



Rapport

Datum: 23 mei 2002

Rapportnummer: 2002/162

Klacht

Verzoeker klaagt er over dat de Belastingdienst/Particulieren/Ondernemingen Leiden hem ondanks daartoe gedaan verzoek geen Voorlopige Teruggaaf inkomstenbelasting 2001 en 2002 verleent. Verzoeker wijst erop dat hij daardoor in grote financiële problemen dreigt te geraken.

Beoordeling

A. Algemeen

1. Verzoekers belastingadviseur diende op 21 oktober 2001 ten behoeve van verzoeker een tweetal verzoeken in bij de Belastingdienst/Ondernemingen Leiden (hierna: de Belastingdienst) om toekenning van een voorlopige teruggave inkomstenbelasting. De verzoeken hadden betrekking op de jaren 2001 en 2002 en werden in digitale vorm ingediend door middel van een diskette.

Verzoeker had dringend behoefte aan het geld van de teruggaven omdat hij in financiële problemen was geraakt. Deze waren het gevolg van de omstandigheid dat hij in afwachting van de verkoop van zijn oude woning twee woningen moest financieren.

2. Begin 2002 ontving verzoeker een brief van de Belastingdienst waarin hem werd medegedeeld dat de verzoeken om een voorlopige teruggaaf niet in behandeling konden worden genomen omdat verzoeker niet had gereageerd op eerdere berichten van de Belastingdienst waarin hem was medegedeeld dat de bij de verzoeken gebruikte elektronische handtekening niet overeenkwam met de bij de Belastingdienst bekende elektronische handtekening. In deze brief werd verzoeker gewezen op de mogelijkheid een nieuw verzoek in te dienen.

3. Op verzoekers klacht bij de Belastingdienst over het uitblijven van de voorlopige teruggaaf en zijn verzoek om een voorschot liet de Belastingdienst verzoeker in telefoongesprekken van 16 en 21 januari 2002 weten dat hij niet in aanmerking kwam voor een voorschot omdat de Belastingdienst ten aanzien van de gang van zaken niets viel te verwijten. Hem werd geadviseerd voor het jaar 2002 een nieuw (papieren) verzoek om een voorlopige teruggaaf in te dienen. De Belastingdienst verklaarde zich bereid dit verzoek vervolgens zo snel mogelijk te verwerken zodat uitbetaling van de eerste termijn in de maand maart 2002 zou kunnen plaatsvinden. Met betrekking tot het jaar 2001 was een voorlopige teruggaaf niet meer mogelijk omdat voor dat jaar de termijn van indiening inmiddels was verstreken.

4. Na een aanvankelijke weigering om van die mogelijkheid gebruik te maken, diende verzoeker op 8 februari een nieuw verzoek om een voorlopige teruggaaf inkomstenbelasting 2002 in. De Belastingdienst liet hem daarop weten dat de eerste

betaling zou plaatsvinden in de maand maart.

Op 1 maart 2002 liet verzoeker de Belastingdienst weten dat hij inmiddels failliet was.

B. Ten aanzien van verzoekers klacht

1. Verzoeker klaagt er over dat de Belastingdienst zijn verzoek om een voorlopige teruggaaf niet heeft gehonoreerd. Verzoeker is van mening dat de Belastingdienst, ondanks de bekendheid met zijn benarde financiële omstandigheden, onvoldoende heeft gedaan om hem tijdig te doen beschikken over het met de voorlopige teruggaven gemoeide geld.

Verzoeker ontkent dat hij een brief van de Belastingdienst heeft ontvangen waarin werd gemeld dat de voor de verzoeken gebruikte elektronische handtekening niet in orde was en waarin hem de gelegenheid werd geboden de fout te herstellen.

2. De Belastingdienst stelt zich op het standpunt dat hem niets valt te verwijten. Volgens de gegevens van de Belastingdienst is verzoeker in een brief van 17 november 2001 geïnformeerd over het gebrek aan de elektronische handtekening en in de gelegenheid gesteld dit binnen twee weken te herstellen. Op 14 december 2001 is verzoeker, aldus de Belastingdienst, nog een herinnering gezonden.

Omdat de Belastingdienst niets valt te verwijten, was er volgens hem geen aanleiding tot het treffen van een voorschotregeling.

3. Nu de Belastingdienst constateerde dat de elektronische handtekening op de per diskette ingediende verzoeken om een voorlopige teruggaaf over de jaren 2001 en 2002 niet overeenkwam met de bij de Belastingdienst bekende elektronische handtekening van verzoeker, is het juist dat de Belastingdienst de verzoeken niet in behandeling heeft genomen. Door anders te handelen zou de Belastingdienst zijn voorbijgegaan aan de betekenis die de handtekening voor een dergelijk verzoek heeft.

4. De Belastingdienst stelt dat hij verzoeker in een brief van 17 november 2001 van het gebrek op de hoogte heeft gesteld en hem in de gelegenheid heeft gesteld het gebrek te herstellen. Nu verzoeker echter ontkent deze brief alsmede de daarna verzonden herinnering te hebben ontvangen, kan niet worden vastgesteld of verzoeker daadwerkelijk van het gebrek op de hoogte is gesteld en in de gelegenheid is geweest dit te herstellen. Uit de enkele vermelding in het systeem van de Belastingdienst dat de brieven zijn verzonden, kan immers niet worden afgeleid dat verzoeker de brief ook daadwerkelijk heeft ontvangen. Gelet op de aantekening van de verzending van de brief in het systeem van de Belastingdienst, kan echter ook niet worden geconstateerd dat de Belastingdienst jegens verzoeker in gebreke is gebleven hem tijdig over het gebrek en de herstelmogelijkheid te informeren.

5. Onder deze omstandigheden is het te billijken dat de Belastingdienst op verzoekers klacht over het uitblijven van een Voorlopige Teruggaaf uitsluitend heeft gereageerd door hem (nogmaals) te wijzen op de mogelijkheid voor 2002 een nieuw verzoek in te dienen zodat de voorlopige teruggaaf 2002 in de maand maart alsnog zou kunnen ingaan, en hem bijvoorbeeld niet heeft aangeboden een voorschot uit te betalen. Daarvoor is mede van belang dat een eventueel voorschot uitsluitend betrekking kon hebben op de inmiddels verstreken maanden van het jaar 2002 en dus een relatief gering bedrag zou betreffen. Bovendien is in dit verband van belang dat verzoeker aanvankelijk weigerde het advies van een nieuw verzoek op te volgen en aldus zelf niet maximaal aan een oplossing van het gerezen probleem heeft meegewerkt.

Voor het jaar 2001 merkt de Belastingdienst terecht op dat een voorlopige teruggaaf niet meer mogelijk was omdat dat jaar inmiddels was verstreken. Tijdens het onderzoek heeft de Belastingdienst nog gewezen op de mogelijkheid zo spoedig mogelijk een negatieve voorlopige aanslag over 1991 op te leggen. Daarvoor diende verzoeker echter op korte termijn zijn aangifte over dat jaar in te dienen.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

Conclusie

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

Onderzoek

Op 28 januari 2002 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer W. te Leiden, met een klacht over een gedraging van de Belastingdienst/Particulieren/Ondernemingen Leiden.

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/Ondernemingen Leiden 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 Belastingdienst deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Op 21 oktober 2001 diende verzoekers belastingadviseur per diskette namens verzoeker bij de Belastingdienst twee verzoeken in voor een voorlopige teruggaaf inkomstenbelasting. De verzoeken hadden betrekking op de jaren 2001 respectievelijk 2002.
2. Begin januari 2002 ontving verzoeker een brief van de Belastingdienst waarin hem werd medegedeeld dat de verzoeken om een voorlopige teruggaaf niet in behandeling konden worden genomen omdat de gebruikte elektronische handtekening niet overeenkwam met de bij de Belastingdienst bekende elektronische handtekening van verzoeker en omdat hij geen gebruik had gemaakt van de in twee eerdere brieven van de Belastingdienst geboden mogelijkheid om dit gebrek binnen een termijn van twee weken te herstellen.
3. Naar aanleiding van de brief van de Belastingdienst wendde verzoeker zich bij brieven van 10 en van 16 januari 2002 tot de Belastingdienst. Naar aanleiding van beide brieven nam de Belastingdienst telefonisch contact op met verzoeker en adviseerde hem op papier een nieuw verzoek in te dienen voor een voorlopige teruggaaf inkomstenbelasting 2002.

B. Standpunt verzoeker

1. Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtoomschrijving onder Klacht. In zijn verzoekschrift liet verzoeker het volgende weten:

“...Wij (mijn vrouw en ik) zitten in een overgangssituatie met twee huizen. Wij willen ca. in maart 2002 over en hebben ons oude huis nog niet verkocht. Twee huizen betalen dus voorlopig. Dat begon vorig jaar al een beetje onbetaalbaar te worden, vandaar die VT 2001 (verzoek voorlopige teruggaaf 2001; N.o.). Echter begin 2002 kreeg ik een brief waarin stond dat de VT-aanvraag niet in behandeling was genomen, dat er iets aan de hand was met een elektronische handtekening, dat ik (...) twee weken de tijd had gehad daarop te reageren en dat ik dat niet gedaan had en nu de kans verkeken was op teruggaaf 2001. Belachelijk, want dat verzoek om te reageren op die elektronische handtekening heb ik nooit gekregen. En dat is normaal gesproken niet zo heel erg, maar nu wel. Als er binnen 2 weken niet iets gebeurt dan gaan we failliet. De bank heeft al m'n (mijn; N.o.) kredieten ingetrokken. Ik krijg onderhand ca. f 20.000,= (€ 9.000,=) van de Belastingdienst. De teruggave betreft natuurlijk mijn eigen geld, waar ik recht op heb. De klacht is vorige week al bij de Belastingdienst, de heer (...) (hoofd van de Belastingdienst Leiden) kenbaar

gemaakt, maar zij gaan mij niet op korte termijn teruggave verlenen. Dat gaat duren tot maart of april a.s. maar zo lang trek ik het financieel niet meer...”

2. In een brief van 1 maart 2002 schreef verzoeker de Belastingdienst nog het volgende:

“...Ondanks toezeggingen (...) van de Belastingdienst die mij via (...) de Ombudsman hebben bereikt, ben ik tot op heden verstoken gebleven van enige uitbetaling in het kader van de Voorlopige Teruggave 2002. Begin februari 2002 is de VT 2002 opnieuw ingediend. Men zou zich inspannen om de eerste betaling in februari 2002 te laten plaatsvinden. (...) Uitbetaling zal, zo blijkt bij navraag, pas in maart 2002 plaatsvinden.

(...)

Het is nu te laat. Ik vind dat een zeer kwalijke zaak. In mijn vorige brief heb ik onze situatie uitgelegd. (...) U heeft ons letterlijk onbekommerd gelaten. Met als consequentie dat wij nu failliet zijn.

(...)

Iedereen die ik bij de Belastingdienst gesproken heb, verschuilt zich achter ondoorzichtige regeltjes waarvan ik het bestaan niet weet. Het niet aankomen van een brief van u bij mij is één. Maar dat er vervolgens zo onflexibel mee (wordt) omgegaan, is onbegrijpelijk en ongeloofwaardig...”

C. Standpunt Belastingdienst/Particulieren/Ondernemingen Leiden

1. Naar aanleiding van telefonische vragen van de Nationale ombudsman liet de Belastingdienst in een brief van 31 januari 2002 het volgende weten:

“...Naar aanleiding van ons telefonisch onderhoud op donderdag 31 januari 2002 doe ik u hierbij een verslag toekomen met daarin opgenomen een samenvatting van het door (verzoeker; N.o.) bij u onder de aandacht gebrachte probleem met de Belastingdienst Particulieren Leiden en de mogelijkheden die (verzoeker; N.o.) aangereikt om een en ander tot genoegen op te kunnen lossen.

Op 21 oktober 2001 zijn namens (verzoeker; N.o.) door zijn belastingadviseur een tweetal verzoeken voor een voorlopige teruggave ingediend. De verzoeken betroffen de jaren 2001 en 2002 en werden ingediend per diskette.

Bij het in behandeling nemen van deze elektronische verzoeken ontstonden er verwerkingsproblemen met betrekking tot de elektronische handtekening. (Verzoeker; N.o.) werd hiervan per brief in kennis gesteld en tevens werd hem de mogelijkheid geboden om binnen twee weken te reageren. Door niet te reageren werd de verdere verwerking van de ingediende verzoeken stopgezet, om vervolgens uit het systeem te worden verwijderd.

(Verzoeker; N.o.) werd ook hierover schriftelijk geïnformeerd. (Verzoeker; N.o.) claimt de eerste twee brieven, waarin staat aangegeven dat het in behandeling nemen van de twee ingediende diskettes door problemen met de elektronische handtekening niet mogelijk was, niet te hebben ontvangen. Op dit moment is onduidelijk waardoor dit werd veroorzaakt.

In een eerste schrijven, gedagtekend 10 januari 2002, bracht (verzoeker; N.o.) dit onder de aandacht van de eenheid Belastingdienst Particulieren Leiden. Tevens verzocht hij, om financiële problemen te voorkomen, in aanmerking te mogen komen voor een voorschotregeling. Op 16 januari 2001 (lees: 2002; N.o.) is door mijn medewerker dhr. (O; N.o.) telefonisch contact opgenomen met (verzoeker; N.o.). In dit onderhoud werd aan hem medegedeeld dat van een voorschotregeling dan alleen maar sprake kan zijn als overduidelijk kan worden aangetoond dat de Belastingdienst in haar handelen nalatig is geweest. Aangezien bij het in behandeling nemen van de ingediende verzoeken en de verdere verwerking hiervan geen sprake was, behoort het verstrekken van een voorschot niet tot de mogelijkheden.

Van de mogelijkheid om alsnog een verzoek voor een voorlopige teruggave 2002 in te dienen, maar dan op "papier" om vervolgens lokaal versneld te laten verwerken, wenste (verzoeker; N.o.) vooralsnog geen gebruik te maken. Hij vond dit geen acceptabele oplossing voor het door hem onder de aandacht gebrachte probleem. Tevens werd hem medegedeeld dat een verzoek voor een voorlopige teruggave 2001 niet meer in behandeling kon worden genomen, aangezien voor dat jaar de termijn van indienen inmiddels was verstreken.

In een tweede schrijven, gedagtekend 16 januari 2002, bracht (verzoeker; N.o.) zijn probleem wederom onder de aandacht, ditmaal als een klacht en gericht aan het Hoofd van de eenheid, (...).

Naar aanleiding van dit schrijven werd op 21 januari 2002 telefonisch contact opgenomen met (verzoeker; N.o.). In dit onderhoud werd hem conform de eerste keer het voorstel gedaan om met betrekking tot het jaar 2002 zijn verzoek voor een voorlopige teruggave lokaal in te dienen en te laten verwerken.

Zodoende zou zijn financiële situatie in ieder geval door in februari een eerste termijn uit te betalen op het ingediende V.T. 2002 verzoek niet verder verslechteren. (Verzoeker; N.o.) wenste, staande het telefonisch onderhoud, hier niet verder op in te gaan.

Ook is in dit onderhoud medegedeeld dat zonder enige vorm van fiscale informatie er voor de Belastingdienst geen enkele mogelijkheid voorhanden is om het probleem voor (verzoeker; N.o.) op te lossen.

Naast de mogelijkheid van het alsnog met spoed indienen van een V.T. 2002 verzoek, zou kunnen worden overwogen om te zijner tijd het aangiftebiljet IB. 2001 lokaal aan te bieden. Op deze wijze kan de Belastingdienst er voor zorgdragen dat met spoed, medio maart 2002, een negatieve voorlopige aanslag wordt opgelegd...”

2. In reactie op de klacht liet de Belastingdienst in een brief van 15 maart 2002 nog het volgende weten:

“...Als aanvulling op de informatie kan ik u mededelen dat (verzoeker; N.o.) op 8 februari 2002 alsnog een nieuw verzoek heeft ingediend voor de voorlopige teruggaaf 2002. Deze is met aanslagdatum 15 maart 2002 (de eerst mogelijke gelegenheid) opgelegd conform het verzoek.

In uw brief vraagt u met name om aan te geven op grond waarvan ik aanneem dat (verzoeker; N.o.) daadwerkelijk bericht heeft ontvangen dat zijn elektronische handtekening niet in orde was. Tevens wilt u vernemen welk probleem zich heeft voorgedaan.

Uit de informatie die ik heb verkregen uit de elektronische systemen van ons kantoor te Almelo (waar de elektronische aangiften worden verwerkt) blijkt dat de door (verzoeker; N.o.) gebruikte elektronische handtekening voor de VT verzoeken niet overeenkomt met de eerder door hem ingediende handtekening.

Om (verzoeker; N.o.) de mogelijkheid te geven dit te herstellen is voor zowel de jaren 2001 en 2002 op 17 november 2001 een brief verzonden. Vervolgens is op 14 december 2002 (bedoeld zal zijn: 2001; N.o.) een herinnering verstuurd. Als bijlagen treft u bij deze brief kopieën aan van de systeemgegevens en een afdruk van de standaardbrief...”

De bij de brief gevoegde bijlagen bevestigden het door de Belastingdienst gestelde omtrent de aan verzoeker gestuurde brieven.