



# Rapport

**Datum: 6 april 2001**

**Rapportnummer: 2001/096**

## Klacht

De Belastingdienst/Particulieren Den Haag heeft aan verzoekster een op 10 augustus 2000 gedagtekende negatieve voorlopige aanslag inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen (ib/pvv) 1999 opgelegd. De uit deze aanslag voortvloeiende teruggaaf ten bedrage van f 1.864 heeft de Belastingdienst op een onjuist rekeningnummer gestort. Volgens verzoekster is dit te wijten aan een fout van de Belastingdienst daar zij aan de Belastingdienst het juiste rekeningnummer had verstrekt.

Verzoekster klaagt erover dat de Belastingdienst niet bereid is haar een rentevergoeding toe te kennen over de periode dat zij tengevolge van de fout van de Belastingdienst niet over de teruggaaf heeft kunnen beschikken.

## Beoordeling

1. Verzoekster ontving begin augustus 2000 van de Belastingdienst/Particulieren Den Haag (hierna: de Belastingdienst) een op 10 augustus 2000 gedagtekende negatieve voorlopige aanslag inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen (ib/pvv) 1999 (voorlopige teruggaaf) ten bedrage van f 1.864. Vast staat dat de Belastingdienst de uit de aanslag voortvloeiende teruggaaf op 3 augustus 2000 niet heeft overgemaakt op het daartoe door verzoekster op de aangifte ib/pvv 1999 opgegeven rekeningnummer, doch op een rekeningnummer dat niet (meer) op verzoeksters naam stond. De Belastingdienst heeft het bedrag van de teruggaaf op 9 oktober 2000 alsnog op het juiste rekeningnummer overgemaakt. Het betreffende bedrag stond op 14 oktober 2000 op verzoeksters rekening.

Verzoekster klaagt erover dat de Belastingdienst niet bereid is om haar een rentevergoeding toe te kennen over de periode dat zij tengevolge van de fout van de Belastingdienst niet over de teruggaaf heeft kunnen beschikken.

2. In de resolutie van de Staatssecretaris van Financiën van 12 december 1990 (nr. AFZ90/8697) is neergelegd dat in de situatie dat na formalisering van een teruggaaf de daadwerkelijke uitbetaling veel langer op zich laat wachten dan gebruikelijk is en de rechthebbende hiervan geen verwijt kan worden gemaakt rente wordt vergoed over de periode gedurende welke van vertraging sprake is geweest. Dit beleid is ook neergelegd in artikel 28, par. 2, punt 4, van de Leidraad Invordering 1990 (zie Achtergrond, onder 1. en 2.). De vraag die moet worden beantwoord is of in dit geval sprake is geweest van de in de resolutie bedoelde situatie.

3. Voor de negatieve voorlopige aanslag ib/pvv 1999 (voorlopige teruggaaf) geldt op grond van het bepaalde in artikel 9, eerste lid jo. artikel 2, tweede lid, onderdeel c. en e., van de Invorderingswet 1990 een betalingstermijn van twee maanden (zie Achtergrond, onder 3). In dit geval is de voorlopige negatieve aanslag ib/pvv 1999 gedagtekend (geformaliseerd) op 10 augustus 2000. Dit betekent dat de uit deze aanslag voortvloeiende voorlopige

teruggaaf uiterlijk op 10 oktober 2000 aan verzoekster had moeten zijn uitbetaald. In dit geval werd de voorlopige teruggaaf pas op 14 oktober 2000 aan verzoekster uitbetaald (bijgeschreven op haar rekening). Dit betekent dat verzoekster krachtens de resolutie van de Staatssecretaris aanspraak kan maken op een rentevergoeding over de periode 11 oktober tot en met 14 oktober 2000.

Dit leidt tot de conclusie dat de Belastingdienst niet gehouden was om over de periode 10 augustus tot en met 10 oktober 2000 de gevraagde rentevergoeding toe te kennen. Op dit punt is de onderzochte gedraging behoorlijk.

Over de periode 11 tot en met 14 oktober 2000 is het echter niet juist dat de Belastingdienst heeft geweigerd aan verzoekster de gevraagde rentevergoeding toe te kennen. In zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

4. Overigens is nog van belang dat de Staatssecretaris van Financiën, nadat hij in de gelegenheid was gesteld om op het verslag van bevindingen te reageren, heeft laten weten dat gezien de bijzondere omstandigheden die in dit geval een rol speelden - zoals het feit dat de Belastingdienst het uit te betalen bedrag reeds op 3 augustus 2000 (nog voor de dagtekening van de aanslag) had overgemaakt en dat ook kenbaar had gemaakt aan verzoekster - is besloten uit overwegingen van coulance een ruimere vergoeding te betalen dan uit het beleid voortvloeit. Te weten over de periode van ontvangst van het bedrag op het onjuiste rekeningnummer tot de dag van bijschrijving op de rekening van verzoekster.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van de Belastingdienst/Particulieren Den Haag, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Financiën, is niet gegrond, behoudens voor zover de Belastingdienst aanvankelijk heeft geweigerd aan verzoekster een rentevergoeding toe te kennen over de periode 11 tot en met 14 oktober 2000. Op dit laatste punt is de klacht gegrond.

Met instemming is kennisgenomen van het besluit van de Staatssecretaris van Financiën om uit overwegingen van coulance aan verzoekster een ruimere vergoeding te betalen dan uit het geldende beleid voortvloeit.

## **Onderzoek**

Op 20 oktober 2000 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw B. te Voorburg, met een klacht over een gedraging van de Belastingdienst/Particulieren Den Haag.

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/Particulieren Den Haag verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. De Staatssecretaris van Financiën is in de gelegenheid gesteld op het verslag van bevindingen te reageren.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De Belastingdienst deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De reactie van verzoekster en de Staatssecretaris gaven aanleiding het verslag aan te vullen.

## **Bevindingen**

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### **A. feiten**

1. Verzoekster ontving begin augustus 2000 van de Belastingdienst/Particulieren Den Haag (hierna: de Belastingdienst) een op 10 augustus 2000 gedagtekende negatieve voorlopige aanslag inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen (ib/pvv) 1999 (voorlopige teruggaaf) ten bedrage van f 1.864 (inclusief heffingsrente).

In de toelichting op het aanslagbiljet staat onder meer het volgende vermeld:

### **"Terugbetaling**

Terugbetaling van (een deel van) het bedrag gebeurt binnen enkele weken na de verzending van dit biljet, tenminste als uw rekeningnummer bij de Belastingdienst bekend is."

2. De Belastingdienst maakte op 3 augustus 2000 het bedrag van de uit de negatieve voorlopige aanslag ib/pvv 1999 voortvloeiende teruggaaf ten bedrage van f 1.864 niet over op het door verzoekster op de aangifte ib/pvv 1999 daartoe aangegeven rekeningnummer X, doch op een rekeningnummer dat niet (meer) op naam van verzoekster stond.

3. Toen verzoekster op 14 september 2000 de uit de negatieve voorlopige aanslag ib/pvv 1999 voortvloeiende teruggaaf ten bedrage van f 1.864 nog niet had ontvangen, nam zij telefonisch contact op met de Belastingdienst. Zij bevestigde dit telefoongesprek met een brief van 14 september 2000:

"Op 10 augustus 2000 kreeg ik de bovengenoemde brief waarin stond dat ik f 1.864 terug zou krijgen. Daar ik dacht dat de Belastingdienst in verband met vakantie enige tijd achterliep met uitbetaling, heb ik vanmorgen pas gereageerd op het feit dat de betaling nog steeds niet binnen was. Tot mijn stomme verbazing kreeg ik (...) te horen dat het bedrag ad f 1.864 - wat toch voor mij een groot bedrag is - op een voor mij volkomen onbekende rekening was gestort begin augustus. Dit is buitengewoon slordig van uw dienst. Daar het niet om een paar tientjes gaat, verzoek ik u mij behalve het bedrag ook nog de misgelopen rente te vergoeden.

Ik verzoek u **f 1.864 en misgelopen rente** te storten op rekeningnummer: Y..."

4. Naar aanleiding van een verzoek daartoe van 9 oktober 2000 verstrekke verzoekster aan de Belastingdienst een afschrift van de door haar ingediende aangifte ib/pvv 1999 teneinde aan te tonen dat rekeningnummer X stond vermeld op de aangifte. Vervolgens werd haar telefonisch meegedeeld dat de teruggaaf alsnog op het door haar op de aangifte vermelde rekeningnummer X zou worden overgemaakt, doch dat geen rentevergoeding plaats zou vinden.

5. De Belastingdienst schreef verzoekster op 31 oktober 2000 het volgende:

"In antwoord op uw brief van 14 september 2000, waarin u verzoekt om de restitutie IB/PVV over 1999 ad f 1864 alsmede misgelopen rente te storten op rekeningnummer Y, deel ik u mede dat op 9 oktober 2000 opdracht is gegeven het bedrag ad f 1864 alsnog op uw rekening X over te schrijven (rekeningnummer zoals aangegeven op uw aangifte).

Ten aanzien van de rente deel ik u mede, dat de fiscale regelgeving in gevallen als deze, niet voorziet in vergoeding van gederfde intrest.

Voor het veroorzaakte ongemak bied ik u mijn verontschuldiging aan. Ik vertrouw er echter op hiermee uw verzoek adequaat te hebben afgehandeld..."

B. Standpunt verzoekster

Voor het standpunt van verzoekster wordt verwezen naar de klachtoomschrijving onder Klacht.

Voorts voerde verzoekster nog het volgende aan:

"...In een telefoongesprek op 14 september jl. met de Belastingdienst kwam ik er achter dat zij mijn teruggaaf op 3 augustus 2000 op een totaal vreemde rekening gestort hadden. Dat telefoongesprek moest ik schriftelijk bevestigen (...).

Nadat ik op 14 september jl. die bewuste brief aan de Belastingdienst gezonden had, kreeg ik geen ontvangstbevestiging. Servicebewust vind ik dat absoluut niet. Op 6 oktober

jl. heb ik maar eens gebeld naar mevrouw E. (medewerkster van de Belastingdienst; N.o.). De brief was in behandeling (?). Daar ik aandrang op betaling van misgelopen rente en met een klacht aan u dreigde, bleek dat zodanig te helpen, dat ik op 9 oktober gebeld werd door een collega van mevrouw E. die meldde dat het mijn fout was en om dat te bewijzen moest ik een kopie van het eerste blad van mijn aangifte faxen. Gelukkig stond daar het juiste banknummer op. Vervolgens werd ik weer door de mevrouw E. gebeld dat f 1.864 de volgende dag overgemaakt zou worden, zonder de misgelopen rente. Dit bedrag stond 14 oktober 2000 op mijn rekening. Mijnerzijds heb ik er veel tijd en geld (telefoontjes, brief) in moeten steken om mijn geld 2,5 maand later terug te krijgen. Ik vind daarom dat ik minimaal recht heb op rente van 2,5 maand. Het kan toch niet zo zijn dat de belastingbetaler moet boeten voor fouten van de Belastingdienst..."

### C. Standpunt belastingdienst/particulieren den haag

1. In reactie op de klacht deelde de Belastingdienst/Particulieren Den Haag het volgende mee:

"...Begin augustus 2000 heeft (verzoekster; N.o.) de voorlopige aanslag inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen 1999 ontvangen met dagtekening 10 augustus 2000. Pas op 14 september 2000 belt (verzoekster; N.o.) met de Belastingdienst. Op verzoek van de Belastingdienst schrijft (verzoekster; N.o.) ook op 14 september 2000 een briefje waarin zij verzoekt de teruggaaf en de misgelopen rente alsnog te storten op een ander rekeningnummer. Deze brief wordt direct in behandeling genomen. De eenheid Particulieren Den Haag heeft als beleid om binnen 6 weken te reageren.

Gebleken is dat de teruggaaf van de voorlopige aanslag 1999 werd gestort op een rekeningnummer dat niet meer op de naam van (verzoekster; N.o.) staat. Dit was echter wel het laatst bekende rekeningnummer bij de Belastingdienst. Op 9 oktober 2000 neemt een medewerker contact op met (verzoekster; N.o.) met de vraag of zij kon aantonen dat het nieuwe rekeningnummer was vermeldt op de aangifte 1999. Dit doet zij door middel van een kopie van de geautomatiseerde aangifte opgemaakt door haar belastingadviseur.

Aan de hand van deze kopie wordt besloten een voorschot uit te betalen. Dit wordt (verzoekster; N.o.) telefonisch meegedeeld. Tevens wordt haar meegedeeld dat in dergelijke gevallen geen rentevergoeding plaats vindt. Inmiddels is dit ook schriftelijk aan haar meegedeeld..."

2. Aanvullend liet de Belastingdienst nog het volgende weten:

"...Rentevergoeding vindt plaats volgens de richtlijnen van de Directie Algemene Fiscale Zaken. (...) Verzoeken om rentevergoeding die betrekking hebben op vertraging van uitbetaling door de ontvanger kunnen voor vergoeding in aanmerking komen.

(Verzoekster; N.o.) heeft eerst op 14 september 2000 gemeld dat de teruggaaf van de voorlopige aanslag 1999 niet is ontvangen. Eerder was het de Belastingdienst niet bekend dat de betaling plaats heeft gevonden op een onjuist rekeningnummer.

Om een dergelijk verzoek te behandelen wordt de termijn van zes weken genoemd in de Algemene Wet Bestuursrecht in acht genomen. De uitbetaling van het voorschot heeft plaatsgevonden op 9 oktober 2000. De behandeling van het verzoek is binnen de termijn afgedaan. Dit is dan ook de reden dat (verzoekster; N.o.) niet in aanmerking komt voor rentevergoeding..."

#### D. Reactie verzoekster op het verslag van bevindingen

In reactie op het verslag van bevindingen stelde verzoekster nadrukkelijk dat het rekeningnummer waarop de Belastingdienst de teruggaaf van de voorlopige aanslag ib/pvv 1999 in eerste instantie (ten onrechte) had gestort nooit op haar naam, of op naam van een aan haar gerelateerd persoon, had gestaan.

#### E. Reactie staatssecretaris van Financiën op het verslag van bevindingen

1. Nadat de Staatssecretaris van Financiën in de gelegenheid was gesteld op het verslag van bevindingen te reageren, liet hij het volgende weten:

"...De Belastingdienst geeft aan dat er geen plaats is voor rentevergoeding nu verzoekster eerst op 14 september 2000 heeft gemeld dat de teruggave van de voorlopige aanslag inkomstenbelasting over 1999 niet was ontvangen. De uitbetaling - op 9 oktober 2000 - heeft vervolgens binnen een termijn van zes weken, de algemene beslissingstermijn van artikel 7:10 van de Algemene wet bestuursrecht, plaatsgevonden. Als gevolg hiervan zou verzoekster niet voor een rentevergoeding in aanmerking komen.

De reactie van de Belastingdienst behoeft enige aanpassing. Uitgangspunt voor de vergoeding van rente zoals beschreven in de Resolutie van 12 december 1990, nr. AFZ90/8697 is het volgende. Indien na formalisering van de teruggave de daadwerkelijke uitbetaling veel langer op zich laat wachten dan gebruikelijk en de rechthebbende daarvan geen verwijt treft wordt over de periode gedurende welke de uitbetaling is vertraagd invorderingsrente vergoed. Dit beleid is ook neergelegd in de Leidraad Invordering 1990, artikel 28 par. 2.4.

Hoewel het standpunt van de Belastingdienst dat de ontvanger geen verwijt treft omdat niet eerder dan op 14 september 2000 bekend was dat betaling had plaatsgevonden op een onjuist rekeningnummer op zich te verdedigen valt, zie ik in dit geval ruimte voor een tegemoetkoming in de vorm van een rentevergoeding. Verzoekster had bij haar aangifte immers reeds het juiste (nieuwe) rekeningnummer vermeld. Indien dit gegeven zou zijn verwerkt, zou het bedrag van de teruggave direct op het juiste rekeningnummer zijn gestort.

Verzoekster komt op grond van het bovenomschreven beleid in aanmerking voor een rentevergoeding over de periode waarover zij niet over het bedrag van de teruggave heeft kunnen beschikken. Die periode loopt van 8 augustus 2000 tot 14 oktober 2000. Ter toelichting: de Belastingdienst heeft het bedrag van de teruggave overgemaakt op 3 augustus 2000, respectievelijk 9 oktober 2000. Het bedrag van de laatstgenoemde overmaking stond op 14 oktober 2000, vijf dagen later, op haar rekening. Die periode van vijf dagen dient ook in acht te worden genomen bij de overmaking van 3 augustus 2000. Ik zal de Belastingdienst/Particulieren Den Haag verzoeken alsnog tot rentevergoeding over te gaan..."

2. Aanvullend deelde de Staatssecretaris van Financiën nog het volgende mee:

"...heb ik aangegeven dat de Belastingdienst in overweging zal worden gegeven rente te vergoeden over de periode van ontvangst van het bedrag op het onjuiste rekeningnummer tot de dag van bijschrijving op de rekening van (verzoekster; N.o.). Anders dan zou kunnen blijken uit (het bovenstaande; N.o.) is dit niet het ter zake geldende algemene beleid.

Uitgangspunt is dat de ontvanger rente vergoedt in die gevallen waarin na de formalisering van een uit te betalen bedrag de daadwerkelijke uitbetaling veel langer op zich laat wachten dan gebruikelijk is en de vertraging bovendien aan de Belastingdienst is te wijten (artikel 28, paragraaf 2, vierde lid, van de Leidraad Invordering 1990). Er wordt dan rente vergoed over de periode gedurende welke van vertraging sprake is geweest. Of sprake is van "een veel later dan gebruikelijke" uitbetaling wordt van geval tot geval beoordeeld. Er is in ieder geval geen sprake van verwijtbare vertraging indien de ontvanger het bedrag heeft overgemaakt binnen twee maanden na dagtekening van de beschikking waarin het uit te betalen bedrag is geformaliseerd. Achtergrond daarvan is de volgende. De Invorderingswet 1990 verstaat mede onder "belastingaanslag" een beschikking tot een terug te geven bedrag en onder "invorderen" het betalen van een terug te geven bedrag (zie artikel 2, tweede lid, onderdeel c en e, van deze wet). De betalingstermijn van artikel 9, eerste lid, van de Invorderingswet 1990 (twee maanden) geldt derhalve ook voor door de ontvanger uit te betalen bedragen. In de praktijk worden deze bedragen echter, uit overwegingen van serviceverlening, zo spoedig mogelijk aan belastingplichtige overgemaakt.

In het geval van (verzoekster; N.o.) was sprake van een daadwerkelijke uitbetaling 4 dagen na vorenbedoelde tweemaandstermijn. Er zou dus in beginsel ruimte zijn voor vergoeding van een bedrag aan rente over deze 4 dagen. Gezien de bijzondere omstandigheden die in dit geval een rol speelden - zoals het feit dat de Belastingdienst het uit te betalen bedrag reeds op 3 augustus 2000 (nog voor de dagtekening van de aanslag) had overgemaakt en dat ook kenbaar heeft gemaakt aan (verzoekster; N.o.) is besloten uit coudance een ruimere vergoeding te betalen dan uit het beleid voortvloeit..."

## **Achtergrond**



**1. Resolutie van 12 december 1990**, nr. AFZ90/8697, van de Staatssecretaris van Financiën:

"...Voor het toekennen van een rentevergoeding bestaat behoudens de regeling met betrekking tot de heffings- en invorderingsrente geen wettelijke regeling. Het beleid ten aanzien van het verlenen van rentevergoedingen is gebaseerd op coulance en vloeit voort uit het streven naar een klantgerichte behandeling van belastingplichtigen.

Verzoeken kunnen betrekking hebben op trage besluitvorming door de inspecteur en op vertraging bij de ontvanger met betrekking tot uit te betalen bedragen. (...)

Indien na formalisering van een teruggaaf de daadwerkelijke uitbetaling veel langer op zich laat wachten dan gebruikelijk is en de rechthebbende hiervan geen verwijt kan worden gemaakt wordt rente vergoed over de periode gedurende welke van vertraging sprake is geweest.

(...) Indien wordt besloten tot verstrekking van een rentevergoeding geldt als rentepercentage:

over de periode tot 1 oktober 1992 de wettelijke rente zoals die gold tijdens de periode van de aan de Belastingdienst verwijtbare vertraging;

over de periode vanaf 1 oktober 1992 het percentage van de heffings- of invorderingsrente zoals dat gold tijdens de periode van de aan de Belastingdienst verwijtbare vertraging..."

**2. Leidraad Invordering 1990** (Resolutie van de Staatssecretaris van Financiën van 26 juni 1990, nr. AFZ 90/1990)

Hoofdstuk V, artikel 28

"...paragraaf 2

4. Als na formalisering van een uit te betalen bedrag de daadwerkelijke uitbetaling veel langer op zich laat wachten dan gebruikelijk is en deze vertraging aan de Belastingdienst is te wijten, wordt rente vergoed over de periode gedurende welke van vertraging sprake is geweest..."

**3. Invorderingswet 1990** (Wet van 30 mei 1990, Stb. 221)

Artikel 2, tweede lid

"Deze wet verstaat mede onder:

(...)

c. belastingaanslag: een ingevolge de Algemene wet inzake rijksbelastingen of enige andere wettelijke regeling betreffende de heffing van rijksbelastingen vastgestelde beschikking of uitspraak strekkende tot - al dan niet nadere - vaststelling van een ingevolge die regelingen verschuldigd of terug te geven bedrag;

(...)

e. invorderen van rijksbelastingen: het betalen van een terug te geven bedrag aan rijksbelastingen."

Artikel 9, eerste lid

"Een belastingaanslag is invorderbaar twee maanden na de dagtekening van het aanslagbiljet."