



# Rapport

Rapport over een klacht over de Belastingdienst/Randmeren.

**Datum: 5 juni 2012**

**Rapportnummer: 2012/093**

## Klacht

Verzoekster klaagt over de handelwijze van de Belastingdienst naar aanleiding van een derdenonderzoek. De klacht ziet met name op schending van de geheimhoudingsplicht van artikel 67 Algemene wet inzake rijksbelastingen door de wijze van het gebruik van bedrijfsgegevens door de Belastingdienst. Voorts klaagt verzoekster over het gebruik van de term "afroommodule".

## Bevindingen en beoordeling

### Algemeen

#### I Bevindingen

1. Verzoekster, een omvangrijk familiebedrijf in de vorm van een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid, produceert en verkoopt geïntegreerde kassasystemen. Tot haar klantenkring behoren onder meer grote en bekende ondernemers in Nederland.
2. Begin 2011 kondigde de Belastingdienst/Randmeren aan bij verzoekster een zogenaamd derdenonderzoek te willen instellen. Aanleiding tot het onderzoek vormde informatie die de Belastingdienst had verkregen van het Openbaar Ministerie op grond waarvan kon worden aangenomen dat mogelijk op grote schaal sprake was (geweest) van het niet verantwoorden van omzet door gebruikers van een bepaald kassasysteem. Verzoekster was door het Openbaar Ministerie als verdachte aangemerkt. Zij werd verdacht van het faciliteren van belastingfraude. De verdenking was gebaseerd op de veronderstelde mogelijkheid om met één van de door verzoekster ontwikkelde afrekensystemen omzet buiten de administratie te houden. Het onderzoek van de Belastingdienst bij verzoekster werd ingesteld om te achterhalen welke bedrijven gebruik maakten van het betrokken kassasysteem. Die informatie wilde de Belastingdienst gebruiken om die bedrijven te kunnen benaderen en na te gaan of daadwerkelijk omzet buiten de administratie was gehouden met behulp van het kassasysteem.
3. Op 5 januari 2011 schreef de Belastingdienst/Randmeren aan verzoeksters advocaat het volgende:  
  
"...Het feit dat (het door verzoekster ontwikkelde afrekensysteem; N.o.) de mogelijkheid biedt omzet te manipuleren, is (...) uit het strafrechtelijk onderzoek bekend geworden. Dit feit is vervolgens de aanleiding geweest voor controles bij de cliënten van (verzoekster; N.o.). Wanneer gevraagd wordt naar de aanleiding van de controle dan zal deze worden vermeld.

(...)

U bent voorts van mening dat de fiscus onrechtmatig handelt door zich uitsluitend op de klanten van (verzoekster; N.o.) te richten. Dit omdat het de fiscus duidelijk moet zijn dat met meer kassasystemen omzet is te manipuleren. Ik ben dit niet met u eens. In die redenering zou zelfs het plaatsen van een flitspaal op plaats x onrechtmatig zijn. Op plaats y wordt immers ook wel eens te hard gereden en daar wordt niet geflitst. U kunt er overigens op rekenen dat de fiscus aan de slag is om dit waarschijnlijk vaker voorkomende probleem te bestrijden..."

4. Op 31 januari 2011 schreef de Belastingdienst verzoekster in een e-mail:

"...U heeft gelijk dat uw klanten (...) een eigen verantwoording hebben voor het voeren en bewaren van een administratie. Het doel van ons bezoek is dan ook beter te omschrijven als "het verkrijgen van ontbrekende klantgegevens".

(...)

Het is niet de bedoeling van de Belastingdienst om uw naam in diskrediet te brengen bij uw klanten..."

5. In een brief van 4 februari 2011 schreef verzoeksters advocaat een brief aan de Belastingdienst/Randmeren. Hij merkte op dat verzoekster was gebleken dat aan haar klanten door de Belastingdienst mededelingen waren gedaan over haar status als verdachte en dat daarbij de indruk was gewekt dat al vaststond dat verzoekster strafrechtelijk verwijtbaar had gehandeld.

Verder ontkende hij dat het afrekensysteem van verzoekster de mogelijkheid bood omzet buiten de administratie te houden. Het systeem registreert, in tegenstelling tot systemen van andere leveranciers, in het journaal juist alle mutaties, ook mutaties die plaatsvinden met de zogenaamde oefentoets, die door de Belastingdienst werd aangemerkt als afroomtoets. Hij merkte op dat verzoekster al jaren in overleg was met de Belastingdienst over het stellen van nadere regels op het gebied van kassasystemen.

Hij schreef verder:

"Het is een zeer kwalijke zaak om aan klanten van (verzoekster; N.o.) te melden dat het om een onderzoek naar de kassasystemen van (verzoekster; N.o.) gaat, omdat deze een onwettige functionaliteit zou bevatten en (verzoekster; N.o.) strafbaar zou hebben gehandeld. (Verzoekster; N.o.) lijdt dientengevolge grote schade. Dat dit anders zou zijn omdat er bij aanvang van het strafrechtelijk onderzoek sprake zou zijn geweest van enige publiciteit is onzin. Los van het feit dat dit geen rechtvaardiging vormt voor het laten varen van de nodige zorgvuldigheid, is de impact van de mededelingen van de Belastingdienst aan klanten van (verzoekster; N.o.) veel groter dan het enkele - in verhouding genuanceerd opgestelde - persbericht dat is uitgegaan bij aanvang van het strafrechtelijk onderzoek vorig voorjaar. Het effect daarvan was inmiddels in elk geval nihil"

6. Het derdenonderzoek bij verzoekster vond plaats op 10 februari 2011. Bij het begin van het onderzoek reikte de Belastingdienst verzoekster een brief uit, gedateerd op die datum. De brief gaf aan dat het onderzoek werd ingesteld om uit de administratie van verzoekster informatie te verzamelen ten behoeve van de belastingheffing van derden. Tijdens het onderzoek bij verzoekster verzamelde de Belastingdienst de naam- en adresgegevens van de gebruikers van het bewuste afrekensysteem. Tevens wees de Belastingdienst in de brief uitdrukkelijk op het bestaan van de geheimhoudingsplicht zoals opgenomen in de artikelen 67 Algemene wet inzake rijksbelastingen en 67 Invorderingswet 1990:

"Het is voor een ieder verboden om hetgeen hem in enige werkzaamheid bij de uitvoering van de belastingwet, of in verband daarmee, nopens de persoon of zaken van een ander blijkt of medegedeeld wordt, verder bekend te maken dan nodig is voor de uitvoering van de belastingwet of voor de heffing of de invordering van enige belasting".

7. In een brief van 18 februari 2011 aan de Belastingdienst constateerde verzoekster dat de Belastingdienst bij verschillende van haar klanten een onderzoek had ingesteld en daar was binnengetroten met de mededeling: "Wij zijn bezig met een onderzoek naar de kassasystemen van (verzoekster; N.o.) en de door hun toegepaste software (X; N.o.)." Verzoekster gaf aan dat deze klanten jegens haar zeer verbolgen hadden gereageerd omdat hun naam zodoende in verband werd gebracht met het strafrechtelijk onderzoek bij verzoekster. Zij stelde dat de Belastingdienst haar met deze ondoordachte en onzorgvuldige actie (imago-)schade had toegebracht.

8. De Belastingdienst reageerde op 25 februari 2011. De Belastingdienst merkte nogmaals op dat het niet zijn bedoeling was verzoeksters naam in diskrediet te brengen bij haar klanten. De Belastingdienst zou hier zorgvuldig mee omgaan en zijn medewerkers van de nodige instructie voorzien.

9. Begin april 2011 en ook later nog stuurde de Belastingdienst een brief aan alle hem bekende afnemers van het betrokken kassasysteem van verzoekster. De Belastingdienst schreef onder meer het volgende:

"Volgens de klantgegevens van de leverancier van (het kassasysteem met X-software; N.o.) bent u in het bezit van één of meerdere van deze kassa's. In deze kassa zit een functie die de mogelijkheid biedt om omzet buiten de administratie te houden. Deze functie noemen wij een 'afroommodule'.

Middels de bijgevoegde "*Verklaring over gebruik kassasysteem (W; N.o.)*" willen wij graag van u weten of u gebruik maakt van een (X-kassa; N.o.) en of u de afroommodule gebruikt hebt. Wij verzoeken u binnen 2 weken na dagtekening van deze brief de "*Verklaring over gebruik kassasysteem W*" in te vullen en ondertekend aan ons terug te sturen.

Wij zijn ons er van bewust dat een groot gedeelte van de ondernemers te goeder trouw het kassasysteem X heeft aangeschaft en gebruikt, en juiste belastingaangiften doet. Dit blijkt ook uit een eerste steekproef die wij hebben gehouden onder gebruikers van X."

In de door de Belastingdienst bij de brief gesloten bijlage werd verzoekster expliciet bij naam genoemd als leverancier van het kassasysteem.

10. Op 15 april 2011 wendde verzoekster zich opnieuw tot de Belastingdienst. Zij wees er nogmaals op dat juist haar afrekeningsysteem ervoor zorgde dat alle handelingen en aanslagen, ook die met de zogenaamde oefenknop, in het elektronisch journaal werden vastgelegd. Ook klaagde zij erover dat bij bezoeken van belastingambtenaren aan haar klanten nog steeds haar naam en haar kassasysteem als aanleiding voor het onderzoek werden genoemd en dat haar naam ook op andere wijze, zoals een internetfilmpje, op negatieve wijze in de publiciteit werd gebracht.

Verder stelde zij vast dat haar afrekeningsysteem en haar naam expliciet werden genoemd in brieven over deze kwestie van de Belastingdienst aan haar afnemers.

11. Eveneens op 15 april 2011 legde verzoekster de kwestie voor aan de minister van Financiën. Zij schreef onder meer:

"...Onze afrekeningsystemen hebben namelijk geen geheime "afroomknop" zoals ons door uw Belastingdienst ten laste wordt gelegd. (...) De moderne, computergestuurde kassa's van (verzoekster; N.o.) zijn voorzien van een zogeheten trainingsstand. Deze stand is uitdrukkelijk en alleen bedoeld om nieuw personeel in te werken. Elk ander gebruik is voor eigen verantwoordelijkheid van de afnemer. Bovendien is misbruik in onze software altijd te traceren. Alle handelingen en aanslagen worden in onze geavanceerde software vastgelegd en bewaard..."

12. De minister van Financiën liet verzoekster weten niet op de kwestie te willen ingaan omdat deze 'onder de (straf)rechter' was. In reactie daarop schreef verzoekster opnieuw een brief aan de minister. Zij beriep zich op de geheimhoudingsplicht van de Belastingdienst en stelde dat de Belastingdienst deze had geschonden door haar naam bekend te maken aan de ondernemers die bij de Belastingdienst bekend waren als afnemer van het kassasysteem X van verzoekster. Zij stelde voorts dat de Belastingdienst haar daarmee enorme schade had berokkend. (Potentiële) gebruikers van het systeem van verzoekster wisten immers dat zij konden rekenen op bijzondere aandacht van de Belastingdienst en deden daarom voortaan liever zaken met een andere leverancier.

13. De directeur-generaal van de Belastingdienst reageerde op 27 mei 2011 op de brieven van verzoekster. Hij stelde dat de ambtenaren van de Belastingdienst de naam van verzoekster niet hadden genoemd. Ook in een internetfilmpje met een interview over deze aangelegenheid met een belastingambtenaar was de naam van verzoekster niet genoemd.

Ook waren logo's en andere indicaties naar de producten van verzoekster onzichtbaar gemaakt.

De directeur-generaal gaf verder aan dat de Belastingdienst zich heel wel bewust was van de gevolgen van het onderzoek voor het bedrijf van verzoekster. De Belastingdienst probeerde schade voor bedrijven die bij een onderzoek betrokken waren zoveel mogelijk te voorkomen maar vroeg er begrip voor dat dit in een situatie als die van verzoekster niet helemaal mogelijk was.

14. De advocaat van verzoekster stuurde de directeur-generaal op 17 juni 2011 een reactie op de brief van 27 mei 2011. Hij wees er op dat de naam van verzoekster en die van het door haar ontworpen kassasysteem expliciet in de (bijlage bij) de brief van de Belastingdienst werden genoemd. In de bijlage werd de betrokken ondernemer gevraagd om een 'Verklaring over gebruik kassasysteem X en de afroommodule'.

Ook wees hij er op dat uit de brief direct kon worden afgeleid dat verzoekster informatie over haar klanten aan de Belastingdienst had verstrekt. Ook overigens had de Belastingdienst volgens de advocaat geen terughoudendheid betracht bij het verstrekken van verzoeksters naam aan bijvoorbeeld een landelijk dagblad. Tevens maakte de advocaat bezwaar tegen het gebruik van de term 'afroommodule'.

15. Op 30 juni 2011 erkende de directeur-generaal van de Belastingdienst dat verzoeksters naam was genoemd in brieven aan ondernemers die kassasysteem X gebruikten. Hij gaf aan dat de naam uit een volgende mailing zou worden verwijderd. Hij meende overigens dat het noemen van de naam van verzoekster niet onrechtmatig was omdat daarmee geen nieuwe informatie aan de afnemers van verzoekster werd verstrekt.

Het gebruik van de term 'afroommodule' achtte de directeur-generaal niet meer dan logisch. Het onderzoek bij de gebruikers van het kassasysteem was immers gericht op de vraag of de omzet met behulp van de betrokken knop of module was afgeroomd.

16. Op 5 juli 2011 diende verzoekster een klacht in bij de Nationale ombudsman. Voor de inhoud van verzoeksters klacht wordt verwezen naar de klachtformulering onder Klacht.

17. De Nationale ombudsman legde de klacht voor aan de minister van Financiën en verzocht deze daarop te reageren. Tevens stelde de Nationale ombudsman de volgende vragen:

"...

Kunt u in relatie tot de onderhavige casus de werking en toepassing van de geheimhoudingsplicht van artikel 67 van de Algemene wet inzake rijksbelastingen toelichten? Ik verzoek u daarbij in te gaan op de situatie van verzoekster en de met haar gemaakte afspraken en de aan haar gedane toezeggingen.

Daarnaast verzoek ik u aan te geven waaruit de in dit kader van belang zijnde begrippen "zorgvuldigheid" en "de nodige instructie" bestaan zoals vermeld in de brief van de Belastingdienst Randmeren van 25 februari 2011.

Kunt u aangeven hoe de toezeggingen en afspraken over de geheimhoudingsplicht zoals vermeld in de brieven van de Belastingdienst Randmeren/ kantoor Almere van 10 februari 2011 en 25 februari 2011 zich verhouden tot de gang van zaken zoals die volgt uit de correspondentie die als bijlagen bij het verzoekschrift van (verzoekster; N.o.) zijn gevoegd?

3. Uit de bijlagen bij het verzoekschrift (...) volgt dat in de correspondentie aan afnemers van verzoekster direct duidelijk wordt dat verzoekster informatie heeft verschaft over haar klanten aan de Belastingdienst, omdat de bijlage getiteld is "verklaring over gebruik kassasystemen X en de afroommodule" en de naam van verzoekster daarin wordt vermeld.

Kunt u aangeven waarom deze brieven meerdere malen na klachten van verzoekster met dezelfde tekst en naamsvermelding van verzoekster zijn verstuurd?

Ziet u mogelijkheden om dit in voorkomende gevallen anders te doen?

Kunt u toelichten waarom de term "afroommodule" is gebruikt en daarbij reageren op de stelling van verzoekster dat het niet gaat om een afroommodule, maar een speciale module in de software die als trainingsstand is bedoeld? Ziet u mogelijkheden om dit in voorkomende gevallen anders te doen?

..."

18. Op 31 oktober 2011 liet de officier van justitie aan de advocaat van verzoekster weten tot strafrechtelijke vervolging van verzoekster en haar beide directeuren over te zullen gaan. In zijn brief maakte de officier van justitie gewag van een soortgelijke affaire waar de Belastingdienst eerder op was gestuit en waarbij was gebleken dat door de betrokken ondernemer daadwerkelijk omzet buiten de administratie was gehouden met behulp van een 'afroomknop'.

19. De directeur-generaal van de Belastingdienst reageerde op 29 november 2011 op de klacht van verzoekster en de vragen van de Nationale ombudsman.

De directeur-generaal schreef onder meer het volgende:

"Ad 1

(...)

Uit de aard van het onderzoek vloeide voort dat merk en type werden genoemd van het kassasysteem waarop het onderzoek was gericht. Met name omdat bij sommige

ondernemers en ketens meerdere kassasystemen in gebruik zijn, was die vermelding noodzakelijk. Dat onderzochte ondernemers daaruit konden concluderen om welke leverancier het ging, was onvermijdelijk. Door de wijze van voorbereiding werd de informatieverstrekking echter beperkt tot het strikt noodzakelijke en was daarmee naar mijn mening in overeenstemming met artikel 67, eerste lid, van de AWR.

Ad 2

(...)

Met (...) de brief van 25 februari 2011 is niet bedoeld om een toezegging te doen dat in het onderzoek bij de belastingplichtigen, de afnemers van het kassasysteem, de naam van het bedrijf van verzoekster op geen enkele manier genoemd zou worden. Ik betreur het als verzoekster een andere indruk heeft gekregen, maar gezien de opzet van het onderzoek had een dergelijke toezegging niet gedaan kunnen worden. (...)

Ad 3

(...)

Juist om de groep van te benaderen ondernemers, en daarmee de informatieverstrekking zo beperkt mogelijk te houden heeft de matching met het klantenbestand van verzoekster plaatsgevonden.

(...)

In de loop van het onderzoek werd duidelijk dat het gebruik van de bedrijfsnaam in de Verklaring over gebruik kassasysteem X niet strikt noodzakelijk was. Naar aanleiding van de klachten van verzoekster is de bedrijfsnaam daarom uit de Verklaring verwijderd.

Of in voorkomende gevallen anders zal worden gehandeld, kan ik nu niet aangeven. Ik meen dat steeds aan de hand van een zorgvuldige afweging van de bijzondere omstandigheden van het geval de meest geschikte aanpak moet worden verkozen.

Ad 4

'Afromen' is een term die in o.a. de horeca en de detailhandel wordt gebruikt voor verschillende zaken.

(...)

De reden voor het gebruik van deze term is gelegen in het feit dat deze algemeen gebruikt wordt voor het fenomeen waarop het onderzoek van de Belastingdienst gericht is..."



20. Verzoekster reageerde op 26 januari 2012 op de reactie van de directeur-generaal. Zij stelde dat de Belastingdienst buitenproportioneel had gereageerd door het onderzoek bij haar afnemers in te stellen op de manier waarop dat is gebeurd. Daardoor is voor haar schade ontstaan die had kunnen worden voorkomen. Zij merkte verder op dat de directeur-generaal niet aangaf welke instructies waren gegeven aan de belastingdienstmedewerkers die een bezoek brachten aan haar afnemers. Zij benadrukte dat zij van veel van haar afnemers negatieve reacties had ontvangen en dat zij grote opdrachten was misgelopen of dat klanten het contact hadden verbroken. Bij enkele van haar grote, beursgenoteerde afnemers had het optreden van de Belastingdienst verbazing gewekt. Verzoekster benadrukte dat bij dit soort grote ondernemers ook de directie moet kunnen vertrouwen op de juistheid van de verantwoorde kasontvangsten.

## **II Beoordeling**

21. Verzoekster klaagt over de manier waarop de Belastingdienst bij haar en haar afnemers een onderzoek heeft ingesteld. Zij is van mening dat de Belastingdienst onnodig negatieve informatie over haar aan met name haar afnemers heeft verstrekt en haar daardoor onnodig schade heeft berokkend. Verzoekster stelt dat de Belastingdienst de voor hem geldende geheimhoudingsplicht heeft geschonden. Ook klaagt zij over het gebruik van het woord 'afroommodule' door de Belastingdienst tegenover haar afnemers.

22. De overheid respecteert de grondrechten van haar burgers. Dit betekent dat de overheid een middel kiest om haar doel te bereiken dat niet onnodig ingrijpt in het leven van de burger en dat in evenredige verhouding staat tot dat doel (het vereiste van evenredigheid).

23. Het staat vast dat de Belastingdienst de bevoegdheid had om naar aanleiding van de informatie van het Openbaar Ministerie over te gaan tot het instellen van een onderzoek bij de gebruikers van het kassasysteem W. Deze informatie duidde er, aldus de Belastingdienst, kennelijk op dat gebruikers van het betrokken kassasysteem de mogelijkheid zouden hebben om een deel van de omzet buiten de administratie te houden. Dit zou mogelijk zijn door gebruik te maken van een bepaalde toets, die verzoekster aanduidt als oefentoets om nieuwe medewerkers in te werken, en die de Belastingdienst aanduidt als afroomtoets.

24. De Belastingdienst heeft gekozen voor een gericht onderzoek bij de klanten van verzoekster die gebruik maakten van het kassasysteem X. Om een zo compleet mogelijk overzicht te krijgen van de gebruikers van dit kassasysteem heeft de Belastingdienst een zogenaamd derdenonderzoek ingesteld bij verzoekster. Bij dit onderzoek heeft verzoekster de Belastingdienst een lijst met gebruikers verstrekt.

De Belastingdienst heeft bij diverse gebruikers van het kassasysteem een onderzoek ingesteld. Ook heeft hij gebruikers van het systeem gevraagd aan te geven of zij van de

oefen- of afroomtoets gebruik hadden gemaakt om omzet buiten de administratie te houden. Bij dit verzoek werden de naam van het kassasysteem en de naam van verzoekster expliciet genoemd.

25. Het was vóóraf duidelijk dat de door de Belastingdienst gekozen aanpak van het onderzoek (grote) nadelige gevolgen voor verzoekster zou hebben. Het onderzoek richtte zich immers uitsluitend op de gebruikers van een product van verzoekster (kassasysteem X) en werd uitgevoerd met gebruikmaking van gegevens die van verzoekster zelf afkomstig waren. Bovendien kon door deze aanpak bij de gebruikers van het systeem de indruk ontstaan dat de Belastingdienst hen verdacht van het verzwijgen van omzet.

Het viel dan ook te verwachten dat de door de Belastingdienst gekozen aanpak een negatieve uitwerking zou hebben op het imago van verzoekster en het door haar verkochte kassasysteem.

Verzoekster en haar advocaat hebben van meet af aan op indringende wijze de aandacht van de Belastingdienst gevraagd voor dit risico. Bovendien heeft verzoekster de Belastingdienst er telkenmale op gewezen dat de aanslagen op de oefen- of afroomtoets van kassasysteem W net als andere aanslagen werden vastgelegd in het elektronisch geheugen van het systeem en altijd oproepbaar en daarmee controleerbaar waren. Dit in tegenstelling tot kassasystemen van andere producenten.

26. Van de Belastingdienst had op grond van het evenredigheidsvereiste verwacht mogen worden dat hij een zorgvuldige afweging zou maken tussen enerzijds zijn belangen bij deze aanpak van het onderzoek en anderzijds de daaruit voor verzoekster voortvloeiende risico's. Dit klemt te meer nu niet vaststond dat verzoekster in deze aangelegenheid iets viel te verwijten. Er was nog geen vonnis van de strafrechter waaruit bleek van het tegendeel.

De Belastingdienst heeft ook de verwachting gewekt zorgvuldig met verzoeksters belangen te zullen omgaan. Op 31 januari 2011 verklaarde de Belastingdienst immers al tegenover verzoekster dat het niet de bedoeling was haar naam in diskrediet te brengen. Ook verklaarde de Belastingdienst op 25 februari 2011 zijn medewerkers van de nodige instructie te voorzien.

27. Naar het oordeel van de Nationale ombudsman is de Belastingdienst onvoldoende aan deze verwachting tegemoet gekomen.

Op grond van het overwogene onder 25. had van de Belastingdienst verwacht mogen worden dat hij zoveel mogelijk vermeed dat bij de onderzoeken bij de gebruikers van het kassasysteem een relatie werd gelegd met verzoekster. Het onderzoek richtte zich immers op de omzetverantwoording door de gebruikers en niet op verzoekster. Zo valt niet in te zien waarom het nodig was de naam van verzoekster af te drukken op het formulier van de

gevraagde Verklaring over het gebruik van het kassasysteem en de oefen- of afroomtoets. Ook had de Belastingdienst bij de vraag naar de Verklaring niet behoeven aan te geven dat het ging om kassasysteem X. Andere kassasystemen boden immers ook de mogelijkheid tot wat de Belastingdienst noemt "afromen". Volstaan had kunnen worden met de vraag of (met welk kassasysteem dan ook) van die mogelijkheid gebruik was gemaakt.

Ook had van de Belastingdienst verwacht mogen worden dat hij zorgvuldig had vermeden dat bij de gebruikers van het kassasysteem de indruk ontstond dat verzoekster iets viel te verwijten. Verzoekster stelt daarentegen dat medewerkers van de Belastingdienst tegenover de gebruikers van het kassasysteem melding hebben gemaakt van haar status als verdachte. De Belastingdienst heeft dit niet tegengesproken.

Verder valt niet in te zien waarom de Belastingdienst eigener beweging aan de gebruikers moest laten weten dat de informatie over het gebruik van het kassasysteem afkomstig was van verzoekster en ook zonder daarbij aan te geven dat de Belastingdienst verzoekster had verplicht tot afgifte van die gegevens.

Ook had verwacht mogen worden dat de Belastingdienst alvorens onderzoeken in te stellen, had gereageerd op de informatie van verzoekster dat alle aanslagen op het kassasysteem X werden vastgelegd en konden worden opgeroepen uit het elektronisch geheugen, ook de aanslagen met de "oefen- of afroomtoets". Indien deze informatie juist was, had van de Belastingdienst verwacht mogen worden dat hij verzoekster had uitgelegd waarom de voorgenomen actie bij haar afnemers, met schadelijke gevolgen voor verzoekster, toch werd doorgezet.

Voorts was het passend geweest indien de Belastingdienst zijn medewerkers met het oog op het bovenstaande nauwkeurig had geïnstrueerd en hen er uitdrukkelijk op had gewezen dat en hoe moest worden voorkomen dat de goede naam van verzoekster zou worden geschaad. Van een dergelijke instructie heeft de Belastingdienst of de directeur-generaal tijdens het onderzoek niet doen blijken.

28. Door onnodig informatie te verstrekken aan de gebruikers van het kassasysteem staat de handelwijze van de Belastingdienst tevens op gespannen voet met de geheimhoudingsplicht van artikel 67 Algemene wet inzake rijksbelastingen.

29. Verder acht de Nationale ombudsman de klacht van verzoekster over het gebruik van de term "afroomtoets" door de Belastingdienst begrijpelijk. Het gebruik van deze term wekt immers de indruk dat verzoekster verzwijging van de omzet bewust heeft willen faciliteren. Naar het oordeel van de Nationale ombudsman is een dergelijke suggestie op zijn minst voorbarig en daarom misplaatst.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

## Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Belastingdienst, is gegrond wegens schending van het evenredigheidsvereiste.

## Aanbeveling

De Nationale ombudsman geeft de minister van Financiën in overweging te bevorderen dat in een plan voor een gericht onderzoek voortaan verplicht een paragraaf wordt opgenomen waarin de belangen van de betrokken onderzoekspartijen in beeld worden gebracht en waarin wordt aangegeven hoe met deze belangen wordt rekening gehouden.

## Onderzoek

Op 11 juli 2011 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van X BV. te Almere, met een klacht over een gedraging van de Belastingdienst/Randmeren.

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 het Ministerie van Financiën verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Vervolgens heeft verzoekster gebruik gemaakt van de gelegenheid op de verstrekte inlichtingen te reageren.

Daarna is een verslag van bevindingen opgesteld. Het Ministerie van Financiën heeft gebruik gemaakt van de gelegenheid om op het verslag van bevindingen te reageren.

## Informatieoverzicht

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

Het verzoekschrift met bijlagen;

De reacties van 29 november 2011 en 27 april 2012 van de directeur-generaal van de Belastingdienst;

De reactie van verzoekers van 26 januari 2012 op de reactie van de directeur-generaal van de Belastingdienst van 29 november 2011.