



Rapport

Datum: 28 juli 2000

Rapportnummer: 2000/252

Klacht

Op 8 maart 2000 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw M. te Rotterdam, met een klacht over een gedraging van de Belastingdienst/Douane, district Rotterdam.

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 lange behandelingsduur door de Belastingdienst/Douane, district Rotterdam, van het door haar en haar echtgenoot ingediende bezwaarschrift tegen de beslissing tot afwijzing van een verzoek om vrijstelling van belasting voor invoer van een motorvoertuig.

Achtergrond

1. Algemene wet bestuursrecht (Wet van 4 juni 1992, Stb. 315)

Artikel 6:14, eerste lid:

"Het orgaan waarbij het bezwaar- of beroepschrift is ingediend, bevestigt de ontvangst daarvan schriftelijk."

2. Voorschrift Algemene wet bestuursrecht 1997 (Besluit van 21 juli 1997 van de Staatssecretaris van Financiën, nr. AFZ97/4566M)

Artikel 6.2.7.:

"Voor de afdoening van bezwaarschriften geldt, dat deze in beginsel binnen de termijnen van de Awb (artikel 7:10 Awb) worden afgehandeld. De hoofdregel daarbij is dat de inspecteur binnen zes weken na ontvangst van het bezwaarschrift uitspraak doet. Voldoet het bezwaarschrift niet aan de minimumeisen (...) dan stelt de inspecteur belanghebbende in de gelegenheid het bezwaarschrift binnen een redelijke termijn aan te vullen. De termijn die belanghebbende nodig heeft om het bezwaarschrift aan te vullen dan wel ongebruikt laat verstrijken, schort de beslistermijn voor de inspecteur op. Kan de inspecteur niet binnen zes weken (of binnen zes weken verlengd met de periode gedurende welke de beslistermijn is opgeschort) op het bezwaarschrift beslissen dan kan hij de beslistermijn met ten hoogste vier weken verlengen.

Hij doet hiervan schriftelijk mededeling aan belanghebbende. In overleg met belanghebbende is verder uitstel mogelijk.

De AWR (artikel 25) geeft de inspecteur formeel een beslistermijn van één jaar met de mogelijkheid deze termijn - met schriftelijke toestemming van of vanwege de minister - met maximaal één jaar te verlengen. Van deze mogelijkheid maakt de Belastingdienst alleen in uitzonderingsgevallen gebruik. Hierbij kan worden gedacht aan massaal ingediende bezwaarschriften waarover de Belastingdienst nog geen definitief standpunt heeft ingenomen of indien belanghebbende weigert mee te werken aan een voortvarende afhandeling van zijn bezwaarschrift..."

Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd de Belastingdienst/Douane, district Rotterdam, verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Tevens werd een aantal specifieke vragen gesteld. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De Belastingdienst/Douane, district Rotterdam, en verzoekster deelden mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

1. Bij brief van 7 november 1999 dienden verzoekster en haar echtgenoot bij de Belastingdienst/Douane, district Rotterdam, (hierna: de Douane) een bezwaarschrift in. Het bezwaarschrift richtte zich tegen de beslissing van de Belastingdienst/Douane, douanepost Rotterdam Westzeedijk, tot afwijzing van een verzoek om vrijstelling van belasting voor invoer van een motorvoertuig.

2. De Douane liet de echtgenoot van verzoekster bij brief van 28 december 1999 onder meer het volgende weten:

"Ik heb het voornemen om uw bezwaarschrift van 07 november 1999 af te wijzen.

(...)

Voordat ik een definitieve beslissing neem, stel ik u alsnog in de gelegenheid om binnen **14 dagen** na dagtekening van deze brief te reageren.

De met u gemaakte afspraak over de termijn waarbinnen het bezwaarschrift zal worden afgedaan wordt verlengd met de hierboven genoemde termijn van veertien dagen.

Tevens stel ik u in de gelegenheid uw standpunt mondeling toe te lichten. Indien u van deze gelegenheid gebruik wil maken kunt u binnen twee weken na dagtekening van deze brief een afspraak maken via bovengenoemd telefoonnummer.

Mocht u binnen de gestelde termijn niet hebben gereageerd, dan wijs ik uw bezwaarschrift af. Voor alle duidelijkheid deel ik u nog mee dat ik mijn voornemen om uw bezwaarschrift af te wijzen alleen op basis van nieuw schriftelijk bewijsmateriaal kan wijzigen."

3. In het kader van de bezwaarschriftprocedure werden verzoekster en haar echtgenoot op 20 januari 2000 door de Douane gehoord.

4. In het verslag hoorgesprek van 20 januari 2000 opgemaakt door de Douane staat vermeld dat de medewerkers van de Douane zo snel mogelijk zouden laten weten wat de uitspraak zou zijn.

5. De Douane deed op 29 februari 2000 uitspraak op het bezwaarschrift.

B. STANDPUNT VERZOEKSTER

Voor het standpunt van verzoekster wordt verwezen naar de klachtsamenvatting onder klacht.

In het door verzoekster ingediende verzoekschrift wordt onder meer het volgende opgemerkt:

"Ons verzoek om vrijstelling van belasting voor onze auto werd desondanks door de inspecteur afgewezen (...).

Hiertegen hebben wij bezwaar aangetekend door middel van een aangetekende brief d.d. 7 november 1999, welke aangetekend is verstuurd op maandag 8 november 1999.

Hiervan hebben wij nooit een ontvangstbevestiging ontvangen.

Op woensdag 1 december (1999; N.o.) heb ik daarom gebeld met de douane en gesproken met mevrouw G. Deze had ons bezwaarschrift wel gezien maar nog geen ontvangstbevestiging gestuurd. (...)

Op donderdag 3 februari (2000; N.o.) heb ik (de Douane; N.o.) opgebeld en gesproken met Dhr. B. die mij vertelde dat er een beslissing genomen was en dat wij hiervan zo spoedig mogelijk bericht zouden ontvangen.

Omdat wij niets vernamen hebben wij op 29 februari (2000; N.o.) opnieuw een aangetekende brief verstuurd met het verzoek om vrijstelling."

C. STANDPUNT BELASTINGDIENST/DOUANE, DISTRICT ROTTERDAM

In reactie op de klacht en enkele vragen liet de Douane onder meer het volgende weten:

"Is het juist dat de douane geen ontvangstbevestiging van het bezwaarschrift aan de echtgenoot van verzoeker (verzoekster; N.o.) heeft gestuurd?"

Op 22 december 1999 is de ontvangstbevestiging van de brief waarin bezwaar wordt gemaakt, gestuurd naar Gebr. N. B.V. te Rotterdam. Laatstgenoemde B.V. is het, door (verzoekster; N.o.), ingeschakelde verhuisbedrijf, die de douaneprocedures heeft verzorgd en waar de betreffende auto ook was opgeslagen. De juiste weg zou echter zijn geweest als de ontvangstbevestiging direct aan (verzoekster; N.o.) was gestuurd. (...)

Op welke wijze is door de douane aan de echtgenoot van verzoekster kenbaar gemaakt binnen welke termijn het bezwaarschrift zou worden afgedaan, zoals is vermeld in de brief van 28 december 1999 van de douane?

De termijn waarop uitspraak wordt gedaan staat vermeld in de ontvangstbevestiging. Wellicht heeft het verhuisbedrijf deze ontvangstbevestiging niet doorgestuurd naar (verzoekster; N.o.).

Wat is de reden dat de douane niet binnen zes weken na ontvangst van het bezwaarschrift een beslissing heeft genomen?

De behandeling van het bezwaarschrift is vertraagd vanwege de grote hoeveelheid bezwaarschriften die op dat moment in behandeling genomen waren of moesten worden."

Beoordeling

1. Verzoekster klaagt over de lange duur van de behandeling door de Belastingdienst/ Douane, district Rotterdam, (hierna: de Douane) van het door haar en haar echtgenoot op 7 november 1999 ingediende bezwaarschrift. Het bezwaarschrift richtte zich tegen de beslissing tot afwijzing van een verzoek om vrijstelling van belasting voor invoer van een motorvoertuig. Naar aanleiding van een brief van 28 december 1999 van de Douane zijn verzoekster en haar echtgenoot op 20 januari 2000 gehoord. Tijdens deze hoorzitting is namens de Douane medegedeeld dat men zo snel mogelijk zou laten weten wat de uitspraak zou zijn. Op 28 februari 2000 werd door de Douane op het bezwaarschrift beslist. De echtgenoot van verzoekster werd hiervan bij brief van 28 februari 2000 in kennis gesteld.

2. De Douane liet in reactie op de klacht weten dat de behandeling van het bezwaarschrift was vertraagd vanwege de grote hoeveelheid bezwaarschriften die op dat moment in behandeling genomen waren of moesten worden. Voorts liet de Douane weten dat er geen ontvangstbevestiging naar verzoeksters echtgenoot was gestuurd.

3. Het is niet juist dat de Douane geen ontvangstbevestiging naar verzoekster en haar echtgenoot heeft gestuurd. Ingevolge het bepaalde in de Algemene wet bestuursrecht

moet het orgaan waarbij het bezwaarschrift is ingediend de ontvangst daarvan schriftelijk bevestigen (zie achtergrond, onder 1.). Gelet op de vereiste rechtszekerheid en de hierna onder 4. te noemen termijn waarbinnen de Douane - in beginsel - op het bezwaarschrift had moeten beslissen, mocht worden verwacht dat de Douane kort na ontvangst van het bezwaarschrift een bevestiging van ontvangst aan de indieners van het bezwaarschrift, te weten verzoekster en haar echtgenoot, zou sturen.

Dat de Douane - overigens pas bij brief van 22 december 1999 - een ontvangstbevestiging naar het door verzoekster ingeschakelde verhuisbedrijf heeft gestuurd, doet aan het bovenstaande niet af.

4. Ingevolge het bepaalde in het Voorschrift Algemene wet bestuursrecht 1997 (zie achtergrond, onder 2.) is de hoofdregel dat de Douane binnen zes weken na ontvangst van het bezwaarschrift uitspraak doet. Kan de Douane niet binnen zes weken (of binnen zes weken verlengd met de periode gedurende welke de beslistermijn is opgeschort) op het bezwaarschrift beslissen, dan kan hij de beslistermijn met ten hoogste vier weken verlengen.

5. Gerekend vanaf de datum van ontvangst van het bezwaarschrift op 9 november 1999, had de Douane - ingevolge het door de Douane gehanteerde beleid overeenkomstig het Voorschrift Algemene wet bestuursrecht 1997 - uiterlijk binnen zes weken, dus voor 21 december 1999, een beslissing moeten nemen. De Douane heeft bij brief van 28 december 1999 laten weten de termijn waarbinnen het bezwaarschrift zou worden afgedaan met veertien dagen te verlengen. Verzoekster en haar echtgenoot hebben vervolgens gebruik gemaakt van de mogelijkheid gehoord te worden.

6. Het Voorschrift Algemene wet bestuursrecht 1997 schrijft tevens voor dat (nadere) verlenging van de beslistermijn op een bezwaarschrift dient plaats te vinden in overleg met belanghebbende. De Douane heeft op 20 januari 2000 aan verzoekster en haar echtgenoot kenbaar gemaakt zo snel mogelijk te zullen laten weten wat de uitspraak zou zijn. Niet is gebleken dat verzoekster en haar echtgenoot met verder uitstel hebben ingestemd. Het is derhalve niet juist dat de uitspraak vervolgens vijf weken nadien aan verzoeksters echtgenoot is kenbaar gemaakt.

7. De door de Douane genoemde oorzaak van de langere behandeldingsduur is van interne aard. Zij vormt weliswaar een verklaring van de ontstane vertraging, maar zij is jegens verzoekster niet toereikend als rechtvaardiging.

8. Verzoekster kan derhalve worden gevolgd in haar kritiek op de tijd die gemoeid is geweest met de behandeling van het door haar en haar echtgenoot ingediende bezwaarschrift. Behandeling van bezwaarschriften dient plaats te vinden binnen de daarvoor gestelde termijnen. Bovendien behoren indieners van bezwaarschriften tussentijds adequaat te worden geïnformeerd over de stand van zaken en de

behandelingsduur. Hieraan is in het onderhavige geval niet voldaan.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Belastingdienst/Douane, district Rotterdam, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Financiën, is gegrond.