



# Rapport

Rapport over een klacht over de Belastingdienst Limburg/kantoor Buitenland en de staatssecretaris van Financiën.

**Datum: 12 september 2011**

**Rapportnummer: 2011/268**

## Klacht

Verzoeker klaagt over de wijze waarop de Belastingdienst Limburg/kantoor Buitenland en de staatssecretaris van Financiën hebben gereageerd op zijn verzoek om schadevergoeding.

## Bevindingen en beoordeling

1 Op 25 oktober 2007 schreef verzoeker de Belastingdienst Limburg/kantoor buitenland het volgende:

"...Ik heb reeds vaker in telefoongesprekken of middels brieven aangegeven dat er bepaalde zaken niet in orde waren. Ik zal niet te ver teruggaan in de geschiedenis:

1. 29 sept. 2004; een brief waarin ik o.a. aangeef dat ik, 1½ jaar na indienen, nog geen definitieve aanslag 2002 heb.
2. 10 okt. 2005; bezwaar ingediend. Tot op heden, 2 jaar na indienen, nog geen afdoening.
3. 15 jan. 2005; voorlopige teruggaaf 2005 waarop aangegeven staat dat ik geen fiscale partner heb. Na indienen van een wijzigingsformulier een nieuwe VT 2005 op 29 apr. 2005.
4. 16 jan. 2006; voorlopige teruggaaf 2006 waarop aangegeven staat dat ik geen fiscale partner heb. Telefonisch verzoek bij de BelastingTelefoon om toezending van een wijzigingsformulier.
5. 20 mrt. 2006; daar ik nog steeds geen wijzigingsformulier heb ontvangen, stuur ik de juiste gegevens per brief. Het wijzigingsformulier komt 11 apr. 2006.
6. 29 jul. 2006; voorlopige teruggaaf 2006 waarop aangegeven staat dat ik geen fiscale partner heb. Telefonisch contact met de Belastingdienst: \* Hoe kan dit? # Ik zal even kijken. Uw formulier ziet er goed uit. Ik weet ook niet wat er gebeurd is. \* Kunt u mij de naam geven van degene die mijn formulier behandeld heeft? # Nee, de computer leest dat in. \* Als de computer zulke leesfouten maakt, heb ik geen vertrouwen in de rest van uw programma's.

Het laatste telefoongesprek duurde ongeveer een uur. Bij uw medewerkster heb ik toen onder andere aangevoerd:

1. dat ik nog geen schriftelijke afdoening had van mijn bezwaar.
2. dat ik nog geen beschikking had over 2004.

3. dat ik in 2006 niet verzekerd was bij het CVZ. Uw medewerkster: 'Het CVZ zegt van wel', ik: 'Ik heb hier een schrijven waarin duidelijk staat dat ik niet verzekerd was', enz. Blijkbaar is de afstemming met het CVZ niet optimaal.

Pas na dit laatste gesprek kwam de beschikking zorgtoeslag, d.d. 08 juni 2007, en de aanslag 2004, d.d. 25 sept. 2007.

Voorzichtig uitgedrukt: het is treurig.

Wie vergoedt mij de onkosten van telefoon, briefporto enz? Dit is geen retorische vraag!!!!"

Bij zijn brief had verzoeker twee concrete klachten gevoegd.

De eerste betrof het tot dan toe uitblijven van een beslissing op zijn bezwaarschrift van 10 oktober 2005 tegen in rekening gebrachte heffingsrente voor de voorlopige aanslag inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen (ib/pvv) 2004.

De tweede betrof een tekortkoming in het elektronische aangifte programma 2006; omdat de rubriek 'voorkoming dubbele belasting' niet beschikbaar was, kon verzoeker de aangifte niet correct invullen.

2. De Belastingdienst reageerde op 19 november 2007:

"...Ik deel uw mening dat de definitieve afhandeling van uw aangifte inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen 2004 te wensen heeft overgelaten. De behandelend ambtenaar had u op zijn minst moeten inlichten dat is afgeweken van de gegevens in de aangifte 2004. Na controle mijnerzijds blijkt bovendien dat mijn collega ten onrechte is afgeweken van uw aangifte. U geeft in uw aangifte terecht aan dat u per 1 november 2004 niet meer verplicht verzekerd bent voor de premies volksverzekeringen (AOW/ANW/AWBZ). De behandelend ambtenaar heeft u voor het gehele jaar aangemerkt als uitgezonden ambtenaar van het Ministerie van defensie (art. 18-post) met kwalificatie binnenlandse belastingplicht. Indien deze collega e.e.a. zorgvuldiger had beoordeeld had hij moeten/kunnen vaststellen dat u per 1 november 2004 een pensioen ontvangt van het ABP, dat u niet meer in dienst bent van het Ministerie en u vanaf die datum aangemerkt dient te worden, gelet op uw woonplaats, als buitenlands belastingplichtige.

Bovendien had deze collega na controle van de voorlopige (juiste) aanslag (...) H42 kunnen ontdekken dat de berekende premie volksverzekeringen tijdsevenredig zijn berekend en had hij alerter dienen te handelen.

Ik bied u dan ook namens de Belastingdienst welgemeende excuses aan.

Inmiddels is, zoals ik u reeds telefonisch heb medegedeeld, het door u ingediende bezwaarschrift tegen de definitieve aanslag 2004 behandeld en is men geheel aan uw

bezwaarschrift tegemoet gekomen. Zowel het teveel berekende bedrag aan premies volksverzekeringen ad € 1.603 en de daar over berekende heffingsrente ad € 201 zullen worden vernietigd. De verminderingsbeschikking zult u omstreeks 30 november 2007 ontvangen.

2005

Naar aanleiding van de sores met betrekking tot het belastingjaar 2004 heb ik uw aangiftegegevens voor de belastingjaren 2005 en 2006 met betrekking tot de premieplicht ook gecontroleerd. Inmiddels zult u de definitieve aanslag IB/PV 2005 hebben ontvangen. Deze aanslag ( ... ) H56, dagtekening 14 november 2007) is niet correct. In deze aanslag zijn weer ten onrechte premies volksverzekeringen AOW en ANW berekend. Deze definitieve aanslag is geautomatiseerd aan de hand van de door u

aangeleverde gegevens vastgesteld. In uw aangifte 2005 heeft u enkel verzocht om vrijstelling van de premie AWBZ, terwijl u ook vrijgesteld bent van de premies AOW en ANW. Deze aanslag heb ik inmiddels ook verminderd. De verminderingsbeschikking zult u over enkele weken ontvangen.

2006

Voor het belastingjaar 2006 heeft u voor de aanlevering van de aangiftegegevens gebruik gemaakt van het digitale aangifteprogramma Buitenland (C-biljet). Na controle blijkt dat uw aangifte vooralsnog niet in behandeling wordt genomen daar u volgens de informatiewens in het digitale systeem het verkeerde biljet heeft ingediend. In het digitale systeem staat namelijk ten onrechte vermeld dat u een P-biljet (binnenlands aangiftebiljet) dient in te dienen. Het door u ingediende digitale C-biljet is wel correct, maar is in het systeem "vertaald" als afgekeurd P-biljet. Hiervan heb ik melding gemaakt.

Volgens deskundigen van ons aangiftebelastingstelsel (ABS) is dit probleem bekend. Het probleem heeft te maken met het te late tijdstip van het muteren van de soort belastingplicht in een ander systeem BVR (Beheer van Relaties). De informatiewens in zowel ABS als BVR dienen identiek te zijn. Is dit niet het geval dan ontstaat een inconsistentie t.a.v. de belastingplicht. In uw geval heeft de aantekening dat u per 1 november 2004 als buitenlands belastingplichtige aangemerkt dient te worden in BVR plaats gevonden op 29 maart 2007. Veel te laat daar op dat moment de verzenddatum van de aangiften 2006 was overschreden. Vóór het belastingjaar 2006 hadden de medewerkers van de belastingkantoren, indien zich dit probleem openbaarde, zelf de mogelijkheid het oude aangiftesysteem (IBS) te manipuleren en deze inconsistentie te herstellen. Vanaf belastingjaar 2006 is het systeem ABS operationeel geworden en is handmatig herstel op de belastingkantoren niet meer mogelijk.

Binnenkort/in de toekomst zal er een query plaats vinden voor al deze probleemgevallen en zal het door u ingediende aangiftebiljet 2006 "omgetoverd" worden als C-biljet en als behandelbaar worden aangemerkt. Vanaf het belastingjaar 2006 staat en valt alles met het nieuwe aangiftebelastingstelsel (ABS) en de "kinderziekten" hieromtrent. Feit is dat zowel de klant als de belastingambtenaar van deze door de politiek/beleid opgezadeldde sores last heeft. Ook in dit geval had het echter de Belastingdienst netjes gestaan u hier over in te lichten, zeker als u zelf er van uit bent gegaan aan uw aangifteverplichtingen te hebben voldaan, maar enig resultaat in de vorm van een (voorlopige) aanslag uitblijft.

Om voor 2006 ook een verhaal zonder einde te creëren heb ik aan de hand van de door u aangeleverde aangiftegegevens "handmatig" een voorlopige aanslag 2006 opgelegd. In mijn vaststelling heb ik rekening gehouden met de vrijstelling van premieplicht. Mocht in een later stadium blijken dat door het systeem geautomatiseerd een aanslag wordt opgelegd waarin toch premies volksverzekeringen worden berekend, dan verzoek ik u contact met mij op te nemen..."

De Belastingdienst ging niet in op de 'vraag' om een kostenvergoeding.

3. Verzoeker schreef de Belastingdienst op 13 december 2007 dat zijn vraag over de kostenvergoeding nog niet was beantwoord.

4. De Belastingdienst liet verzoeker op 19 december 2007 weten dat het nog niet mogelijk was zijn verzoek om schadevergoeding te behandelen wegens het ontbreken van rekeningen en betalingsbewijzen waarmee de geleden schade wordt aangetoond. Verzoeker werd verzocht die gegevens binnen een bepaalde termijn te leveren.

5. Op 5 februari 2008 verstreekte verzoeker aan de Belastingdienst een overzicht van door hem gemaakte kosten. De kosten ten bedrage van € 386,96 waren gespecificeerd naar telefoon, materiaal, kopieën, porto, gereden kilometers, arbeidstijd en gemaakte bankkosten. Ook maakte verzoeker aanspraak op immateriële schadevergoeding ten bedrage van € 800. Dit laatste vanwege geestelijk en lichamelijk lijden van hem en met name zijn vrouw ten gevolge van de handelwijze van de Belastingdienst. Verzoeker gaf aan dat de vele onaangenaamheden als gevolg van de handelwijze van de Belastingdienst als zout in de wonde waren. Bij zijn vrouw was het effect psychisch (diep bedroefd) en uiteindelijk culminerend in twee weken lang ziekte; maag-, lever en nierklachten.

Verzoeker gaf aan dat hij zich vooralsnog beperkt had tot de jaren 2004 t/m 2007.

6. De Belastingdienst liet verzoeker op 3 maart 2008 weten bereid te zijn een schadevergoeding van € 83,42 toe te kennen:

"... Uit onderzoek is mij het volgende gebleken:

- er is schade. U heeft dit middels bewijsstukken aangetoond;

- de oorzaak van de schade is gelegen in het feit dat de Belastingdienst verkeerde aanslagen heeft opgelegd en uw bezwaren niet tot een juiste aanslag hebben geleid, terwijl verklaard werd dat die juist was;
- de schade kan de Belastingdienst verweten worden;
- de schade is een direct gevolg van het handelen van de Belastingdienst en
- uzelf treft in dezen geen blaam.

De door u aangetoonde schade komt echter niet geheel voor vergoeding in aanmerking. Een verzoek om schadevergoeding kan worden gedaan op grond van het ministerieel besluit van 21 augustus 2003, nr DGB2003/4461M. In dit besluit is bepaald dat schadevergoeding slechts kan worden verleend indien er daadwerkelijk geldelijke schade is gebleken, die met rekeningen en betalingsbewijzen kan worden aangetoond. Bij het besteden van eigen tijd is het niet mogelijk dit met nota's en betalingsbewijzen aan te tonen. Uw eigen tijd kan dan ook niet als geleden schade worden vergoed. In genoemd besluit is ook vastgesteld dat kosten voor het indienen van klachten niet voor vergoeding in aanmerking komen. Uw verzoek om vergoeding van deze kosten kan ik dan ook niet honoreren.

Gezien het bovenstaande kom ik tot de conclusie dat u in aanmerking komt voor vergoeding van de volgende geleden schade:

Telefoon € 31,06

Materiaal € 0,56

Kopieën € 3,00

Portokosten € 19,80

Kilometerkosten € 11,04

Bankkosten € 17,96

-----

Totaal € 83,42..."

7. Daarop wendde verzoeker zich op 11 december 2008 tot de Nationale ombudsman. De klacht werd op 29 april 2009 ter behandeling als verzoek om heroverweging doorgestuurd naar het Ministerie van Financiën.

8. De staatssecretaris van Financiën liet verzoeker met een brief van 16 september 2009 weten geen aanleiding te zien tot herziening van de eerdere beslissing van de Belastingdienst:

"...merk ik op dat ik alleen gehouden ben tot het toekennen van een schadevergoeding indien de Belastingdienst zich jegens u onrechtmatig heeft gedragen.

De Belastingdienst heeft aangegeven dat er schade is en deze (gedeeltelijk) veroorzaakt is door handelen van de Belastingdienst. Tevens heeft de Belastingdienst een toelichting gegeven op de door u gestelde schadeposten. In aanvulling op deze toelichting merk ik op dat voor vergoeding van immateriële (ideële) schade het opzettelijk toebrengen van de immateriële schade door de Belastingdienst een voorwaarde is. Van enige opzet van de kant van de Belastingdienst is mij niet gebleken. Ik wijs u op artikel 6:106 van het Burgerlijk wetboek. Vast staat bovendien dat u onvoldoende heeft gesteld om een causaal verband tussen het handelen van de Belastingdienst en de gestelde immateriële schade aan te kunnen nemen. Vergoeding van immateriële schade kan alleen aan de orde komen als aannemelijk is dat de schade, mede gezien de aard van de aansprakelijkheid en de schade, in zodanig verband staat met de onjuiste aanslagen van de Belastingdienst, dat de schade als gevolg hiervan kan worden toegerekend.

Ik acht het standpunt van de Belastingdienst juist, zodat ik geen reden zie om de beslissing van de Belastingdienst te herzien en de gehele door u gestelde schade te vergoeden. Hierbij laat ik in het midden of deze schade voor vergoeding in aanmerking zou komen indien u die schade volledig aannemelijk heeft gemaakt..."

9. Vervolgens wendde verzoeker zich op 22 juli 2010 opnieuw tot de Nationale ombudsman.

Verzoeker ging in op de onderliggende civielrechtelijke bepalingen en concludeerde

- gegeven ook de beslissing van de Belastingdienst van 3 maart 2008 - dat sprake was van een onrechtmatige daad van de Belastingdienst. Volgens verzoeker is niet gekeken naar zijn argumenten, is sprake van verdraaiing van feiten en wekt de staatssecretaris van Financiën de indruk dat hij probeert de boot af te houden. Verzoeker wees onder meer op het gebruik van de term '(gedeeltelijk)' in de passage: "De Belastingdienst heeft aangegeven dat er schade is en deze (gedeeltelijk) veroorzaakt is door handelen van de Belastingdienst". Ook noemde hij het door de staatssecretaris slechts ten dele benoemen van artikel 6:106 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) in relatie tot de gevraagde immateriële schadevergoeding.

Wat betreft de immateriële schadevergoeding wees verzoeker op uitspraken van de bestuursrechter. Strekking daarvan is volgens verzoeker dat als een redelijke termijn voor het nemen van een besluit door de overheid is overschreden het bestaan van frustratie en

spanning wordt verondersteld en immateriële schadevergoeding op zijn plaats is.

10. De Nationale ombudsman stelde op 12 augustus 2010 een onderzoek in en vroeg de staatssecretaris van Financiën en de Belastingdienst om een reactie.

11. De Belastingdienst/Limburg reageerde op 8 september 2010 op de klacht. Hij wees er op dat de Belastingdienst in de beslissing van 3 maart 2008 al heeft toegegeven dat hij niet rechtmatig heeft gehandeld. Dit behoeft geen heroverweging door de staatssecretaris. Verder werd opgemerkt dat in de beslissing van 3 maart 2008 is toegegeven dat door klager schade is geleden door toedoen van de Belastingdienst. Echter, niet is toegegeven dat alle gestelde schade door toedoen van de Belastingdienst is veroorzaakt. Volgens de Belastingdienst dient de opmerking van de staatssecretaris in deze zin te worden verstaan.

Verder was volgens de Belastingdienst alleen artikel 6:106, lid 1, aanhef en onderdeel a BW in de onderhavige casus relevant. Dat verklaart waarom de staatssecretaris alleen dit onderdeel van het bewuste wetsartikel heeft genoemd.

De Belastingdienst merkte op dat wat betreft de immateriële schade het door verzoeker verstrekte bewijs door hem en de staatssecretaris als onvoldoende is beoordeeld. Daarbij gaat het hier om een overweging ten overvloede van de staatssecretaris.

12. De staatssecretaris van Financiën reageerde op 3 november 2010 op de klacht.

Erkend werd dat in de beslissing van 16 september 2009 abusievelijk het eerste verzoek van 25 oktober 2007 om schadevergoeding niet is genoemd. Dit heeft echter geen invloed gehad op de beslissing zelf.

De staatssecretaris lichtte toe waarom in de beslissing van 16 september 2009 '(gedeeltelijk)' stond vermeld bij de passage: "De Belastingdienst heeft aangegeven dat er schade is en deze (gedeeltelijk) veroorzaakt is door handelen van de Belastingdienst". Hij wees er op dat de Belastingdienst de gevraagde vergoeding niet had toegekend voor zover het ging om ingediende klachten, besteding eigen tijd en immateriële schade. In zoverre is niet toegekomen aan een beoordeling of de schade is veroorzaakt door de Belastingdienst. Dat werd met deze term aangeduid. Van een verdraaiing van feiten is geen sprake.

Verder ging de staatssecretaris in op de regelgeving en jurisprudentie over immateriële schadevergoeding. Waar het gaat om gedragingen van de Belastingdienst is volgens de staatssecretaris vrijwel uitsluitend het eerste lid sub a van artikel 6:106 BW relevant. Daarom zijn de andere onderdelen van dit artikel niet genoemd. Dit ten behoeve van de duidelijkheid en geenszins om een bepaalde indruk te wekken over de aanspraak van verzoeker.



Voor zover verzoeker een beroep deed op de jurisprudentie van de bestuursrechter over immateriële schadevergoeding merkte de staatssecretaris op dat verzoeker dit pas voor het eerst doet in zijn bij de Nationale ombudsman ingediende klacht. De staatssecretaris gaf aan dat deze jurisprudentie niet van toepassing is op diens verzoek om schadevergoeding. Op geschillen die uitsluitend een belastingaanslag betreffen en niet een opgelegde boete, is het bepaalde in artikel 6 EVRM niet van toepassing. De Hoge Raad heeft dit uitgesproken in een arrest van 11 december 2009 (UN: BK5986, zaaknr. 08/04645) en in dat arrest verwezen naar de toepasselijke Europeesrechtelijke jurisprudentie. In procedures waar artikel 6 EVRM wel van toepassing is, kan aan dat artikel geen aanspraak op schadevergoeding worden ontleend in de situatie dat sprake is van een (te) lange behandelingsduur in de bezwaarfase zonder dat het geschil daarna aan de rechter is voorgelegd (Centrale Raad van Beroep, 28 april 2009, UN: B12748, nr. 08/499 WWB).

Op het verzoek om immateriële schadevergoeding zijn volgens de staatssecretaris uitsluitend de bepalingen van het BW van toepassing. Immateriële schade kan slechts worden vergoed als naast de vereisten voor het toekennen van schadevergoeding in het algemeen tevens sprake is van één van de omstandigheden die zijn opgesomd in artikel

6:106, eerste lid BW.

Tot de vereisten voor het toekennen van schadevergoeding in het algemeen behoort het vereiste dat aannemelijk is dat de schade in zodanig verband staat met de gestelde onrechtmatige gedraging dat deze aan de Belastingdienst kan worden toegerekend (causaliteit). In de brief van 5 februari 2008 stelt verzoeker dat de door zijn echtgenote ondervonden maag-, lever- en nierklachten het gevolg zijn van het optreden van de Belastingdienst. Aangezien deze stelling niet nader is onderbouwd is - aldus de staatssecretaris - in de brief van 16 september 2009 aangegeven dat onvoldoende is gesteld om een causaal verband te kunnen aannemen.

13. In reactie op het verslag van bevindingen en een vraag van de Nationale ombudsman liet de staatssecretaris van Financiën op 22 augustus 2011 nog het volgende weten:

"...De (reactie van 3 november 2010 op de klacht (zie punt 12); No) vermeldt de jurisprudentie ten tijde van beantwoording van uw vragen (...). De Hoge Raad heeft in de door u genoemde arresten van 10 juni 2011 (LJN: BO5080, LJN: BO5087, LJN BO5046) uitgesproken dat de rechtszekerheid als algemeen aanvaard rechtsbeginsel dat aan artikel 6 van het EVRM mede ten grondslag ligt, ertoe noopt dat belastinggeschillen binnen een redelijke termijn worden beslecht, in voorkomend geval na behandeling door een onafhankelijk en onpartijdig gerecht. Aangezien dit vereiste berust op een rechtsbeginsel dat ten grondslag ligt aan artikel 6 van het EVRM, wordt aansluiting gezocht bij de jurisprudentie over dat artikel van het EHRM. Uit die jurisprudentie volgt dat bij overschrijding van de redelijke termijn, behoudens bijzondere omstandigheden, spanning

en frustratie als grond voor vergoeding van immateriële schade worden verondersteld. Met overeenkomstige toepassing van artikel 8:73 van de Algemene wet bestuursrecht (dus: in het geval een kwestie door het instellen van beroep aan de rechter is voorgelegd en de rechtbank het beroep gegrond verklaart) kan de inspecteur tot vergoeding van die schade worden veroordeeld.

U hebt mij naar aanleiding van de uitspraken van de Hoge Raad van 10 juni 2011 de vraag voorgelegd of deze uitspraak aanleiding geeft tot nadere reactie. Nog afgezien van het feit dat in het geval van verzoeker geen sprake is van een ingesteld beroep, en geen sprake kan zijn van overeenkomstige toepassing van artikel: 8:73 van de Algemene wet bestuursrecht, wijs ik op het volgende. De beslissing op het verzoek om heroverweging van verzoeker dateert van 16 september 2009. Er was op dat moment nog geen sprake van nieuwe jurisprudentie. Bij de beoordeling is dan zoals gebruikelijk gezien of de informatie over de behandeling door de Belastingdienst Limburg van het verzoek om schadevergoeding en de daaraan voorafgaande klachtbehandeling reden vormde voor een andere beslissing. Daartoe gaven zowel de klachtbehandeling, waarin de behandelaar zich conflictoplossend en pro-actief heeft opgesteld, als de behandeling van het verzoek om schadevergoeding geen aanleiding.

In het geval van (verzoeker; No) waar geen sprake is van een beroep, heeft de recente jurisprudentie van de Hoge Raad geen betekenis. Zou wel sprake zijn van een ingediend en gegrond beroep, dan zou een hernieuwde beoordeling aan de hand van de daarna gegeven uitspraak van de Hoge Raad naar mijn mening in strijd zijn met het uitgangspunt waarop mijn Besluit van 16 december 2010, Nr.DGB2010, 6799M, Stcrt 2010, nr. 20999, in het bijzonder paragraaf 5 van dat Besluit is gebaseerd. (...). Het is per definitie zo dat sprake kan zijn van een minder gunstige behandeling van kwesties die zich voor het wijzen van nieuwe jurisprudentie. (...). Ik zie dan ook geen aanleiding voor een nieuwe beoordeling..."

Oordeel Nationale ombudsman

#### I. Algemeen

14. Verzoeker klaagt over de wijze waarop de Belastingdienst Limburg/kantoor Buitenland en de staatssecretaris van Financiën (heroverweging) zijn verzoek om schadevergoeding hebben behandeld.

15. 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 rechter; 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

die zijn neergelegd in de schadevergoedingswijzer die hoort bij twee door de Nationale ombudsman uitgebrachte rapporten (zie Achtergrond, onder 3.). 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.

16. Het motiveringsvereiste houdt in dat het handelen van overheidsinstanties feitelijk en logisch wordt gedragen door een kenbare motivering. Dit vereiste impliceert in een geval als het onderhavige dat op alle elementen die in een klacht/verzoek worden ingebracht, althans voor zover relevant, wordt ingegaan.

## II Ten aanzien van de beslissing van de Belastingdienst Limburg/kantoor Buitenland

17. Verzoeker diende op 25 oktober 2007 bij de Belastingdienst/Limburg klachten in over diens handelwijze. Daarbij vroeg hij met zoveel woorden ook om een kostenvergoeding. De Belastingdienst reageerde op 19 november 2007 op de klachten. Hoewel uitgebreid werd ingegaan op de klachten en ook actie werd ondernomen om uit de klachten naar voren komende ongeregelheden op te lossen, werd op geen enkele manier ingegaan op de vraag of aanleiding bestond op toekenning van een kostenvergoeding. Dit laatste is niet juist.

In zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

18. Nadat verzoeker op 13 december 2007 de Belastingdienst schreef dat niet was ingegaan op het punt van de kostenvergoeding nam de Belastingdienst dit alsnog in behandeling. Op 19 december 2007 werd verzoeker gevraagd om rekeningen en betalingsbewijzen waarmee de geleden schade wordt aangetoond. Verzoeker verstreekte op 5 februari 2008 de gevraagde informatie. Hij verstreekte de Belastingdienst een overzicht van de gemaakte kosten gespecificeerd naar telefoon, materiaal, kopieën, porto, gereden kilometers, arbeidstijd en gemaakte bankkosten; voor een bedrag van € 386,96. Ook maakte verzoeker aanspraak op immateriële schadevergoeding ten bedrage van € 800. Dit laatste vanwege geestelijk en lichamelijk lijden van hem en met name zijn vrouw ten gevolge van de handelwijze van de Belastingdienst.

19. De Belastingdienst nam op 3 maart 2008 een beslissing op het verzoek om een kostenvergoeding. Hij erkende dat verzoeker de schade had aangetoond en dat de oorzaak van de schade was gelegen in tekortkomingen van de Belastingdienst. Volgens de Belastingdienst was de schade een direct gevolg van zijn handelen, kon de schade de Belastingdienst worden verweten en trof verzoeker geen blaam.

Echter, de aangetoonde schade kwam volgens de Belastingdienst niet volledig voor vergoeding in aanmerking. Voor zover het ging om kosten van besteding van eigen tijd werd op grond van het Besluit van 21 augustus 2003 van de staatssecretaris van Financiën (zie Achtergrond, onder 1.) geen vergoeding toegekend. Ook voor de gevraagde schadevergoeding voor kosten van ingediende klachten werd op grond van dat besluit geen vergoeding toegekend. Daarmee concludeerde de Belastingdienst op basis van het door verzoeker verstrekte overzicht tot een toekenning van schadevergoeding van € 83,42. Op de gevraagde immateriële schadevergoeding ging de Belastingdienst niet in.

20. Allereerst wordt opgemerkt dat de Belastingdienst in zijn beslissing niet ingaat op de door verzoeker gevraagde vergoeding van immateriële schade. Dit is niet juist. De Belastingdienst had in zijn beslissing ook op deze gevraagde vergoeding in moeten gaan en gemotiveerd moeten aangeven of een dergelijke vergoeding al dan niet werd toegekend. Kennelijk heeft de Belastingdienst op dit onderdeel van de gevraagde kostenvergoeding ten onrechte niet beslist. Voor zover de Belastingdienst met het niet ingaan op deze schadepost (impliciet) de bedoeling heeft gehad om deze af te wijzen, ontbreekt de vereiste motivering.

In zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

De vraag naar de gehoudenheid tot toekenning van de gevraagde vergoeding van immateriële schade zal uit pragmatische overwegingen worden behandeld bij de beoordeling van de beslissing tot heroverweging van de staatssecretaris.

21. Wat betreft de 'materiële' kosten geldt dat de Belastingdienst ondubbelzinnig heeft verklaard dat sprake is van aangetoonde schade die een direct gevolg is van zijn handelen en die aan hem kan worden verweten en waarbij verzoeker geen blaam treft. Daarmee geeft de Belastingdienst blijk van een open en kritische blik op zijn eigen handelen. Dat is een constructieve opstelling. De Nationale ombudsman constateert dat de Belastingdienst daaraan ook gevolgen verbindt. Behoudens de kosten voor eigen tijd en voor ingediende klachten wordt de kostenspecificatie van verzoeker gevolgd. Dit laatste wordt door verzoeker ook niet weersproken. Hiermee sluit de Belastingdienst aan bij de spelregel dat overheidsinstanties bij de behandeling van schadeclaims een coulante opstelling innemen die onder andere inhoudt dat de overheid er oog voor heeft dat er claims zijn van geringe omvang die de overheid redelijkerwijs moet honoreren en zich dan coulant opstelt.

22. Voor de kosten die zijn terug te voeren op besteding van eigen tijd kan de Belastingdienst worden gevolgd in zijn beslissing deze niet te vergoeden. De Nationale ombudsman is van oordeel dat geen schadeloosstelling behoeft te worden toegekend voor door de belastingplichtige zelf bestede tijd aan activiteiten zoals verricht in het onderhavige geval. Dit kan anders zijn als sprake is van gederfde inkomsten als gevolg van de plaatsgevonden (eigen)tijdsbesteding. Dat van die laatste omstandigheid sprake is geweest is door verzoeker niet gesteld noch is daarvan gebleken.

23. Dat de kosten voor het indienen van klachten bij de Belastingdienst niet worden vergoed is echter een ander verhaal. De Belastingdienst stelt dat het besluit van de staatssecretaris van 21 augustus 2003 aan vergoeding van die kosten in de weg staat. Daarmee geeft de Belastingdienst naar het oordeel van de Nationale ombudsman een te ruime interpretatie van hetgeen in dat besluit staat vermeld. In het besluit staat vermeld dat kosten van juridische bijstand voor het indienen van een klacht bij de Belastingdienst en/of de Nationale ombudsman niet worden vergoed. Van kosten van juridische bijstand is bij de gevraagde kostenvergoeding voor ingediende klachten echter geen sprake. Zo bezien valt niet in te zien dat de gemaakte kosten voor het indienen van de klachten, behoudens voor zover het gaat om eigen tijdsbesteding, niet voor vergoeding in aanmerking zouden komen. Te meer niet nu juist deze klachten hebben geleid tot het herstel van door de Belastingdienst gemaakte fouten. Dit geeft aanleiding tot het doen van een aanbeveling.

Op dit punt is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

### III Ten aanzien van de beslissing van de staatssecretaris van Financiën

24. De staatssecretaris van Financiën heeft - na tussenkomst door de Nationale ombudsman - de beslissing van de Belastingdienst van 3 maart 2008 op het verzoek om schadevergoeding heroverwogen. De staatssecretaris achtte het standpunt van de Belastingdienst juist. Hij zag geen reden de beslissing van de Belastingdienst te herzien en de gehele door verzoeker gestelde schade te vergoeden.

25. Verzoeker vindt dat de staatssecretaris bij de heroverweging van de beslissing van de Belastingdienst niet heeft gekeken naar zijn argumenten. Hij beticht de staatssecretaris van verdraaiing van feiten en stelt dat de staatssecretaris de indruk wekt dat hij probeert de boot af te houden.

26. In zijn reactie op de klacht erkende de staatssecretaris dat in de beslissing van 16 september 2009 abusievelijk niet is vermeld de brief van verzoeker van 25 oktober 2007 waarin hij schadevergoeding aan de orde stelde. Verder gaf de staatssecretaris een verklaring voor het gebruik van de term '(gedeeltelijk)' in de door verzoeker genoemde passage alsmede voor de beperkte weergave van de bepaling van artikel 6:106 BW. De Nationale ombudsman begrijpt de gegeven verklaringen en kan die ook volgen maar maakt daarbij wel de volgende kanttekening. De Belastingdienst maakt in de beslissing van 3 maart 2008 geen enkel voorbehoud waar hij aangeeft dat de schade een (direct) gevolg is van het handelen van de Belastingdienst. Er wordt alleen een deel van de geclaimde schade niet toegekend omdat die niet voor vergoeding in aanmerking zou komen. Het is dan ook begrijpelijk dat verzoeker de door de staatssecretaris gemaakte restrictie niet uit de beslissing van de Belastingdienst heeft begrepen. Voorts constateert de Nationale ombudsman dat de staatssecretaris met geen woord rept over het ontbreken in de beslissing van de Belastingdienst van een reactie op de gevraagde immateriële schadevergoeding. Dat had naar het oordeel van de Nationale ombudsman wel mogen

worden verwacht. Daarmee oordeelt de Nationale ombudsman dat de beslissing van de staatssecretaris beter gemotiveerd had kunnen en moeten zijn.

In zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

27. Resteert de beslissing van de staatssecretaris dat verzoeker niet in aanmerking komt voor een verdere schadevergoeding dan de Belastingdienst op 3 maart 2008 heeft toegekend. Uit hetgeen staat overwogen onder punt 22 volgt al dat de staatssecretaris had moeten komen tot de conclusie dat de Belastingdienst ten onrechte heeft geweigerd een kostenvergoeding toe te kennen voor de kosten die verzoeker heeft gemaakt voor het indienen van de klachten bij de Belastingdienst. Dit laatste behoudens voor zover het gaat om daarmee gemoeide eigen tijdsbesteding van verzoeker.

Op dit punt is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

28. Wat betreft de door verzoeker gevraagde immateriële schadevergoeding geldt het volgende. De staatssecretaris kan worden gevolgd in zijn standpunt dat verzoeker geen rechtstreeks beroep kan doen op de door hem genoemde jurisprudentie van de bestuursrechter. Echter, uit de uitspraak van de Hoge Raad van 10 juni 2011 volgt dat niettemin bij geschillen over een belastingaanslag geldt dat deze binnen een redelijke termijn moeten worden beslecht. Daarbij wordt aangesloten bij jurisprudentie van het EHRM over artikel 6 van het EVRM. Die jurisprudentie houdt in dat bij overschrijding van de redelijke termijn, behoudens bijzondere omstandigheden, spanning en frustratie als grond voor vergoeding van immateriële schade worden verondersteld. De in aanmerking te nemen termijn begint bij dergelijke geschillen in beginsel op het moment waarop de inspecteur het bezwaarschrift ontvangt (zie Achtergrond, onder 4).

29. Vooropgesteld dient te worden dat de bovengenoemde uitspraak van de Hoge Raad dateert van na de onderhavige beslissing van de staatssecretaris van 19 september 2009. De staatssecretaris kon deze beslissing van de Hoge Raad dan ook niet in zijn beoordeling betrekken. Zo bezien is de Nationale ombudsman van oordeel dat de staatssecretaris in redelijkheid het standpunt in heeft kunnen nemen dat geen aanleiding bestond voor toekenning van immateriële schadevergoeding. Niet kan worden gezegd dat sprake is van door de Belastingdienst opzettelijk toebrengen van immateriële schade. Ook is niet duidelijk geworden dat de gestelde immateriële schade in zodanig verband staat met de erkend te kort schietende handelwijze van de Belastingdienst dat deze aan de Belastingdienst kan worden toegerekend. Daarmee is onvoldoende basis voor het aannemen van een situatie waarin de wet voorziet in toekenning van immateriële schadevergoeding (zie Achtergrond onder 2). Dat duidelijk is dat de handelwijze van de Belastingdienst irritatie en onrust bij verzoeker heeft veroorzaakt, doet aan die conclusie niet af.

30. De vraag die overblijft is of de eerdergenoemde uitspraak van de Hoge Raad aanleiding geeft om alsnog immateriële schadevergoeding aan verzoeker toe te kennen. De Nationale ombudsman meent dat dit in redelijkheid niet het geval is. Het gaat hier om nieuwe jurisprudentie. Onder de omstandigheden van dit geval ziet de Nationale ombudsman niet dat die jurisprudentie thans met terugwerkende kracht zou moeten leiden tot toekenning van vergoeding van immateriële schade als door verzoeker gevraagd.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van de Belastingdienst Limburg/kantoor Buitenland is gegrond wegens schending van het motiveringsvereiste. Ook is de klacht gegrond op het punt van het niet toekennen van een vergoeding voor de gemaakte kosten voor het indienen van klachten bij de Belastingdienst, behoudens voor zover het gaat om kosten van eigen tijdsbesteding.

De klacht over de onderzochte gedraging van de staatssecretaris van Financiën is gegrond wegens schending van het motiveringsvereiste. Ook is de klacht gegrond op het punt van het niet alsnog toekennen van een vergoeding voor de gemaakte kosten voor het indienen van klachten bij de Belastingdienst, behoudens voor zover het gaat om kosten van eigen tijdsbesteding.

## **Aanbeveling**

De minister van Financiën wordt in overweging gegeven het er toe te doen leiden dat aan verzoeker alsnog een kostenvergoeding wordt verstrekt voor de door hem gemaakte kosten voor het indienen van klachten bij de Belastingdienst, behoudens voor zover het daarbij gaat om besteding van eigen tijd.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

## **Onderzoek**

Op 22 juli 2010 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer K. uit Duitsland, met een klacht over een gedraging van de Belastingdienst Limburg/kantoor Buitenland en een gedraging van de staatssecretaris van Financiën.

Naar deze gedragingen werd een onderzoek ingesteld.

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

Tevens werd de Belastingdienst en de staatssecretaris een aantal specifieke vragen gesteld.

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

Verzoeker deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

De reactie van het Ministerie gaf aanleiding het verslag aan te vullen.

De Belastingdienst gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

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

Het verzoekschrift met bijlagen dat werd ontvangen op 22 juli 2010

De reactie van de Belastingdienst van 8 september 2010

De reacties van de staatssecretaris van Financiën van 3 november 2010 en 22 augustus 2011

## Achtergrond

1. **Behandeling verzoeken om kostenvergoeding en schadevergoeding** (Besluit van 21 augustus 2003, nr. DGB2003/5561 M, Stcrt. Nr. 164)

In dit besluit zoals dat ten tijde van de behandeling van het door verzoeker ingediende verzoek om schadevergoeding van toepassing was is onder meer het volgende neergelegd:

### "...1. Is de schade voldoende aangetoond?"

De belanghebbende moet aantonen dat hij schade heeft geleden. Als belanghebbende de schade niet of onvoldoende kan aantonen, mag u geen schade vergoeden. De belanghebbende kan de schade aantonen door rekeningen te overleggen van de aankoop van vervangende goederen, reparaties, extra kosten, enzovoorts.

De schade is voldoende aangetoond als de belanghebbende rekeningen en betalingsbewijzen heeft overgelegd waaruit duidelijk is af te leiden dat zij het gevolg zijn van de schade. Alleen schade die in rechtstreeks verband staat met de gebeurtenis komt voor vergoeding in aanmerking.

(...)



Kosten van juridische bijstand voor het indienen van een klacht bij de Belastingdienst en/of de Nationale ombudsman worden NIET vergoed..."

## 2. Burgerlijk Wetboek

Artikel 6:95:

"De schade die op grond van een wettelijke verplichting tot schadevergoeding moet worden vergoed, bestaat in vermogensschade en ander nadeel, dit laatste voor zover de wet op vergoeding hiervan recht geeft."

Artikel 6:106, eerste lid:

"1. Voor nadeel dat niet in vermogensschade bestaat, heeft de benadeelde recht op een naar billijkheid vast te stellen schadevergoeding:

- a. indien de aansprakelijke persoon het oogmerk had zodanig nadeel toe te brengen;
- b. indien de benadeelde lichamelijk letsel heeft opgelopen, in zijn eer of goede naam is geschaad of op andere wijze in zijn persoon is aangetast;

indien het nadeel gelegen is in aantasting van de nagedachtenis van een overledene en toegebracht is aan de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot, de geregistreerde partner of een bloedverwant tot in de tweede graad van de overledene, mits de aantasting plaatsvond op een wijze die de overledene, ware hij nog in leven geweest, recht zou hebben gegeven op schadevergoeding wegens het schenden van zijn eer of goede naam."

Artikel 6:162:

"1. Hij die jegens een ander een onrechtmatige daad pleegt, welke hem kan worden toegerekend, is verplicht de schade die de ander dientengevolge lijdt, te vergoeden.

2. Als onrechtmatige daad worden aangemerkt een inbreuk op een recht en een doen of nalaten in strijd met een wettelijke plicht of met hetgeen volgens ongeschreven recht in het maatschappelijk verkeer betaamt, een en ander behoudens de aanwezigheid van een rechtvaardigingsgrond.

3. Een onrechtmatige daad kan aan de dader worden toegerekend, indien zij te wijten is aan zijn schuld of aan een oorzaak welke krachtens de wet of de in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt."

**3. Schadevergoedingswijzer Zestien spelregels voor behoorlijk omgaan met schadeclaims** (behoort bij de rapporten 'Behoorlijk omgaan met schadeclaims' (rapport 2009/135 van 24 juni 2009) en 'Behoorlijk omgaan met schadeclaims door gemeenten (rapport 2011/025 van 15 februari 2011) 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.
3. 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 standaardvergoedingen 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.

#### 4. Arrest van de Hoge Raad van 10 juni 2011, 09/05112.

In zijn arrest van 10 juni 2001 overwoog de Hoge Raad (onder meer) het volgende:

"3.3.1. Vooropgesteld moet worden dat geschillen over een belastingaanslag, een betaling van belasting op aangifte of inhouding van belasting (hierna: belastinggeschillen) volgens vaste rechtspraak van het EHRM buiten het bereik vallen van artikel 6 van het EVRM (vgl. onder meer EHRM 12 juli 2001, nr. 44759/98, Ferrazzini tegen Italië, NJ 2004/435, BNB 2005/222).

3.3.2. Aangezien het geschil in beroep en in hoger beroep nog slechts betrekking had op de naheffingsaanslag, kan een recht van belanghebbende op een schadevergoeding niet op deze verdragsbepaling worden gebaseerd. De rechtszekerheid als algemeen aanvaard rechtsbeginsel dat aan artikel 6 van het EVRM mede ten grondslag ligt, geldt echter evenzeer binnen de nationale rechtsorde en evenzeer los van de genoemde bepaling. Dit

beginsel noopt ertoe dat belastinggeschillen binnen een redelijke termijn worden beslecht, in voorkomend geval na behandeling door een onafhankelijk en onpartijdig gerecht. Aangezien dit vereiste berust op een rechtsbeginsel dat ten grondslag ligt aan artikel 6 van het EVRM, wordt aansluiting gezocht bij de jurisprudentie over dat artikel van het EHRM (onder meer het arrest van 29 maart 2006, nr. 62361/00, Riccardi Pizzati tegen Italië, JB 2006/134). Uit die jurisprudentie volgt dat bij overschrijding van de redelijke termijn, behoudens bijzondere omstandigheden, spanning en frustratie als grond voor vergoeding van immateriële schade worden verondersteld. Met overeenkomstige toepassing van artikel 8:73 van de Awb kan de inspecteur tot vergoeding van die schade worden veroordeeld (vgl. de in de onderdelen 7.16, 7.19, 7.21 en 7.22 van de conclusie van de Advocaat-Generaal genoemde rechtspraak van andere hoogste bestuursrechters).

3.3.3. Bij de beoordeling van de vraag of de redelijke termijn is overschreden moet ook in belastinggeschillen aangesloten worden bij de uitgangspunten die zijn neergelegd in het arrest van de Hoge Raad van 22 april 2005, nr. 37984, LJN AO9006, BNB 2005/337. De in aanmerking te nemen termijn begint bij dergelijke geschillen in beginsel op het moment waarop de inspecteur het bezwaarschrift ontvangt.

3.3.4. Indien bij een zodanig geschil de redelijke termijn is overschreden, dient als uitgangspunt voor de schadevergoeding een tarief te worden gehanteerd van € 500 per halfjaar dat de redelijke termijn is overschreden, waarbij het totaal van de overschrijding naar boven wordt afgerond."

2

2010.08199

de Nationale ombudsman