



Rapport

Rapport over de Belastingdienst/Centrale administratie te Apeldoorn.

Datum: 29 augustus 2013

Rapportnummer: 2013/109

Klacht

Verzoeker klaagt er namens zijn cliënt over dat het onjuiste rekeningnummer voor de uitbetaling van de huurtoeslag niet door hemzelf is opgegeven. In tegenstelling tot de Belastingdienst stelt verzoeker dat er door de Belastingdienst geen bevrijdende betaling heeft plaatsgevonden.

Bevindingen en beoordeling

I Bevindingen

Inleiding

Een cliënt van verzoeker (cliënt J.J.L.) viel onder bewindvoering van een stichting (Stichting B.). Er is een persoon met dezelfde achternaam als de cliënt van verzoeker die ook een bewindvoerder heeft (gehad) (bewindvoerder H.). De cliënt van verzoeker heeft recht op huurtoeslag. Deze toeslag moest op het rekeningnummer van Stichting B. worden overgemaakt. De Belastingdienst/Centrale administratie (hierna: de Belastingdienst) maakte zeven maandelijkse termijnen huurtoeslag 2012 van cliënt J.J.L. over op het rekeningnummer van bewindvoerder H. Toen verzoeker dit ontdekte en aankaatte bij de Belastingdienst, bleek dat de Belastingdienst niet voornemens was om de huurtoeslag alsnog aan zijn cliënt J.J.L. uit te betalen. Toen startte verzoeker een klachtprocedure.

Klachtbehandeling door Belastingdienst

Op 12 december 2012 diende verzoeker namens zijn cliënt een klacht in bij de Belastingdienst nadat hij het niet eens was met de uitkomst van de bemiddeling inzake de TOR-procedure¹. Bij brief van 8 februari 2013 reageerde de Belastingdienst op de klacht. Hij liet weten dat bewindvoerder H. met dagtekening 24 november 2011 een adreswijziging had toegezonden inzake cliënt J.J.L. Uit deze brief bleek evident dat bewindvoerder H. bewindvoerder is geweest van cliënt J.J.L.

Daarnaast liet de Belastingdienst in zijn klachtafhandeling weten dat op 11 januari 2012 het formulier 'Opgaaf rekeningnummer' voor de uitbetaling van de (termijn van de) huurtoeslag 2012 dan ook verstuurd was aan de desbetreffende bewindvoerder. In het op 19 januari 2012 door bewindvoerder H. ondertekende formulier was als rekeningnummer voor uitbetaling van de huurtoeslag 2012 vermeld het rekeningnummer xxxxxx429. Op dit rekeningnummer waren zeven maandelijkse termijnen huurtoeslag uitbetaald. Het rekeningnummer voor de uitbetaling van de huurtoeslag 2012 was volgens de Belastingdienst niet eerder gewijzigd dan per 28 augustus 2012 in rekeningnummer xxxxxx897.

De Belastingdienst stelde zich daarom op het standpunt dat door de Belastingdienst bevrijdend was betaald en er geen sprake was van een onverschuldigde betaling door de Belastingdienst. Bewindvoerder H. had in zijn schrijven van 24 november 2011 aan de Belastingdienst aangegeven bewindvoerder te zijn van cliënt J.J.L. en had in die hoedanigheid zelf de bestemming aan de betaling huurtoeslag 2012 gegeven. Hierdoor kon de Belastingdienst niet aan het verzoek tegemoetkomen om alsnog de huurtoeslag aan de cliënt van verzoeker uit te betalen.

Indiening klacht bij Nationale Ombudsman

Verzoeker kon zich niet vinden in de klachtafhandeling van de Belastingdienst en wendde zich bij brief van 14 februari 2013 tot de Nationale ombudsman. Verzoeker wees op het volgende.

In de klachtafhandelingsbrief stelde de Belastingdienst dat uit de brief van bewindvoerder H. van 24 november 2011 "evident blijkt dat (bewindvoerder H., N.o.) bewindvoerder is geweest" van de cliënt van verzoeker.

De cliënt van verzoeker had echter bij zijn klachtbrief van 12 december 2012 een afschrift meegestuurd van de brief van bewindvoerder H. aan de Belastingdienst van 8 november 2012. Uit deze brief bleek dat bij de Belastingdienst toen reeds bekend was dat de voor cliënt bestemde huurtoeslag was overgemaakt op een rekeningnummer ten name van een naamgenoot van cliënt, de heer L.G.J.L., en dat bewindvoerder H., bewindvoerder was van deze naamgenoot. In de brief was onder meer gesteld: "Voor de goede orde deel ik u mede dat wij geen bewindvoerder zijn of zijn geweest van de heer (J.J.L., N.o.)."

Vanwege dit citaat concludeerde verzoeker dat bewindvoerder H. nooit bewindvoerder van zijn cliënt was geweest en dat de door H. namens cliënt verrichtte handelingen, waaronder de adreswijziging van 24 november 2011 en de opgave van het rekeningnummer van zijn cliënt van 19 januari 2012, waren verricht zonder dat bewindvoerder H. daartoe bevoegd was.

De cliënt van verzoeker merkte op dat geen betaling had plaatsgevonden op een door hem daartoe bestemde bankrekening. Daarmee handhaafde hij zijn standpunt dat het onjuiste rekeningnummer evident niet door hem zelf aan de Belastingdienst was gegeven. Daarnaast handhaafde hij zijn standpunt dat de uitbetaling van de huurtoeslag op een onjuist rekeningnummer voor rekening van de Belastingdienst diende te komen, aangezien hij op geen enkele wijze betrokken was geweest bij de correspondentie tussen bewindvoerder H. en de Belastingdienst. Daarom had volgens de cliënt van verzoeker geen bevrijdende betaling plaatsgevonden.

De Nationale ombudsman heeft op 15 maart 2013 de klacht van verzoeker aan de Belastingdienst voorgelegd en verzocht informatie te verstrekken over de werkwijze van de

Belastingdienst inzake registratie van bewindvoering en de handelwijze van de Belastingdienst in deze kwestie.

Reactie Belastingdienst op klacht

Op 23 april 2013 heeft de Belastingdienst de Nationale ombudsman het volgende laten weten:

"Voor registratie van een curator- of bewindvoerdersadres ter zake van respectievelijk ondercuratelestelling of beschermingsbewind dient de Belastingdienst te beschikken over een (kopie van de) gerechtelijke uitspraak. Vervolgens worden de adresgegevens van de bewindvoerder handmatig door de Belastingdienst opgevoerd. Dit heeft tot gevolg dat alle correspondentie aan het adres van de bewindvoerder wordt gericht.

Intern onderzoek heeft uitgewezen dat in onderhavige kwestie bij het opvoeren van de adresgegevens een fout is gemaakt. Als adresgegevens zijn opgevoerd 68(postcode; N.o.). Deze adresgegevens behoren bij (bewindvoerder H.; N.o.) (...). Als adresgegevens hadden opgevoerd moeten worden 66(postcode; N.o.), zijnde de gegevens behorend bij (Stichting B.; N.o.) (...). Derhalve is alle correspondentie betreffende (cliënt J.J.L.; N.o.) in plaats van aan de (Stichting B.; N.o.) toegezonden aan (bewindvoerder H.; N.o.). Dit geldt ook voor het formulier "Opgaaf rekeningnummer" dat op 11 januari 2012 door de Belastingdienst is verzonden en met dagtekening 19 januari 2012 door (bewindvoerder H.; N.o.) is geretourneerd. Naar aanleiding van deze opgave zijn zeven termijnen van de huurtoeslag 2012 (totaalbedrag € 744) overgemaakt op het door (bewindvoerder H.; N.o.) opgegeven rekeningnummer."

De Belastingdienst stelde verzoeker hiervan op de hoogte en berichtte hem tevens dat het bedrag van voornoemde termijnen alsmede een rentevergoeding aan de cliënt van verzoeker zou worden uitbetaald.

Op 10 juli 2013 gaf de Belastingdienst in een aanvullende reactie het volgende aan. Nadat bleek dat de uitbetaling niet was gedaan aan de rechthebbende J.J.L., werd bewindvoerder H. benaderd met het verzoek het bedrag te retourneren. Dit resulteerde in de brief van 8 november 2012 waarin werd gesteld dat terugbetaling niet kon plaatsvinden omdat de niet-rechthebbende, L.G.J.L., was verhuisd naar het buitenland en de mededeling dat bewindvoerder H. geen bewindvoerder is (geweest) van de heer J.J.L. Gelet op de doorgegeven adreswijziging in de brief van 24 november 2011 en het feit dat het verzoek om wijziging van een rekeningnummer was voorzien van de naam J.J.L. en diens BSN én was ondertekend door bewindvoerder H. liet de Belastingdienst weten dat hij op dat moment er van uit mocht gaan dat bewindvoerder H. de bewindvoerder was van de heer J.J.L.

De klacht van verzoeker was behandeld op basis van de feiten die op dat moment bij de Belastingdienst bekend waren en waarvan ook op dat moment in alle redelijkheid mocht worden uitgegaan. Bij de interne klachtbehandeling was navraag gedaan bij het belastingkantoor Arnhem, waar de administratie betreffende de bewindvoering ligt. Dit kantoor bevestigde de visie van de Belastingdienst. Ter verificatie van de juridische basis van de bewindvoering J.J.L. was ook contact opgenomen met de griffie van de rechtbank in Arnhem en Zutphen op 5 februari 2013. Deze actie leverde echter geen originele bevestiging op van de onderbewindstelling van J.J.L. Evenmin was aan het licht gekomen dat de handelwijze van de Belastingdienst incorrect was. Het ten dele tegenstrijdige bewijsmateriaal was vervolgens gewogen en leidde tot het oordeel dat in de klachtafhandelingsbrief van 8 februari 2013 is verwoord.

Na het interne onderzoek bleek pas dat bij het opvoeren van de postcode - naar aanleiding van een brief van 23 maart 2011 van Stichting B. waarin werd verzocht het correspondentieadres van de heer J.J.L. te wijzigen - een 6 met een 8 was verwisseld. De Belastingdienst gaf verder aan dat het merkwaardige toeval zich voordeed dat op adres 68(postcode; N.o.) óók een bewindvoerder was gevestigd én ook een cliënt met dezelfde achternaam als de cliënt van verzoeker.

Gezien de aard, het feitencomplex en de onderlinge verwevenheid is de Belastingdienst van mening dat hij niet onbehoorlijk heeft gehandeld en adequaat heeft gehandeld zodra - bij de heroverweging - de werkelijke toedracht bekend was.

Volgens de Belastingdienst is deze kwestie dusdanig verweven met toevalligheden dat de kans dat dit op deze wijze nogmaals optreedt als nihil kan worden beschouwd.

II Beoordeling

De Nationale ombudsman toetst de onderzochte gedraging aan het vereiste van goede organisatie. Dit vereiste houdt in dat de overheid ervoor zorgt dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld.

In zijn reactie van 23 april 2013 aan de Nationale ombudsman, gaf de Belastingdienst aan dat er bij het opvoeren van de adresgegevens een fout is gemaakt. Het gevolg van deze verschrijving is dat post en de uitbetaling van de huurtoeslag bij de verkeerde bewindvoerder terecht kwam (bewindvoerder H.).

De verschrijving door het belastingkantoor Arnhem - dat belast is met de administratie betreffende de bewindvoering - is een de Belastingdienst aan te rekenen fout. Hiermee geldt dat het regiokantoor Arnhem onzorgvuldig geweest is in de verwerking van de adresgegevens. In een grote organisatie als de Belastingdienst is het weliswaar onvermijdelijk dat er fouten worden gemaakt. Bij het invoeren van cijfers is een type- of

leesfout al snel gemaakt, het blijft immers mensenwerk. Wel vindt de Nationale ombudsman dat gemaakte fouten zo snel mogelijk moeten worden hersteld. En dat laatste is niet gebeurd.

De Belastingdienst heeft in het kader van de TOR-procedure twee niet met elkaar te verenigen standpunten ingenomen. Namelijk dat bewindvoerder H. zou hebben aangegeven de bewindvoerder van J.J.L. te zijn en het standpunt dat de uitbetaling niet aan de rechthebbende J.J.L. zou zijn gedaan. De Nationale ombudsman is van oordeel dat alleen het laatste standpunt correct is.

De Nationale ombudsman is van oordeel dat de Belastingdienst naar aanleiding van de brief van 8 november 2012 van de bewindvoerder H. onderzoek had moeten doen naar de kwestie van de heer J.J.L. en tot de conclusie had moeten komen dat er een fout is gemaakt bij het opvoeren van het adres. Dat is nu te laat gebeurd en ten onrechte met een afweging van belangen. Niet een afweging rond het "gedeeltelijk tegenstrijdige bewijsmateriaal", maar het oplossen van die tegenstrijdigheden hadden leidend moeten zijn in de klachtafhandeling. Het gaat hier immers om een burger die recht heeft op die zeven maandelijkse termijnen huurtoeslag. Deze toeslagen zijn voor deze burger onmisbaar om een gedeelte van zijn huur mee te betalen en daarmee schuldenproblemen te voorkomen dan wel te verminderen.

Hieruit kan worden geconcludeerd dat de Belastingdienst een onjuiste afweging heeft gemaakt. De Belastingdienst heeft namelijk twee kansen niet goed benut om de fout te herstellen. De eerste kans was de brief die bewindvoerder H. zelf op 8 november 2012 aan de Belastingdienst stuurde in de bemiddelingsprocedure en de tweede kans toen verzoeker bij brief van 12 december 2012 een klacht indiende bij de Belastingdienst.

De Belastingdienst verzuumde in de bemiddelingsprocedure én in zijn interne klachtafhandeling het noodzakelijke onderzoek uit te voeren waaruit later zou blijken dat er een fout is gemaakt bij het opvoeren van de adresgegevens. Immers, de fout is pas tevoorschijn gekomen toen de Nationale ombudsman onderzoek deed.

De Nationale ombudsman is van oordeel dat de Belastingdienst noch de mededeling van bewindvoerder H. in de bemiddelingsprocedure, noch de klacht van verzoeker in de interne klachtbehandeling op correcte wijze heeft opgepakt en afgehandeld. Daarmee voldoet de Belastingdienst niet aan het vereiste van goede organisatie.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Belastingdienst/Centrale administratie te Apeldoorn, is gegrond wegens schending van het vereiste van goede organisatie.

Instemming

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennisgenomen dat de Belastingdienst zeven termijnen van de huurtoeslag 2012 alsmede een rentevergoeding overmaakt aan de cliënt van verzoeker.

Onderzoek

Op 18 februari 2013 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, ingediend door Van der G. te Arnhem, met een klacht over een gedraging van de Belastingdienst/Centrale administratie te Apeldoorn.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Ministerie van Financiën, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de Belastingdienst 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.

De reactie van de Belastingdienst gaf aanleiding het verslag op een enkel punt aan te vullen. Verzoeker en het Ministerie van Financiën gaven binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

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

De reactie van de Belastingdienst van 10 juli 2013.

De reactie van de Belastingdienst aan de Nationale ombudsman van 23 april 2013.

Het verzoekschrift van 14 februari 2013.

De klachtafhandelingsbrief van de Belastingdienst aan verzoeker van 8 februari 2013.

De brief van bewindvoerder H. aan de Belastingdienst van 8 november 2012.

De brief van bewindvoerder H. aan de Belastingdienst van 24 november 2011.

1 TOR staat voor Ten Onrechte Restituties. Nadat belanghebbende bij de Belastingdienst melding heeft gemaakt van de niet ontvangen bedragen, benadert de Belastingdienst de niet-rechthebbende met het verzoek de ontvangen bedragen te retourneren. Indien de

niet-rechthebbende niet reageert of weigert het bedrag terug te betalen, ontvangt de rechthebbende, de naam- en adresgegevens van de niet-rechthebbende om een civiele-procedure te starten.