



Rapport

Datum: 17 februari 2003
Rapportnummer: 2003/033

Klacht

Verzoeker, advocaat/procureur en belastingkundige, klaagt over de wijze waarop een door hem bij de Belastingdienst/Particulieren Rotterdam (hierna: de Belastingdienst; per 1 januari 2003 onderdeel van de Belastingdienst/Rijnmond) ingediende klacht bij brieven van 26 juni en 2 juli 2002 is afgehandeld. Met name klaagt verzoeker erover dat de Belastingdienst:

1. zijn klacht niet gegrond heeft verklaard inzake de onjuiste vermelding van de datum van ontvangst in de ontvangstbevestiging van het door verzoeker namens een cliënt ingediende bezwaarschrift tegen een aanslag Wet arbeidsongeschiktheidsverzekering zelfstandigen over het jaar 2000. De Belastingdienst onderbouwde zijn standpunt in zijn afdoeningsbrief van 2 juli 2002 door te laten weten dat in de beslissing op bezwaar wel de juiste door hem geregistreerde datum van binnenkomst van het bezwaarschrift was vermeld en deze datum bepalend is voor (onder meer) de beoordeling of het bezwaarschrift ontvankelijk is en niet de datum die op de ontvangstbevestiging staat vermeld;
2. liet weten dat de ontvangstbevestigingen inzake bezwaarschriften automatisch op sociaalfiscaal-nummer (sofi-nummer) worden aangemaakt en vervolgens naar de belastingplichtigen worden verstuurd. Dit heeft volgens verzoeker tot gevolg dat in gevallen waarin een bezwaarschrift door een gemachtigde is ingediend de ontvangstbevestiging alleen naar de belastingplichtige wordt verzonden en derhalve niet naar de gemachtigde;
3. als datum van ontvangst van bezwaarschriften de datum registreert waarop de bezwaarschriften door de administratie van de afdeling die de bezwaarschriften behandelt, worden ingeschreven en niet de datum waarop de bezwaarschriften bij de Belastingdienst zijn binnengekomen.

Beoordeling

I. Inleiding

Verzoeker, advocaat/procureur en belastingkundige, diende bij brief van 14 juni 2002 een klacht in bij de Belastingdienst/Particulieren Rotterdam (hierna: de Belastingdienst; per 1 januari 2003 onderdeel van de Belastingdienst/Rijnmond). De klacht was met name gericht tegen de behandeling van een door verzoeker namens een cliënt - op 2 mei 2002 per aangetekende post - ingediend bezwaarschrift onder meer gericht tegen een aanslag Wet arbeidsongeschiktheidsverzekering zelfstandigen (Waz) over het jaar 2000. De Belastingdienst heeft verzoekers klacht bij brieven van 26 juni en 2 juli 2002 afgehandeld.

Verzoeker kan zich niet vinden in de wijze waarop de Belastingdienst op zijn klacht heeft beslist.

II. Ten aanzien van de onjuiste vermelding van de datum van ontvangst van het bezwaarschrift in de ontvangstbevestiging

1. Verzoeker klaagt er in de eerste plaats over dat de Belastingdienst in zijn afdoeningsbrief van 2 juli 2002 zijn klacht niet gegrond heeft verklaard inzake de onjuiste vermelding van de datum van ontvangst (29 mei 2002) in de ontvangstbevestiging van het door hem ingediende bezwaarschrift. De Belastingdienst onderbouwde zijn standpunt in zijn brief van 2 juli 2002 door te laten weten dat in de beslissing op bezwaar inzake de aanslag Waz wel de juiste datum van ontvangst van het bezwaarschrift was vermeld, alsmede dat deze datum bepalend is voor (onder meer) de beoordeling of het bezwaarschrift ontvankelijk is en niet de datum die op de ontvangstbevestiging staat vermeld.

In de beslissing op bezwaar staat 8 mei 2002 als datum van ontvangst van het bezwaarschrift vermeld.

2. In reactie op de klacht heeft de Belastingdienst erkend dat hij in zijn afdoeningsbrief van 2 juli 2002 verzoekers klacht ten aanzien van dit onderdeel ten onrechte ongegrond heeft verklaard. Volgens de Belastingdienst diende de klacht gegrond te worden verklaard wegens de vermelding van de onjuiste datum van ontvangst in de ontvangstbevestiging.

Het feit dat verzoekers cliënt door de onjuiste vermelding in de ontvangstbevestiging niet in zijn belangen was geschaad, achtte de Belastingdienst de meest waarschijnlijke reden dat in zijn brief van 2 juli 2002 op dit onderdeel geen (zelfstandig) oordeel was gegeven. Voorts deelde de Belastingdienst mee dat de datum van ontvangst van het bezwaarschrift, zoals staat vermeld in de beslissing op bezwaar inzake de Waz en in de afdoeningsbrief van 2 juli 2002, eveneens onjuist is. De datum van ontvangst dient volgens de Belastingdienst 3 mei 2002 te zijn. Als verklaring voor deze administratieve omissie gaf de Belastingdienst aan dat door hem ten onrechte de envelop van een op 7 mei 2002 door verzoeker namens dezelfde cliënt ingediend bezwaarschrift bovenop de envelop van het bezwaarschrift gericht tegen de Waz was geniet.

3. Zoals de Belastingdienst erkent, heeft hij de klacht van verzoeker over de vermelding van een onjuiste datum van ontvangst in de ontvangstbevestiging ten onrechte niet gegrond verklaard. Voorts is in de afdoeningsbrief van 2 juli 2002 opnieuw een onjuiste datum van ontvangst vermeld. Geoordeeld moet dan ook worden dat de klachtbehandeling door de Belastingdienst niet op zorgvuldige wijze heeft plaatsgevonden. Bovendien getuigt het vermelden van een onjuiste datum van ontvangst in de ontvangstbevestiging en in de afdoeningsbrief van 2 juli 2002 niet van administratieve nauwkeurigheid.

De onderzochte gedraging op dit punt is niet behoorlijk.

III. Ten aanzien van de verzending van de ontvangstbevestiging naar verzoekers cliënt

1. Verzoeker klaagt er voorts over dat de Belastingdienst in zijn afdoeningsbrief van 26 juni 2002 liet weten dat ontvangstbevestigingen inzake bezwaarschriften automatisch op sociaalfiscaal-nummer (sofi-nummer) worden aangemaakt en vervolgens naar de belastingplichtigen worden verstuurd. Dit heeft volgens verzoeker tot gevolg dat in gevallen waarin een bezwaarschrift door een gemachtigde is ingediend de ontvangstbevestiging alleen naar de belastingplichtige wordt verzonden en derhalve niet naar de gemachtigde.

Verzoeker liet gedurende het onderzoek weten dat zijn cliënt de Belastingdienst nooit een machtiging heeft gestuurd alsmede dat de Belastingdienst zijn cliënt en/of hemzelf nooit had verzocht een machtiging op te sturen.

2. In reactie op de klacht deelde de Belastingdienst mee dat ontvangstbevestigingen automatisch op basis van het sofi-nummer worden aangemaakt en vervolgens worden verstuurd. Standaard en in overgrote meerderheid worden volgens de Belastingdienst ontvangstbevestigingen gezonden aan de belastingplichtigen zelf. Overeenkomstig het bepaalde in het Handboek Klantenadministratie van de Belastingdienst (zie Achtergrond, onder 5.) kan een belastingplichtige een ander machtigen om (gedeeltelijk) zijn fiscale belangen te behartigen. Hij moet de Belastingdienst schriftelijk van deze machtiging op de hoogte brengen. Daarmee ontvangt de gemachtigde namens de belastingplichtige alle poststukken.

In aansluiting hierop liet de Belastingdienst weten dat hij niet in alle gevallen om een machtiging verzoekt als een belastingplichtige wordt vertegenwoordigd door een ander. Volgens de Belastingdienst blijkt veelal bij de eerste correspondentie overgelegde stukken of uit de weergave van feiten, dat de vertegenwoordiger door de belastingplichtige zelf op de hoogte is gesteld van zijn fiscale positie.

In dat geval neemt de Belastingdienst zeker bij belastingconsulenten, maar ook bij advocaten, doorgaans aan dat vertegenwoordiging op wens van de belastingplichtige plaatsvindt. De belastingplichtige heeft zich dan voor die specifieke kwestie tot een vertegenwoordiger gewend. De Belastingdienst neemt derhalve niet automatisch aan dat er sprake is van een gemachtigde en neemt dan ook geen initiatieven om te komen tot een gemachtigde adres.

3. Op grond van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) dient gedurende een bezwaarprocedure de correspondentie betreffende die procedure in ieder geval aan de gemachtigde te worden gestuurd. Volgt uit (de Memorie van Toelichting behorende bij) artikel 2:1 Awb dat een bestuursorgaan dat, wetende dat een gemachtigde is ingeschakeld, bepaalde stukken niet (tevens) aan deze gemachtigde doet toekomen, daarmee in strijd met de zorgvuldigheid handelt, artikel 6:17 Awb, dat specifiek ziet op bezwaar- en beroepprocedures, schrijft met zoveel woorden voor dat het bestuursorgaan de op de zaak betrekking hebbende stukken in ieder geval aan de gemachtigde zendt (zie Achtergrond, onder 1. en 2.).

4. In artikel 41 van de Algemene wet inzake rijksbelastingen (zie Achtergrond, onder **3.**) is bepaald dat vertegenwoordiging onder meer kan plaats hebben krachtens volmacht. De wet stelt aan de vertegenwoordiger in een fiscale (bezwaarschrift)procedure geen bijzondere eisen. In beginsel kan iedereen als zodanig optreden.

5. Ingevolge artikel 2:1, tweede lid, Awb en het bepaalde onder 3.2. van het Voorschrift Algemene wet bestuursrecht 1997 (zie Achtergrond, onder **4.**) kan de Belastingdienst indien hij in een bepaald geval twijfelt aan de vertegenwoordigingsbevoegdheid om een schriftelijke machtiging van de opdrachtgever verzoeken. Het is derhalve niet juist dat in het Handboek Klantenadministratie staat vermeld dat indien een belastingplichtige een ander wil machtigen hij de Belastingdienst daarvan schriftelijk op de hoogte moet stellen.

6. Uit het voorgaande volgt dat de Belastingdienst zich tegenover verzoeker ten onrechte op het standpunt heeft gesteld dat op de Belastingdienst niet de verplichting rustte de ontvangstbevestiging aan verzoeker te sturen. Het was aan de Belastingdienst om - indien gewenst - van verzoeker overlegging van een schriftelijke machtiging te verlangen.

De onderzochte gedraging op dit punt is niet behoorlijk.

De Nationale ombudsman ziet in het voorafgaande aanleiding om aan dit rapport een aanbeveling te verbinden.

IV. Ten aanzien van de registratie van de ontvangst van bezwaarschriften

1. Ten slotte klaagt verzoeker er over dat de Belastingdienst hem in de afdoeningsbrief van 26 juni 2002 liet weten dat de Belastingdienst als datum van ontvangst van bezwaarschriften de datum registreert waarop deze door de administratie van de afdeling die de bezwaarschriften behandelt, worden ingeschreven en niet de datum waarop deze door de Belastingdienst zijn ontvangen.

2. In reactie op de klacht liet de Belastingdienst weten dat op de bezwaarschriftenadministratie de bezwaarschriften handmatig in het IBS (inkomstenbelastingstelsel, het stelsel waarin de fiscale gegevens van belastingplichtigen zijn opgenomen) worden ingebracht met dagtekening van ontvangst door de Belastingdienst. De Belastingdienst heeft erkend (zie hiervoor onder **II.2.**) dat in dit geval abusievelijk een latere datum van ontvangst van het bezwaarschrift in plaats van de werkelijke datum van ontvangst is geregistreerd.

3. In zijn afdoeningsbrief van 26 juni 2002 liet de Belastingdienst aan verzoeker weten dat gezien de enorme hoeveelheden bezwaarschriften die door hem worden ontvangen, het kan voorkomen dat deze niet direct worden ingeschreven, maar pas later. Zoals hiervoor onder 2. is aangegeven, wordt daarbij echter wel de werkelijke datum van ontvangst geregistreerd. Verzoekers klacht, voor zover deze er op ziet dat de Belastingdienst als datum van ontvangst van bezwaarschriften de datum registreert waarop deze door de

administratie van de afdeling die de bezwaarschriften behandelt, worden ingeschreven, mist derhalve feitelijke grondslag.

De onderzochte gedraging is in zoverre behoorlijk.

4. Door in de afdoeningsbrief van 26 juni 2002 echter niet te vermelden dat ook indien bezwaarschriften pas later worden ingeschreven wel de werkelijke datum van ontvangst wordt geregistreerd, werd bij verzoeker, wiens klacht juist was gericht tegen de onjuiste registratie van de datum van ontvangst van het bezwaarschrift, de indruk gewekt dat de Belastingdienst als datum van ontvangst van bezwaarschriften de datum registreert waarop deze door de administratie van de afdeling die de bezwaarschriften behandelt, worden ingeschreven. Niet gesteld kan dan ook worden dat de Belastingdienst adequaat heeft gereageerd op verzoekers klacht. Er is derhalve niet sprake van een zorgvuldige klachtbehandeling.

De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Belastingdienst/Particulieren Rotterdam (per 1 januari 2003 onderdeel van de Belastingdienst/Rijnmond), die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Financiën, is gegrond, behoudens ten aanzien van de datum van ontvangst die de Belastingdienst registreert indien een bezwaarschrift niet direct, maar pas later in het inkomstenbelastingstelsel wordt ingeschreven; in zoverre is de klacht niet gegrond.

AANBEVELING

De Minister van Financiën wordt in overweging gegeven te bevorderen dat het Handboek Klantenadministratie van de Belastingdienst wordt aangepast met inachtneming van hetgeen hiervoor in de Beoordeling, onder **III.5.**, is overwogen.

Onderzoek

Op 8 juli 2002 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 5 juli 2002, van de heer mr. R. te Maastricht, met een klacht over een gedraging van de Belastingdienst/Particulieren Rotterdam (per 1 januari 2003 onderdeel van de Belastingdienst/

Rijnmond).

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 Rotterdam verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Tevens werd de Belastingdienst/Particulieren Rotterdam een aantal specifieke vragen gesteld.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

De reacties van verzoeker en de Belastingdienst/Particulieren Rotterdam gaven aanleiding het verslag aan te vullen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Bij aangetekend verzonden brief van 2 mei 2002 diende verzoeker namens een cliënt bij de Belastingdienst/Particulieren Rotterdam (hierna: de Belastingdienst) een bezwaarschrift in. In het bezwaarschrift staat onder meer het volgende vermeld:

“Hierbij maakt (verzoekers cliënt; N.o.), (...), ten deze vertegenwoordigd door (verzoeker; N.o.) (...), bezwaar tegen de aanslag inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen 2000, (...) d.d. 13 april 2002, en de aanslag premie arbeidsongeschiktheidsverzekering zelfstandigen 2000 (...) d.d. 13 april 2002.”

2. De Belastingdienst stuurde de cliënt van verzoeker bij brief van 30 mei 2002 een ontvangstbevestiging van het bezwaarschrift gericht tegen de aanslag Wet arbeidsongeschiktheidsverzekering zelfstandigen (Waz) 2000. De inhoud hiervan luidt onder meer als volgt:

“Uw bezwaar tegen de aanslag Wet arbeidsongeschiktheidsverzekering zelfstandigen 2000 heb ik op 29 mei 2002 ontvangen. (...)”

De Belastingdienst streeft er naar om volgens de Algemene wet bestuursrecht (Awb) te werken. Dit betekent dat ik in beginsel binnen zes weken op uw bezwaar beslis. Wanneer ik binnen deze termijn geen uitspraak kan doen, zal ik u hiervan, onder opgaaf van redenen, op de hoogte stellen.

U heeft de mogelijkheid uw standpunt mondeling toe te lichten. Als wordt overwogen om niet of slechts gedeeltelijk aan uw bezwaarschrift tegemoet te komen, wordt contact met u opgenomen om hiervoor een afspraak te maken. U kunt dan tevens aangeven of u de stukken die op deze zaak betrekking hebben vooraf wilt inzien.

(...)

Deze brief is automatisch aangemaakt en derhalve niet ondertekend.”

3. De ontvangstbevestiging inzake het bezwaarschrift tegen de aanslag inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen 2000 was eveneens gedateerd 30 mei 2002, was door de Belastingdienst automatisch aangemaakt en vervolgens naar verzoekers cliënt gestuurd.

4. Verzoeker diende bij brief van 14 juni 2002 bij de Belastingdienst een klacht in waarin onder meer het volgende is weergegeven:

“Ik beklaag mij er hierbij over dat ik U op 2 mei jl. een aangetekende brief stuur, die U kennelijk eerst op 29 mei jl. ontvangen hebt. Ik constateer dat er met de behandeling van de post bij Uw inspectie iets ernstig mis is.

Op 2 mei jl. heb ik namens belanghebbende een bezwaar bij U ingediend. Ik beklaag mij er hierbij over dat U de ontvangstbevestiging van het bezwaar naar belanghebbende zendt, en niet naar mij, althans dat U mij daarvan geen afschrift doet toekomen.”

5. Bij brief van 26 juni 2002 reageerde de Belastingdienst onder meer als volgt op verzoekers klacht:

“Naar aanleiding van uw klacht van 14 juni 2002 inzake de ontvangstbevestiging van het bezwaarschrift tegen de aanslag Wet arbeidsongeschiktheidsverzekering zelfstandigen (...) van uw cliënt (...) bericht ik u het volgende.

Bezwaarschriften worden meestal gericht aan de Belastingdienst Particulieren in het algemeen. U heeft echter uw bezwaarschrift gericht aan de behandelend ambtenaar, (...), die uw bezwaarschrift vervolgens heeft doorgegeven aan de administratie van de bezwaarschriften. Gezien de enorme hoeveelheden bezwaarschriften die daar binnen komen, kan het voorkomen dat deze niet direct worden ingeschreven, maar pas later.

Wat betreft de adressering van de ontvangstbevestiging kan ik u meedelen dat de ontvangstbevestigingen op sofi-nummer automatisch worden aangemaakt door het computersysteem en daarom op naam van de belastingplichtige staan en aan de belastingplichtige worden verzonden.”

6. In navolging op de hierboven onder 6. genoemde brief en een telefoongesprek met verzoeker deelde de Belastingdienst bij brief van 2 juli 2002 onder meer het volgende aan verzoeker mee:

“U beklaagt zich erover dat op de ontvangstbevestiging van het bezwaarschrift staat dat het bezwaar op 29 mei 2002 is binnengekomen, terwijl u het bezwaarschrift op 2 mei 2002

heeft ingediend.

De behandelend ambtenaar van het bezwaarschrift heeft echter wel de juiste datum van binnenkomst vermeld in zijn uitspraak op het bezwaar, zijnde 8 mei 2002. Deze datum is bepalend voor de (bezwaar; N.o.) termijn en de beoordeling of het bezwaarschrift ontvankelijk is en **niet** de datum die op de ontvangstbevestiging staat.

Uw klacht is dan ook ongegrond.”

B. Standpunt verzoeker

1. Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtsamenvatting onder Klacht.
2. Daarnaast gevraagd liet verzoeker op 27 september 2002 telefonisch weten dat zijn cliënt de Belastingdienst nooit een machtiging heeft gestuurd inhoudende dat verzoeker zijn cliënts (fiscale) belangen zou behartigen. Voorts deelde verzoeker mee dat zijn cliënt de Belastingdienst tevens nooit heeft verzocht de op zijn cliënts (fiscale) zaken betrekking hebbende correspondentie naar verzoeker te sturen.

Op 10 oktober 2002 liet verzoeker telefonisch daarnaar gevraagd weten dat door de Belastingdienst aan zijn cliënt dan wel aan hem nooit was verzocht een machtiging op te sturen.

C. Standpunt Belastingdienst/Particulieren Rotterdam

1. In reactie op verzoekers klacht liet de Belastingdienst bij brief van 26 augustus 2002 onder meer het volgende weten:

“1. De Klachtformulering

Met name wordt geklaagd over:

1. het niet gegrond verklaren van de klacht inzake de onjuiste vermelding van de datum van ontvangst in de ontvangstbevestiging van het door verzoeker namens een cliënt ingediende bezwaarschrift;
2. het op de ontvangstbevestiging vermelden dat het bezwaarschrift met dagtekening 2 mei 2002 op 29 mei 2002 is binnengekomen terwijl de datum van ontvangst 8 mei 2002 zou zijn geweest;
3. het feit dat de ontvangstbevestiging niet naar de indiener van het bezwaarschrift, maar naar de belanghebbende is gezonden.

(...)

2. De postbehandeling en de behandeling van bezwaarschriften

Bezwaarschriften worden doorgaans, conform het advies op de aanslagbiljetten, gezonden aan het Belastingkantoor waaronder een belanghebbende valt. De postbehandeling is erop gericht die brieven van een dagtekening van ontvangst te voorzien en zo spoedig mogelijk naar de administratie van de bezwaarschriften te transporteren.

Op de bezwaarschriftenadministratie worden de bezwaarschriften vervolgens handmatig in de computersystemen ingebracht met de dagtekening van ontvangst. Het systeem zorgt vervolgens voor het versturen van een ontvangstbevestiging met daarop de door de medewerker ingebrachte datum van ontvangst. Dit is een massaal proces waarbij veelal de datum van verwerking (het handmatig inbrengen) of de datum van één of enkele werkdagen eerder wordt ingebracht.

(...) Verzoeker heeft zijn bezwaarschrift tegen de aanslagen IB/PV (Inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen; N.o.) en WAZ (Wet arbeidsongeschiktheidsverzekering zelfstandigen; N.o.) 2000 op 2 mei 2002 aangetekend (...) verzonden ter attentie van een met name genoemde medewerker. Persoonlijk aan medewerkers gerichte brieven worden nadat de datum van binnenkomst is vastgelegd via de normale postbezorging in de postbakjes van de desbetreffende medewerker gedeponereerd. Wanneer de inhoud van de brief is gelezen is niet na te gaan. Wel is het zo dat de geadresseerde medewerker niet zelf voor inbreng in de systemen zorgt. Hij geeft daartoe opdracht. Het mag duidelijk zijn dat er op deze wijze een meer dan gebruikelijke tijd verstrijkt tussen de daadwerkelijke ontvangst van het bezwaarschrift en de inboeking in de systemen. De medewerker die de inbreng heeft verricht zou echter hebben moeten letten op de daadwerkelijke datum van binnenkomst. Dat is niet gebeurd, zodat als datum van binnenkomst een veel latere datum op de ontvangstbevestiging is vermeld, dan de werkelijke datum van ontvangst van het bezwaarschrift.

Bij de daadwerkelijke behandeling van een bezwaarschrift, wordt door de behandelaar van het bezwaarschrift eerst een oordeel gevormd over de ontvankelijkheid. Daarvoor wordt niet gekeken naar de ontvangstbevestiging, maar naar de datum van de daadwerkelijke ontvangst van het bezwaarschrift.

Die datum van binnenkomst is door de postkamer op de envelop gestempeld.

(...) Het bezwaarschrift tegen de aanslagen IB/PV en WAZ 2000 (is) (...) op 3 mei 2002 bij de eenheid (...) binnengekomen. Op 7 mei 2002 had verzoeker eveneens een bezwaarschrift ingediend tegen de aanslagen IB/PH 1999. Bij de vaststelling van de datum van binnenkomst van het bezwaarschrift waarover deze klacht gaat, is ten onrechte de envelop van dat bezwaarschrift met het stempel van binnenkomst van 8 mei gebruikt. De verkeerde envelop was bovenop geniet, de juiste envelop zat eronder.

3. De adressering van een ontvangstbevestiging

Ontvangstbevestigingen van bezwaarschriften worden automatisch op basis van het sofinummer aangemaakt. Standaard en in overgrote meerderheid worden de ontvangstbevestigingen op een Particulieren eenheid gezonden aan de belanghebbende zelf. Het is ook mogelijk dat ontvangstbevestigingen worden gezonden aan gemachtigden, als de belanghebbende daar zelf uitdrukkelijk om verzoekt.

Indien belanghebbende daarom verzoekt komt er een code in het BVR (Beheer van Relaties, het systeem waarin naam, adres en woonplaatsgegevens van belastingplichtigen staan vermeld) systeem te staan en worden vervolgens alle stukken naar de door belanghebbende opgegeven gemachtigde of naar het opgegeven postadres gestuurd of worden de acceptgiro's naar belanghebbende en de overige post aan gemachtigde of naar het postadres gezonden.

Vervolgens is het ook nog mogelijk dat belanghebbende een houder van een Beconnummer (belastingconsulenten) machtigt, waarna alle voor belanghebbende bedoelde post ook naar de gemachtigde wordt gestuurd.

(...) Voor de cliënt van verzoeker (zijn) geen andere adressen in het BVR systeem (...) ingevoerd en (...) van verzoeker (zijn) geen becon activiteiten (...) opgenomen. De ontvangstbevestiging is dan ook automatisch aan de belanghebbende gezonden.

4. Uw vragen en de beantwoording daarvan

(...) Wat is de reden dat in de klachtafhandelingsbrief van 2 juli 2002 geen (zelfstandig) oordeel is gegeven over de klacht inzake de onjuiste informatieverstrekking in de ontvangstbevestiging mede in aanmerking genomen dat uit de in de ontvangstbevestiging genoemde datum van ontvangst blijkt dat het bezwaarschrift niet binnen de bezwaarschrifttermijn van 6 weken is ingediend en derhalve tot niet-ontvankelijkheid van het bezwaarschrift zou kunnen leiden?

Antwoord: Uit hetgeen hierboven onder 2 is beschreven, blijkt dat voor wat betreft de ontvankelijkheid steeds hoort te worden uitgegaan van de feitelijke datum van ontvangst. Indien die datum binnen de 6 weken termijn valt, wordt de belanghebbende niet geschaad. Het bezwaarschrift is ontvankelijk en wordt in behandeling genomen. Naar nu is gebleken is ten onrechte 8 mei aangehouden waar het 3 mei had moeten zijn. Beide data vallen binnen 6 weken van de dagtekening van het aanslagbiljet van 13 april. De klacht was niet ongegrond zoals in de brief van 2 juli werd vastgesteld. De klacht was gegrond, maar de onjuiste datum op de ontvangstbevestiging (en ook later in de uitspraak op het bezwaarschrift) leidde niet tot nadelige consequenties voor de belanghebbende.

Het feit dat belanghebbende niet is geschaad in zijn verweer, acht ik de meest waarschijnlijke reden dat in de redactie van de brief van 2 juli geen (zelfstandig) oordeel is

gegeven over de klacht inzake de onjuiste informatieverstrekking in de ontvangstbevestiging.

(...) Is de Belastingdienst van oordeel dat de ontvangstbevestiging naar de indiener van het bezwaarschrift dient te worden gestuurd?

Antwoord: Nee. Het wordt het meest zuiver geacht dat correspondentie gekoppeld wordt aan een belanghebbende. Deze koppeling vindt plaats via het sofi-nummer. Zoals hierboven onder 3. is vermeld zijn er echter andere mogelijkheden, maar moet de belanghebbende daar zelf uitdrukkelijk om verzoeken.

(...)

5. De klachten van verzoeker.

Hierbij hanteer ik de nummering zoals hierboven onder 1. is gebruikt.

Ad 1. De klacht van verzoeker is ten onrechte in de brief van 2 juli ongegrond verklaard. Ik wil verzoeker daarvoor mijn verontschuldigingen aanbieden.

De klacht was gegrond. De onjuiste datum op de ontvangstbevestiging en ook later in de uitspraak op het bezwaarschrift heeft de belanghebbende niet geschaad in zijn verweer.

Ad 2. De op de ontvangstbevestiging vermelde datum van binnenkomst is onjuist. Naar nu is gebleken is de datum op de uitspraak op het bezwaarschrift ook onjuist. De klacht is gegrond. Ik wil verzoeker daarvoor eveneens mijn verontschuldigingen aanbieden.

Ad 3. Deze klacht acht ik ongegrond. Onder 3 heb ik aangegeven hoe de blijkbaar door verzoeker gewenste adressering kan worden bewerkstelligd.

6. Conclusie

Bij de behandeling van de ontvangstbevestiging van het bezwaarschrift van de cliënt van verzoeker is een onjuiste datum als ontvangstdatum gehanteerd. Bij de behandeling van het bezwaarschrift is eveneens van een onjuiste ontvangstdatum uitgegaan.

Deze fouten betreur ik zeer en namens de Belastingdienst bied ik daarvoor mijn verontschuldigingen aan.

De gemaakte fouten hebben belanghebbende niet geschaad in zijn verweer tegen de opgelegde aanslagen.

De oorzaak van de gemaakte fouten kan de hoge werkdruk zijn of gewoon een gevolg zijn van slordigheid. Door middel van regelmatige interne controles, door instructies aan medewerkers en door functioneringsgesprekken wordt gepoogd fouten te voorkomen en

de kwaliteit van de werkzaamheden zo hoog mogelijk te houden.

In het bijzonder deze klacht is aanleiding geweest voor het hoofd van de eenheid de klachtbehandeling te centraliseren.”

2. Op 23 september en 1 oktober 2002 liet de Belastingdienst telefonisch daarnaar gevraagd weten dat in het Handboek Klantenadministratie van de Belastingdienst (zie Achtergrond, onder 5.) is bepaald dat de belastingplichtige een ander kan machtigen om (gedeeltelijk) zijn fiscale zaken te behartigen. Hij moet de Belastingdienst schriftelijk van deze machtiging op de hoogte brengen. Daarmee ontvangt de gemachtigde namens de belastingplichtige alle poststukken. In dit geval heeft verzoekers cliënt geen schriftelijke machtiging aan de Belastingdienst gestuurd.

d. reactie belastingdienst/particulieren rotterdam

1. In reactie op het verslag van bevindingen liet de Belastingdienst bij faxbericht van

10 december 2002 onder meer het volgende weten:

“De Belastingdienst verzoekt niet in alle gevallen om een machtiging als een belastingplichtige wordt vertegenwoordigd door een ander. Veelal blijkt uit, bij de eerste correspondentie overgelegde stukken of uit de weergave van feiten, dat de vertegenwoordiger door de belastingplichtige zelf op de hoogte is gesteld van zijn fiscale positie.

In dat geval neemt de Belastingdienst zeker bij belastingconsulenten, maar ook bij advocaten, doorgaans aan dat vertegenwoordiging op wens van de belastingplichtige plaatsvindt. De belastingplichtige heeft zich dan voor die specifieke kwestie tot een vertegenwoordiger gewend.

De Belastingdienst neemt niet automatisch aan dat er sprake is van een gemachtigde en neemt dan ook geen initiatieven om te komen tot een gemachtigde adres.”

2. In aanvulling op het onder **C. STANDPUNT BELASTINGDIENST/PARTICULIEREN ROTTERDAM**, onder 1. vermelde liet de Belastingdienst op 31 december 2002 telefonisch weten dat als datum van ontvangst van het bezwaarschrift wordt beschouwd de dagtekening van ontvangst door de Belastingdienst.

Als datum van de ontvangstbevestiging wordt de datum van de verwerking (het handmatig inbrengen) of de datum van één of enkele werkdagen eerder in aanmerking genomen.

e. reactie VERZOEKER

In reactie op het verslag van bevindingen liet verzoeker bij faxbericht van 13 december 2002 onder meer het volgende weten:

"De Belastingdienst acht de klacht met betrekking tot de adressering van de ontvangstbevestiging ongegrond.

Ten onrechte.

Ik correspondeer, in mijn hoedanigheid van advocaat/gemachtigde al sedert 17 november 2000 met de Belastingdienst Rotterdam. Die correspondentie betreft de aanslagregeling 1999 en 2000 ten name van (mijn cliënt; N.o.). De Belastingdienst had in de periode 17 november 2000 tot 2 mei 2002 al 10-tallen brieven van mij ontvangen.

Sedert 17 november jl. zijn ook al de nodige beroepsprocedures gevoerd en hebben reeds 3 mondelinge behandelingen bij de belastingkamer van het gerechtshof plaatsgevonden. Ter gelegenheid van die mondelinge behandelingen ben ik, eveneens in mijn voornoemde hoedanigheid, voor (mijn cliënt; N.o.) opgetreden.

In de brief d.d. 2 mei 2002 (zie A. FEITEN, onder 1.; N.o.) bevestig ik als gemachtigde voor (mijn cliënt; N.o.) op te treden.

Gelet daarop kon er voor de Belastingdienst, op 2 mei 2002, geen enkele twijfel bestaan dat ik daadwerkelijk gemachtigde van (mijn cliënt; N.o.) ben. Voor de Belastingdienst was er geen reden terzake om een schriftelijke machtiging te verlangen. Dat heeft de Belastingdienst dan ook niet gedaan.

De reactie op de brief d.d. 2 mei 2002 had, in afschrift, naar mij moeten worden gezonden.

Tenslotte merk ik nog op dat ik optreed in mijn hoedanigheid van advocaat. Als zodanig heb ik een eed afgelegd. Als ik zeg voor (mijn cliënt; N.o.) als gemachtigde op te treden, dan dient de Belastingdienst mij, op basis van de door mij afgelegde eed, te geloven."

Achtergrond

1. Algemene wet bestuursrecht (Awb)

Artikel 2:1

"1. Een ieder kan zich ter behartiging van zijn belangen in het verkeer met bestuursorganen laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen.

2. Het bestuursorgaan kan van een gemachtigde een schriftelijke machtiging verlangen."

Artikel 6:17

"Indien iemand zich laat vertegenwoordigen, zendt het orgaan dat bevoegd is op het bezwaar of beroep te beslissen, de op de zaak betrekking hebbende stukken in ieder geval

aan de gemachtigde.”

2. Memorie van Toelichting bij de Algemene wet bestuursrecht, Parlementaire Geschiedenis Awb I p. 168

Artikel 2:1

“(…) Een bestuursorgaan dat, wetend dat een gemachtigde is aangesteld, bepaalde stukken niet (tevens) aan deze gemachtigde doet toekomen, kan daarom in strijd met het beginsel van een zorgvuldige voorbereiding handelen (…)”

3. Algemene wet inzake rijksbelastingen (Wet van 2 juli 1959, Stb. 301)

Artikel 41, eerste lid

“Vertegenwoordiging kan plaats hebben krachtens volmacht dan wel vergunning van de inspecteur.”

4. Voorschrift Algemene wet bestuursrecht 1997 (Besluit van de Staatssecretaris van Financiën van 21 juli 1997, nr. AFZ97/2526M, Stcrt. 138)

“Hoofdstuk 3. Verkeer tussen burgers en bestuursorganen

3.1. Algemeen

Hoofdstuk 2 Awb geeft een aantal bepalingen over het verkeer tussen burgers en bestuursorganen. Deze bepalingen gelden voor al het handelen van de Belastingdienst.

3.2. Bijstand en vertegenwoordiging

Een ieder kan zich ter behartiging van zijn belangen in het verkeer met bestuursorganen laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen (art. 2:1 Awb).

Het optreden van een gemachtigde heeft tot gevolg dat het contact tussen belastingplichtige en de Belastingdienst - afgezien van de persoonlijke oproeping - in beginsel via de gemachtigde loopt. Dit heeft bijvoorbeeld in de bezwaarfase als consequentie dat de eenheid die bevoegd is op het bezwaar te beslissen, de op de zaak betrekking hebbende stukken in ieder geval aan de gemachtigde toezendt (6:17 Awb), zulks met inachtneming van hoofdstuk 4.3. VIV (Voorschrift informatieverstrekking; N.o.) 1993. Ook al heeft een belastingplichtige een gemachtigde, dat betekent niet dat ieder contact tussen de belastingplichtige en de Belastingdienst via de gemachtigde moet lopen. Zowel de aard van de contacten als de bedoeling van de belastingplichtige zijn factoren die hierbij een rol spelen. Als voorbeeld waarin de Belastingdienst ook met belastingplichtige contact kan opnemen, geldt de situatie waarin de kennis van de gemachtigde irrelevant is (bijvoorbeeld de aankondiging van een bezoek in het kader van een waarneming ter

plaatse') of de gevraagde informatie uitsluitend van belastingplichtige te verkrijgen is. Twijfelt de Belastingdienst in een bepaald geval aan de vertegenwoordigingsbevoegdheid, dan kan om een schriftelijke machtiging van de opdrachtgever worden verzocht. (...).

De bepalingen in de Awb inzake bijstand en vertegenwoordiging gelden naast de artikelen 41 t/m 46 van de Awr (Algemene wet inzake rijksbelastingen; N.o.).”

5. Handboek Klantenadministratie (intern handboek van de Belastingdienst)

Hoofdstuk `Beheren van adressen in BvR' (Beheer van Relaties)

“...3.4. **Gemachtigde-adres**

Een belastingplichtige kan een ander machtigen om (gedeeltelijk) zijn fiscale zaken te behartigen. Hij moet de Belastingdienst schriftelijk van deze machtiging op de hoogte brengen. Daarmee ontvangt de gemachtigde namens de belastingplichtige alle poststukken. In feite is er sprake van een bijzonder postadres...”