



Rapport

Rapport betreffende een klacht over de Belastingdienst/BelastingTelefoon te Groningen.

Datum: 13 december 2011

Rapportnummer: 2011/360

Klacht

Verzoeker klaagt er over dat de Belastingdienst/BelastingTelefoon hem geen informatie wil verstrekken, indien hij zijn BSN-nummer niet vermeldt.

Bevindingen en beoordeling

Algemeen

I Bevindingen

1. Verzoeker nam telefonisch contact op met de BelastingTelefoon. Hij wilde weten wanneer iemand als een gehandicapt kind werd beschouwd voor wat betreft de erfbelasting. De BelastingTelefoon kon verzoeker deze informatie niet geven. Verzoeker kon alleen worden teruggebeld indien hij zijn BSN-nummer (burgerservicenummer) meedeelde.
2. Verzoeker was het er niet mee eens dat hij alleen de door hem gevraagde informatie kon krijgen indien hij zijn burgerservicenummer verstrekke. Verzoeker diende hierover een klacht in bij de Belastingdienst. De Belastingdienst antwoordde verzoeker bij brief van 8 juni 2011 dat de BelastingTelefoon voor het verstrekken van algemene informatie geen burgerservicenummer nodig heeft. Informatie over wanneer iemand als een gehandicapt kind wordt gezien, was volgens de Belastingdienst echter geen algemene informatie. Dat is een onderwerp waarover het belastingkantoor een uitspraak moest doen, aldus de Belastingdienst. Een dergelijke vraag moet worden voorgelegd aan een gespecialiseerde medewerker van het belastingkantoor. Om te bepalen welk belastingkantoor deze vraag diende te beantwoorden, was het burgerservicenummer van de schenker nodig, aldus de Belastingdienst.
3. Verzoeker was het met deze reactie van de Belastingdienst niet eens. Het ging verzoeker om algemene informatie die hij van de BelastingTelefoon had willen krijgen. Hij wendde zich daarom op 12 juli 2011 tot de Nationale ombudsman.
4. In reactie op de klacht deelde de Belastingdienst de Nationale ombudsman bij e-mail van 18 augustus 2011 onder meer mee dat voor het verstrekken van algemene informatie de BelastingTelefoon geen burgerservicenummer nodig heeft. Voor erfbelasting kan bijvoorbeeld worden aangegeven wat de tarieven en vrijstellingen zijn. Wanneer iemand wordt gezien als gehandicapt kind, is volgens de Belastingdienst echter geen algemene informatie. Dit is een onderwerp waarover het belastingkantoor een uitspraak moet doen. Een dergelijke vraag moet worden voorgelegd aan een gespecialiseerde medewerker van het belastingkantoor. De medewerkers van de BelastingTelefoon zorgen ervoor dat men binnen twee werkdagen wordt teruggebeld door een medewerker van het belastingkantoor waar de schenker onder valt. Om te bepalen welk kantoor dit is, is het

burgerservicenummer van de schenker noodzakelijk, aldus de Belastingdienst.

Volgens de Belastingdienst kunnen algemene vragen anoniem worden gesteld. De door verzoeker gestelde vraag was volgens de Belastingdienst echter niet algemeen. De Belastingdienst lichtte dit als volgt toe:

"Voor de erfbelasting is het al dan niet gehandicapt zijn alleen van belang voor een, eventuele, vrijstelling. Medewerkers van de BelastingTelefoon kunnen aangeven wat de hoogte van de vrijstelling is (voor 2011 is dat € 57.342).

Wat de definitie van 'gehandicapt kind' is, is echter niet dusdanig vastgelegd in de wet dat daarover algemene informatie verstrekt kan worden. De bepaling die hierover is opgenomen in de Successiewet zegt dat er een vrijstelling kan worden verkregen voor:

"kinderen die grotendeels op kosten van de overledene werden onderhouden en die ten gevolge van ziekte of gebreken vermoedelijk in de eerstkomende drie jaren buiten staat zullen zijn om met arbeid die voor hun kracht berekend is, de helft te verdienen van hetgeen lichamelijk en geestelijk gezonde personen van gelijke leeftijd in staat zijn aan inkomsten uit arbeid te verwerven"

De bovenstaande tekst is letterlijk zo opgenomen in de Successiewet. Op basis hiervan is voor een medewerker van de BelastingTelefoon op geen enkele manier aan te geven of en wanneer iemand als gehandicapt kind wordt gezien voor de erfbelasting. Het letterlijk voorlezen van een dergelijke tekst als antwoord is geen oplossing, dit roept meer vragen op dan het beantwoord. Zo roept het onder meer de vragen op: wanneer is er sprake van 'grotendeels op kosten van de overledene worden onderhouden', wat is 'arbeid die voor hun kracht berekend is' en wat is 'de helft van wat lichamelijk en geestelijk gezonde personen van gelijke leeftijd kunnen verwerven aan inkomsten'.

Al met al is de vraag wanneer iemand als gehandicapt kind wordt gezien voor de erfbelasting niet algemeen. Het is een vraag waarover de Belastingdienst een standpunt moet innemen en een uitspraak moet doen. Medewerkers van de BelastingTelefoon kunnen en mogen geen standpunten innemen of uitspraken doen, dit is voorbehouden aan de regiokantoren. Daarom kan een dergelijke vraag niet door onze medewerkers worden beantwoord.

De tweede vraag die wordt gesteld, is waarom er dan geen terugbelverzoek is gedaan aan het Regiokantoor. In de reactie aan (verzoeker; N.o.) is hier op ingegaan Er is namelijk wel aangeboden om een dergelijk terugbelverzoek aan te maken. Terugbelverzoeken moeten worden gericht aan de regio of afdeling die bevoegd is om deze af te handelen. In het geval van de erfbelasting, worden vragen behandeld door het regiokantoor van de erflater. Daarom is het burgerservicenummer van de erflater benodigd om een bericht te maken. Omwille van de privacy van onze bellers, wordt voor een identificatie niet uitgegaan van

algemeen bekende gegevens zoals een postcode of huisnummer. Er wordt in elk geval een burgerservicenummer gevraagd. Zonder dit burgerservicenummer kan er geen identificatie plaatsvinden en kan er geen terugbelverzoek worden gemaakt. Dit is dan ook de reden dat er om het burgerservicenummer van de erflater werd gevraagd. Omdat (verzoeker; N.o.) geen burgerservicenummer wilde doorgeven, kon er helaas geen terugbelverzoek worden gemaakt".

5. Daarnaast gevraagd deelde verzoeker de Nationale ombudsman op 2 september 2011 telefonisch mee dat hij de BelastingTelefoon had gevraagd: "Kunt u mij uitleggen waaraan een kind moet voldoen wil hij in aanmerking komen voor de speciale regels voor erfbelasting." De BelastingTelefoon had daarop geantwoord dat zij dat niet kunnen zeggen omdat dat afhankelijk is van het kind.

Het ging verzoeker om algemene informatie, hij wilde alleen maar weten waaraan iemand moest voldoen. Verzoeker was het er niet mee eens, dat hij alleen maar kon worden teruggebeld indien hij zijn burgerservicenummer vermeldde terwijl zijn vraag niet op hem betrekking had.

6. De BelastingTelefoon benadrukte in een telefoongesprek met de Nationale ombudsman op 11 november 2011 nogmaals dat de vraag wanneer iemand als gehandicapt kind wordt gezien voor de erfbelasting geen algemene vraag is maar afhankelijk is van de situatie. Een dergelijke vraag kan daarom niet zomaar worden beantwoord. De BelastingTelefoon kan wel vragen beantwoorden over de hoogte van de vrijstelling en de tarieven van de erfbelasting voor een gehandicapt kind. De vrijstellingen en tarieven worden echter niet in ieder gesprek genoemd. Dit is volgens de BelastingTelefoon afhankelijk van het gesprek, hoe het gesprek verloopt en welke vragen er worden gesteld. Wanneer de beller om deze informatie vraagt, of wanneer duidelijk is dat deze informatie van nut kan zijn, dan wordt het ook verstrekt, aldus de BelastingTelefoon. De BelastingTelefoon gaf aan dat er door de medewerkers van de BelastingTelefoon bij een dergelijke vraag ook verwezen zou kunnen worden naar wetteksten en informatie op internet.

II Beoordeling

7. Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat overheidsinstanties burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien.

8. Volgens de BelastingTelefoon was de door verzoeker gestelde vraag geen algemene vraag die door medewerkers van de BelastingTelefoon kon worden beantwoord. Medewerkers van de BelastingTelefoon mogen geen uitspraak doen of iemand als een gehandicapt kind wordt beschouwd voor wat betreft de erfbelasting. De beantwoording van deze vraag is voorbehouden aan het belastingkantoor waaronder de erflater valt.

9. De Nationale ombudsman begrijpt de verklaring van de BelastingTelefoon dat in ieder geval een concrete beslissing wordt genomen of het kind onder de speciale regeling valt. Het BSN-nummer is nodig indien iemand zo'n beslissing wil hebben of een concrete persoon voor de erfbelasting als een gehandicapt kind wordt beschouwd. In dit geval ging het echter niet om een erflater die een concrete beslissing wilde hebben maar om een meer algemene vraag. Verzoeker stelde zijn vraag aan de BelastingTelefoon omdat hij nadere informatie wilde hebben onder welke omstandigheden/voorwaarden iemand als een gehandicapt kind wordt beschouwd voor wat betreft de erfbelasting.

10. De Nationale ombudsman is van oordeel dat de medewerkers van de BelastingTelefoon behoren te beseffen, dat burgers als verzoeker niet precies op de hoogte - kunnen - zijn van de taakverdeling tussen BelastingTelefoon en belasting-kantoor. Van de medewerkers van de BelastingTelefoon mag daarom worden verwacht dat zij aan verzoeker hadden gevraagd of hij antwoord wilde hebben in een concrete situatie of dat hij een algemene vraag had. De medewerkers van de Belastingdienst hadden verzoeker vervolgens kunnen uitleggen dat zij alleen informatie kunnen geven over de tarieven en de hoogte van vrijstellingen voor de erfbelasting van een gehandicapt kind en waarom zij niet kunnen meedelen of iemand voor wat betreft de erfbelasting kan worden beschouwd als een gehandicapt kind. Voorts hadden de medewerkers kunnen aangeven op welke wijze verzoeker deze informatie wel zou kunnen verkrijgen. Door aan verzoeker deze vraag niet te stellen en hem deze uitleg niet te geven is de BelastingTelefoon uit het oogpunt van actieve en adequate informatieverstrekking jegens verzoeker tekortgeschoten. Deze vaststelling vormt aanleiding tot het doen van een aanbeveling.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Belastingtelefoon, is gegrond wegens schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

Aanbeveling

De Nationale ombudsman geeft de minister van Financiën in overweging het script van vragen en antwoorden van de BelastingTelefoon zodanig aan te passen dat aan de beller wordt gevraagd of hij een algemene vraag heeft of dat hij in een concrete situatie belt en aan de hand van deze informatie de beller zo volledig mogelijk informeert.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

Onderzoek

Op 12 juli 2011 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer X uit Y, met een klacht over een gedraging van de Belastingdienst/BelastingTelefoon te Groningen.

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

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

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 de Belastingdienst/BelastingTelefoon gaf aanleiding het verslag aan te vullen.

Informatieoverzicht

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

Het verzoekschrift van 12 juli 2011

De reactie van de Belastingdienst/Belastingtelefoon van 18 augustus 2011