



# Rapport

**Datum: 28 juli 2000**

**Rapportnummer: 2000/251**

## Klacht

Op 23 maart 2000 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van G. te Amsterdam, met een klacht over een gedraging van de Belastingdienst/Ondernemingen Amsterdam 1.

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

Op grond van de door verzoekster verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoekster klaagt over de behandelingsduur door de Belastingdienst/Ondernemingen Amsterdam 1 bij het toekennen van een omzetbelastingnummer voor A. BV te Amsterdam.

## Achtergrond

1. Via het formulier "**Opgaaf gegevens startende onderneming**" moet onder meer degene die een onderneming begint, informatie doorgeven aan de Belastingdienst.

### 2. Bedrijfsplan 1998-2002 van de Belastingdienst

Bladzijde 20:

"...Opvoeren (van ondernemers; N.o.) vindt plaats uiterlijk één maand nadat de benodigde gegevens bij de Belastingdienst bekend zijn..."

3. Brochure: "**Welke rechten heeft u bij de Belastingdienst?**", uitgave september 1999

"(...)

### 5 Wat kunt u doen als u een klacht heeft?

U kunt een klacht indienen als u ontevreden bent over de manier waarop u door de Belastingdienst bent *behandeld*, bijvoorbeeld: u krijgt geen reactie op uw verzoek om informatie.

De Belastingdienst behandelt de klachten altijd op basis van de Algemene wet bestuursrecht.

#### 5.1 In welke gevallen kunt u een klacht indienen?

U kunt een klacht indienen als u het niet eens bent met de manier waarop de Belastingdienst u heeft behandeld. Bijvoorbeeld als u veel te lang heeft moeten wachten

op de afhandeling van uw zaak of op de beantwoording van uw brief of als u niet de informatie heeft gekregen waar u om heeft gevraagd.

(...)

### 5.2 Hoe dient u een klacht in?

U dient een klacht in bij de eenheid van de Belastingdienst waarover u een klacht heeft.

(...)

### 5.3. Hoe moet de Belastingdienst uw klacht behandelen?

Sommige klachten kunnen mondeling worden behandeld. U krijgt dan wel naderhand schriftelijk bevestigd hoe de klacht is afgehandeld.

Als uw klacht niet mondeling kan worden behandeld, ontvangt u binnen zes weken een schriftelijke reactie. Als deze termijn niet haalbaar is, krijgt u daarvan op tijd bericht. In het bericht staat waarom uw klacht niet meteen kan worden behandeld. Ook staat er binnen welke termijn u dan wel de behandeling van uw klacht kunt verwachten. In het algemeen is dat uiterlijk binnen tien weken na ontvangst van uw klacht..."

## Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd de Belastingdienst/Ondernemingen Amsterdam 1 verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Voorts werd een aantal specifieke vragen gesteld. Naar aanleiding van de reactie van de Belastingdienst/Ondernemingen Amsterdam 1 werden telefonisch nadere vragen gesteld.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De Belastingdienst/Ondernemingen Amsterdam 1 deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. De reactie van verzoekster gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen.

## Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### A. FEITEN

1. Bij formulier gedateerd 8 november 1999 deed verzoekster namens A. BV te Amsterdam een opgaaf als startende onderneming bij de belastingdienst/Ondernemingen Amsterdam 1 (hierna: de Belastingdienst). De Belastingdienst ontving het formulier op 9

november 1999.

2. Op 12 januari 2000 en 2 februari 2000 rappelleerde verzoekster telefonisch bij de Belastingdienst over het uitblijven van een reactie op het onder 1. genoemde formulier.

3. Op 28 februari 2000 richtte verzoekster zich per brief tot de Belastingdienst met onder meer het volgende:

"Betreft: A. BV

(...)

Op 8 november 1999 is een opgaaf gegevens startende onderneming ingediend voor bovengenoemde vennootschap (...). Op 12 januari 2000 hebben wij contact opgenomen met de belastingdienst en werd medegedeeld dat wij waarschijnlijk binnen 2 weken iets zouden horen. Wij hebben niets vernomen en derhalve nog een keer gebeld. Echter, tot nu toe is er nog steeds geen omzetbelastingnummer voor deze vennootschap toegekend. Omdat de vennootschap ook internationaal bezig is, veroorzaakt het traag toekennen van een omzetbelastingnummer grote moeilijkheden. Naar onze mening is een periode van meer dan 3 maanden voor het toekennen van een nummer onbehoorlijk, vooral als reeds aan de belastingdienst is medegedeeld dat deze vennootschap het nummer dringend nodig heeft.

Wij verzoeken u het nummer per omgaande toe te kennen, bij gebreke waarvan wij de zaak aan de nationale ombudsman zullen voorleggen."

4. Toen verzoekster op 21 maart 2000 nog niets van de Belastingdienst had ontvangen, diende zij een klacht in bij de Nationale ombudsman.

## B. STANDPUNT VERZOEKSTER

Voor het standpunt van verzoekster wordt verwezen naar de klachtsamenvatting onder klacht. Verzoekster deelde mee het omzetbelastingnummer in week 12, beginnende met 20 maart 2000, te hebben ontvangen.

## C. STANDPUNT BELASTINGDIENST/ONDERNEMINGEN AMSTERDAM 1

1. De Belastingdienst reageerde op de klacht van verzoekster door het geven van antwoord op de in het kader van het onderzoek door de Nationale ombudsman gestelde vragen.

2. In het kader van het onderzoek waren de volgende vragen gesteld:

"- Op welke datum is het verzoek namens A. BV te Amsterdam om een omzetbelastingnummer ingediend en op welke datum is het omzetbelastingnummer door

de Belastingdienst/Ondernemingen Amsterdam 1 aan A. BV toegekend?

- Wat is de oorzaak van de vertraging bij het toekennen van het omzetbelastingnummer?

- Wat is de gemiddelde duur van het toekennen van een omzetbelastingnummer bij uw eenheid?"

3. De Belastingdienst beantwoordde deze vragen onder meer als volgt:

"De eerste vraag is op welke datum het verzoek om toekenning van een Omzetbelastingnummer is binnengekomen en wanneer het nummer daadwerkelijk is afgegeven.

De datum van binnenkomst is 4 oktober 1999; de datum van afgifte is 8 februari 2000.

De opmerking van klager dat tussen de datum van aanvraag en de datum van afgifte van het Omzetbelastingnummer vier maanden is gelegen, is juist. Naar mijn oordeel zijn drie van deze vier maanden in beslag genomen door de behandeling van de belastingdienst.

Chronologisch is het volgende gebeurd:

04-10-1999 verzoek namens A. BV om toekenning OB-nummer

07-10-1999 vragenformulier van de Belastingdienst aan gemachtigde A. BV

09-10-1999 binnenkomst vragenformulier

12-01-2000 eerste telefonische rappèl zijdens A. BV

02-02-2000 tweede telefonische rappèl zijdens A. BV

28-02-2000 schriftelijk rappèl zijdens A. BV

28-02-2000 toekenning OB-nummer en toezending nieuwe ondernemers-aangifte

in week 12 ontvangst OB-nummer

In uw tweede punt vraagt u naar de oorzaak van de vertraging bij het toekennen van het Omzetbelastingnummer. De tijdelijke onderbezetting van de betreffende afdeling heeft geleid tot bovengenoemde vertraging. De betreffende chef heeft mij heden (22 mei 2000; N.o.) bevestigd, dat in de genoemde onderbezetting inmiddels wordt voorzien.

Uw slotvraag betreft de gemiddelde behandelingsduur bij het toekennen van een Omzetbelastingnummer. De doorlooptijd bedroeg per 10 maart 2000: 89 dagen.

Aan het bovenstaande wil ik het volgende toevoegen.

Het schriftelijke rappèl van 28 februari 2000 is in wezen een klacht van de zijde van A. BV. Het klachtelement is in deze brief helaas niet onderkend. Ook is - ten onrechte - niet schriftelijk geantwoord op deze brief; ook een ontvangstbevestiging is niet verzonden. Dat is niet overeenkomstig de voorschriften.

Eveneens per 28 februari 2000 is de toekenningsbrief met het OB-nummer verzonden. Klager geeft aan deze brief eerst in de week, beginnende met 20 maart 2000 te hebben ontvangen. Dat is drie weken na de verzenddatum. Maar ook als ik de behandelperiode 9 oktober 1999 (aanvraag compleet) tot 28 februari 2000 (beslissing op de aanvraag) in aanmerking neem, is de doorlooptijd in deze zaak te lang.

Ik acht de klacht gegrond."

4. Daarnaast gevraagd werd namens de Belastingdienst in aanvulling op de eerder verstreekte informatie aangegeven, dat uit het systeem Beheer van Relaties blijkt dat het omzetbelastingnummer op 2 februari 2000 is toegekend. Op of omstreeks 8 februari 2000 is de toekenningsbrief aan belastingplichtige gezonden. Volgens de Belastingdienst werd aanvankelijk door verzoekster het bedrijfsadres (...) S. 33-III opgegeven. Volgens de potloodaantekening op het Opgaafformulier is in overleg met de adviseur het Kamer van Koophandeladres (...) S. 42-III aangetekend. Toekenningsbrieven worden altijd aan de belanghebbende gezonden en niet aan de gemachtigde, aldus de Belastingdienst.

Namens de Belastingdienst werd voorts aangegeven dat in het chronologische overzicht, opgenomen in de hiervoor onder C., onder 3. genoemde reactie, de volgende wijzigingen dienen te worden aangebracht:

04-11-1999 (i.p.v. 04-10-1999) verzoek namens A. BV om toekenning OB-nummer

07-11-1999 (i.p.v. 07-10-1999) vragenformulier van de Belastingdienst aan gemachtigde A. BV

09-11-1999 (i.p.v. 09-10-1999) binnenkomst vragenformulier

(...)

02-02-2000 (i.p.v. 28-02-2000) toekenning OB-nummer en toezending nieuwe ondernemers-aangifte.

## **Beoordeling**

1. Verzoekster klaagt over de lange duur van de behandeling door de Belastingdienst/Ondernemingen Amsterdam 1 (hierna: de Belastingdienst) van het door haar als gemachtigde voor A. BV te Amsterdam op 8 november 1999 ingediende formulier "Opgaaf gegevens startende onderneming".

2. Verzoekster kan worden gevolgd in haar kritiek op de tijd die in dit geval gemoeid is geweest met de opname van A. BV als ondernemer in de bestanden van de Belastingdienst en met de toewijzing van een omzetbelastingnummer. Het verzoek werd ingediend op 8 november 1999. Gerekend vanaf de datum van ontvangst van het verzoek (9 november 1999), had de opname van A. BV als ondernemer - ingevolge het door de Belastingdienst gehanteerde beleid (zie achtergrond, onder 2.) - uiterlijk op 9 december 1999 moeten plaatsvinden. Deze termijn is niet gehaald; opname van A. BV vond pas plaats op 2 februari 2000. Dit is niet juist. Nieuwe ondernemers hebben belang bij het tijdig verkrijgen van hun omzetbelastingnummer. Zonder dat nummer kunnen zij niet aan al hun verplichtingen voldoen. Dit geldt nog sterker waar het ondernemers betreft die intracommunautaire transacties willen gaan verrichten. Beschikken zij niet over hun omzetbelastingnummer, dan kunnen EU-leveranciers hierin aanleiding vinden om met deze ondernemers geen handel te drijven.

Overigens is verzoekster volgens haar zeggen pas in week 12 van 2000 (beginnende met 20 maart 2000) in het bezit gesteld van de toekenningsbrief. De Belastingdienst heeft in dit verband aangegeven dat de toekenningsbrief aan de belanghebbende is gestuurd en niet aan verzoekster (de gemachtigde).

De door de Belastingdienst genoemde oorzaak - tijdelijke onderbezetting van de betreffende afdeling - van de langere behandelingsduur is van interne aard. Zij vormt weliswaar een verklaring van de ontstane vertraging, maar is jegens verzoekster niet toereikend als rechtvaardiging. Er is door de Belastingdienst dan ook niet met de vereiste voortvarendheid gehandeld.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

3. Overigens is er aanleiding het volgende op te merken.

Bij brief van 28 februari 2000 gericht aan de Belastingdienst sprak verzoekster er haar ongenoegen over uit dat de Belastingdienst meende meer dan drie maanden nodig te hebben voor de toewijzing van een omzetbelastingnummer. Op deze brief werd door de Belastingdienst niet naar verzoekster toe gereageerd. Er werd geen ontvangstbevestiging noch een antwoord op de brief aan haar verzonden. Uit de reactie van de Belastingdienst aan de Nationale ombudsman blijkt dat het klachtelement in deze brief helaas niet is onderkend.

Verzoeksters brief had door de Belastingdienst als klachtbrief dienen te worden aangemerkt. Ingevolge het bepaalde in de Klachtenregeling van de Belastingdienst (zie achtergrond, onder 3.) had de Belastingdienst, als de klacht niet mondeling kon worden behandeld, binnen zes weken een schriftelijke reactie naar verzoekster moeten sturen. Als die termijn niet haalbaar zou zijn, had de Belastingdienst verzoekster hiervan tijdig moeten berichten. In een dergelijk bericht dient te staan waarom de klacht niet meteen kan worden

afgehandeld en binnen welke termijn de klager dan wel de behandeling van zijn klacht kan verwachten. Het is niet juist dat de Belastingdienst niet aan het bepaalde in zijn Klachtenregeling heeft voldaan.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van de Belastingdienst/Ondernemingen Amsterdam 1, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Financiën, is gegrond.