekers vroegen de Belastingdienst/Limburg/kantoor Maastricht (hierna: de Belastingdienst) op 7 december 2010 om vergoeding van kosten die zij hebben gemaakt in verband met de afhandeling van de aangiften inkomstenbelasting 2008. Zij specificeerden de kosten als volgt:

"Telefoonkosten:

4 x getelefoneerd met mevr. B

4 x " met dhr. M

4 x " met mevr. F

2 x " met dhr. W

2 x " met dhr. O

6 x " met dhr. P

Ik heb verder kosten moeten maken, daar ik geen redelijk antwoord kreeg op mijn veelvuldige telefoongesprekken via de gratis belastingtelefoon, daar ik ten einde raad de ombudsman moest inschakelen. Ik heb daar alle correspondentie moeten fotokopiëren, aangetekend moeten opsturen en met dit kantoor meerdere telefoongesprekken moeten voeren. Op verzoek van mevr. B en haar voorganger werd wederom door mijn ex accountant schriftelijke (en mondelinge) informatie toegezonden, die natuurlijk al bij de aangifte werd verstrekt. Ik heb daarvoor een rekening van mijn ex accountant gekregen. De totale kosten van deze fouten van de Belastingdienst in Heerlen zijn ca. euro 250."

4. Op 22 december 2010 liet de Belastingdienst/Limburg verzoekers het volgende weten:

"...door enkele kunstgrepen in de automatisering (heeft; N.o.) u alsnog de VA 2008 ontvangen. (...) Over de stand van zaken is afgelopen periode verschillende keren met u contact geweest en is u de situatie uitgelegd.

Ik geef toe dat de procedure voor het opleggen van een VA wel lang heeft geduurd, ook hier is uitvoerig met u over gesproken en zijn excuses voor deze onvolkomenheid aangeboden.

U vindt dat u in aanmerking komt voor een tegemoetkoming in gemaakte kosten van € 250,-.

Om in aanmerking te komen voor kostenvergoeding en/of schadevergoeding is beleid geformuleerd door de staatssecretaris van Financiën en ligt dit als besluit vast bij de Belastingdienst. In principe conformeert de Nationale ombudsman zich aan dit beleid. Maar hij geeft wel aan dat dit beleid de ruimte moet scheppen om in voorkomende gevallen hier uitbreiding aan te geven.

Als richtlijn wordt voor de afhandeling van verzoeken tot schadevergoeding gehanteerd dat het moet gaan om schade die is veroorzaakt door (ernstig) verwijtbaar handelen van een medewerker van de Belastingdienst in functie en/of is de schade ontstaan door de Belastingdienst, maar is dat de Belastingdienst niet te verwijten. Er dient dus sprake te zijn van een onrechtmatige daad van de Belastingdienst. Schade die het gevolg is van normale werkzaamheden van de Belastingdienst komt niet voor vergoeding in aanmerking. Er moet sprake zijn van ernstig onzorgvuldig handelen. Kosten van juridische bijstand voor het indienen van een klacht bij de Belastingdienst en/of de Nationale ombudsman worden niet vergoed.

Conclusie

De Belastingdienst is slechts gehouden tot vergoeding van kosten en/of schade als er sprake is van een onrechtmatige daad of onrechtmatig handelen (art. 6:162 Burgerlijk Wetboek). Het niet altijd adequaat reageren op uw telefoontjes is naar mijn mening niet zo ernstig dat er van onrechtmatigheid gesproken kan worden.

In verband daarmee wijs ik de aansprakelijkheid van de door u gestelde schade/kosten af, zodat ik uw claim verder niet inhoudelijk zal beoordelen..."

5. Op 29 december 2010 verzochten verzoekers de Belastingdienst om de beslissing van 22 december 2010 te heroverwegen. Verzoekers waren van mening dat wel degelijk sprake was van onzorgvuldig handelen. Zij wezen er op dat zij in reactie op een verzoek om informatie door een medewerker van de Belastingdienst hadden aangegeven dat de gevraagde informatie al aanwezig was binnen de dienst. Desondanks moest de voormalige accountant mondeling en schriftelijk uitleg geven. Hiervoor werden verzoekers door de voormalige accountant onnodig kosten in rekening gebracht. Bovendien werden zij voordat zij in augustus 2010 de Nationale ombudsman benaderden totaal niet door de Belastingdienst geïnformeerd en wordt van de gemaakte telefoonkosten nog niet de helft aan de Belastingdienst in rekening gebracht.

6. Hierop liet de Belastingdienst weten dat ook na ampele overweging geen aanleiding werd gezien voor een vergoeding van kosten/schade. Er was volgens de Belastingdienst geen sprake van een onrechtmatige daad van de Belastingdienst of handelen van haar medewerker(s). De door verzoekers aangehaalde kosten vloeiden volgens de Belastingdienst voort uit normale bedrijfsuitoefening en worden niet gekwalificeerd als schade.

7. Vervolgens wendden verzoekers zich op 25 januari 2011 tot de Nationale ombudsman. Zij benadrukten dat de Belastingdienst bij hun voormalige accountant tot twee keer toe mondeling en één keer schriftelijk om informatie betreffende de aangiften vroeg die al binnen de dienst aanwezig was. Volgens verzoekers werden zij hiervan niet te voren op de hoogte gebracht en leidde dit onnodig tot kosten. Volgens verzoekers kan het niet zo zijn dat zij deze kosten, die geheel buiten hun schuld ontstonden, zelf moeten betalen.

8. De Belastingdienst gaf in zijn reactie van 28 maart 2011 op de klacht een weergave van de plaatsgevonden gang van zaken en een beschouwing daarvan mede aan de hand van de inrichting van de processen.

De Belastingdienst trok de volgende conclusie:

"De regeling van de aangifte

De garantieregeling was niet van toepassing. De medewerkers van de Belastingtelefoon hebben daarop gewezen. Naar aanleiding van de signalen (via de Nationale ombudsman ontvangen klacht van verzoeker; N.o.) is de behandeling versneld. Medio november werd

duidelijk dat het beoogde doel niet bereikt was. Vervolgens is vol ingezet op definitieve regeling.

(Verzoeker; N.o.) stelt dat bij de accountant gevraagd is naar stukken die al bij de Belastingdienst bekend waren. Uit het behandelverslag blijkt echter niet dat er meer dan éénmaal gegevens bij de accountant werden opgevraagd. Dit waren gegevens die niet zonder meer uit de aangifte bleken. De behandelaar heeft in november nog telefonisch contact gehad met de accountant. Daarbij is een korte toelichting gegeven en de beslissing meegedeeld. Een gebruikelijke gang van zaken.

Ik stel vast dat door medewerkers van de Belastingdienst steeds getracht is (verzoekers; N.o.) tegemoet te komen met versnelde afwikkeling. In weerwil van de 'normale' procesgang die op grond van de ingediende aangifte zou zijn doorlopen. Niet ondenkbeeldig is dat het willen opleggen van een voorlopige aanslag dat proces zelfs bemoeilijkte.

Naar mijn mening heeft de behandeling van de aangifte niet (te) lang geduurd.

(..) contacten met belanghebbende

(Verzoeker; N.o.) heeft *tweeëntwintig* maal gebeld met (**administratieve**) medewerkers van de Belastingdienst bij **verschillende** dienstonderdelen. Onbekend in welke periode die gesprekken plaatsvonden. Van die gesprekken zijn geen aantekeningen gemaakt. Dat is ook niet gebruikelijk. Aannemelijk is dat (verzoeker; N.o.) in elk van die contacten correct geïnformeerd werd over de status van de voorlopige aanslag. Ook aannemelijk is dat hij voor dat gegeven excuses kreeg aangeboden en gevraagd is om geduld te hebben en te wachten op de definitieve regeling van de aangifte.

Waarom (verzoeker; N.o.) niet belde met de behandelaar - zijn naam was bekend uit correspondentie met de accountant - is niet duidelijk.

Eerst in november is de behandelaar geconfronteerd met de ontevredenheid van (verzoeker; N.o.) over de gang van zaken. Die heeft vervolgens een en ander voortvarend aangepakt. Toen is gezocht naar een betere oplossing. Daarbij is inderdaad een 'kunstgreep' toegepast om een voorlopige aanslag te forceren.

(...) klachtafwikkeling

De klacht (...) heeft geresulteerd in het opleggen van een voorlopige aanslag en het versneld inzetten van de definitieve regeling van de aangifte. Een voorrangsbehandeling zou je kunnen zeggen. De tweede klacht bracht het signaal dat het (op korte termijn) gewenste resultaat niet bereikt was en leidde tot de aanslagen van 3 en 24 december en de daarbij behorende uitbetaling begin december.

(Later; N.o.) werd de klacht uitgebreid met een verzoek voor vergoeding van kosten. In zijn formele afwikkelingsbrief gaat (de Belastingdienst; N.o.) in op de gebeurtenissen en biedt daarvoor zijn excuses aan. De gevraagde kostenvergoeding honoreert hij niet.

Het weigeren van de kostenvergoeding wordt uitgebreid beargumenteert.

Naar mijn mening is de beslissing (...) correct. De geclaimde kosten zijn niet onderbouwd en waarschijnlijk veroorzaakt door nota's van de accountant. Dat deze nota's gestuurd zijn omdat er werkzaamheden zijn verricht is evident. Deze werkzaamheden zijn opgeroepen door een normale behandeling van de aangifte.

Het bellen met (willekeurige) administratieve medewerkers was niet effectief en kan niet leiden tot door de Belastingdienst te vergoeden kosten. Bovendien is de Belastingtelefoon kosteloos. Ik wijs er ook op dat in beginsel kosten in verband met het indienen van een klacht bij de Belastingdienst en/of de Nationale ombudsman niet vergoed worden..."

9. Verzoekers lieten op 26 april 2011 weten dat contact had plaatsgevonden met zijn toenmalige accountant. Deze had laten weten het vervelend te vinden hoe alles was gegaan en dat verzoekers de factuur niet hoefden te betalen. Verzoekers benadrukten dat zij een vervelend gevoel bleven houden bij de behandeling door de Belastingdienst. Zo noemden zij de reactie van de Belastingdienst onder het kopje 'contacten met belanghebbende' te kinderachtig voor woorden. Hij benadrukte dat hij telefoonnummers van verschillende medewerkers niet eens kende maar steeds werd verwezen van de ene medewerker naar de andere.

II Beoordeling

I. Algemeen

10. Verzoekers klagen over de afhandeling door de Belastingdienst van hun verzoek om vergoeding van kosten die zijn gemaakt in verband met de behandeling van de aangifte ib/pvv 2008 van verzoekster.

11. 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 de 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 vijftien spelregels afkomstig uit zijn rapport met nummer 2009/135 "Behoorlijk omgaan met schadeclaims" (zie Achtergrond). 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.

II. Ten aanzien van de motivering

12. Het motiveringsvereiste houdt in dat het handelen van overheidsinstanties feitelijk en logisch wordt gedragen door een kenbare motivering.

13. De Belastingdienst overwoog in de afwijzende beslissing van 22 december 2010 op het verzoek om een kostenvergoeding dat de Belastingdienst slechts is gehouden tot vergoeding van kosten en/of schade als er sprake is van een onrechtmatige daad of onrechtmatig handelen. Volgens de Belastingdienst is het niet altijd adequaat reageren op telefoontjes van verzoekers niet zo ernstig dat van onrechtmatigheid gesproken kan worden. Daarmee wees de Belastingdienst aansprakelijkheid voor de schade/kosten af en werd de claim niet verder inhoudelijk beoordeeld. Ook in de reactie van 19 januari 2011 op het verzoek om heroverweging van die beslissing concludeerde de Belastingdienst dat in het geval van verzoekers niet wordt voldaan aan het criterium dat er sprake moet zijn van een onrechtmatige daad van de Belastingdienst of (onrechtmatig) handelen van haar medewerkers. In dit verband stelde de Belastingdienst dat de kosten voortvloeien uit normale bedrijfsuitoefening en niet worden gekwalificeerd als schade.

14. De Belastingdienst volstaat in zijn beslissing met de constatering dat in het geval van verzoekers geen sprake is van onrechtmatigheid. Om die reden acht de Belastingdienst zich niet aansprakelijk voor de door verzoekers gestelde schade/kosten en wordt de claim niet verder inhoudelijk behandeld. Voor zover de Belastingdienst meent dat de enkele vaststelling dat geen sprake was van onrechtmatig handelen, wat daarvan overigens ook zij, een voldoende motivering geeft, kan hij daarin niet worden gevolgd. Immers, onzorgvuldig handelen kan op zichzelf los van de juridische kwalificatie als onrechtmatige daad aanleiding geven tot schadevergoeding. Door na te laten aan te geven waarom in dit geval de erkende onvolkomenheid in de behandeling van de aangiften en het niet altijd adequaat reageren op telefoontjes van verzoekers geen aanleiding gaf tot toekenning van schadevergoeding handelde de Belastingdienst in strijd met het motiveringsvereiste. Voorts is de stelling van de Belastingdienst dat de door verzoekers aangehaalde kosten voortvloeien uit normale bedrijfsuitoefening en niet worden gekwalificeerd als schade in elk geval zonder nadere toelichting niet te volgen. In zijn algemeenheid valt immers niet in te zien waarom kosten veroorzaakt door tekortkomingen van de Belastingdienst, die dus liggen buiten de invloedssfeer van verzoekers, moeten gelden als kosten die voortvloeien uit normale bedrijfsuitoefening.

15. Bovendien is de Nationale ombudsman van oordeel dat een specifieke reactie van de Belastingdienst ontbreekt op met name de stelling van verzoekers dat zij onnodig op kosten zijn gejaagd door het door de Belastingdienst bij hun voormalige accountant opvragen van informatie die binnen de Belastingdienst al aanwezig was. In aanmerking

genomen dat in de context van de door verzoekers gevraagde kostenvergoeding evident is dat hierover bij verzoekers irritatie is ontstaan, wordt naast een tekort in de motivering op dit punt evenmin recht gedaan aan het vereiste dat de overheid bij de behandeling van een claim zoveel mogelijk onderzoekt welk conflict er achter een claim schuilgaat, en probeert dat conflict op een passende manier op te lossen (zie Achtergrond). Het belang hiervan wordt nog eens duidelijk in deze zaak. Verzoekers laten weten ook na de reactie van de Belastingdienst van 28 maart 2011 nog een vervelend gevoel te houden bij de handelwijze van de Belastingdienst. Dit is te meer jammer omdat uit de reactie van de Belastingdienst juist een beeld ontstaat van een overheidsinstantie die zijn best heeft gedaan om verzoekers ter wille te zijn hetgeen door omstandigheden niet geheel uit de verf kwam.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

16. Nu verzoekers de Nationale ombudsman hebben laten weten dat hun voormalige accountant de uitgebrachte factuur heeft teruggenomen vervalt daarmee in zoverre de grond voor een toekenning van schadevergoeding. De overige kosten zoals de telefoonkosten (waaronder veelvuldige telefoongesprekken via de gratis Belastingtelefoon) en de kosten gemaakt voor het indienen van klacht(en) zijn niet van dien aard en omvang dat de Belastingdienst gehouden is deze te vergoeden.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Belastingdienst/Limburg is gegrond wegens schending van het motiveringsvereiste.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

Onderzoek

Op 27 januari 2011 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de familie

M uit Sittard, met een klacht over een gedraging van de Belastingdienst/Limburg/kantoor Maastricht.

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 betrokkenen verzocht op de bevindingen te reageren.

Ook de minister van Financiën werd over de klacht geïnformeerd en in de gelegenheid gesteld zijn zienswijze kenbaar te maken, voor zover daarvoor naar zijn oordeel reden

was.

De reacties van partijen gaven aanleiding het verslag aan te vullen.

INFORMATIEOVERZICHT

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

- het verzoekschrift met bijlagen dat werd ontvangen op 27 januari 2011
- de reactie van de Belastingdienst van 28 maart 2011

Het commentaar van verzoekers op de reactie van de Belastingdienst

Achtergrond

Vijftien spelregels voor behoorlijk omgaan met schadeclaims afkomstig uit rapport met nummer 2009/135 "Behoorlijk omgaan met schadeclaims" van de Nationale ombudsman:

"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 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.

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.

Terughoudende processuele opstelling

5. De overheid vermijdt zo mogelijk juridische procedures. Andere vormen van geschiloplossing als effectief onderhandelen en mediation kunnen daarbij behulpzaam zijn.

6. 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.

7. 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.

8. 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.

9. 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.

10. 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

11. 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.

12. De overheid vergoedt rente wegens vertragingsschade op verzoek en waar mogelijk uit eigen beweging en dwingt de burger niet daarvoor een procedure te starten.

13. 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.

14. 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.

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

2011.00996

2011.00996

de Nationale ombudsman