



Rapport

Datum: 23 mei 2003

Rapportnummer: 2003/147

Klacht

Verzoekster klaagt er over dat de Belastingdienst/Ondernemingen Amersfoort:

niet reageert op de correspondentie van haar gemachtigde, zoals het bezwaarschrift van 2 september 2002 tegen de naheffingsaanslag omzetbelasting en het daarin opgenomen verzoek om een kostenvergoeding, een verzoek om uitstel van betaling, en diverse herinneringen;

ter zake van deze correspondentie geen ontvangstbevestigingen heeft gestuurd;

ter zake van de ingediende klacht geen uitvoering heeft gegeven aan de bepalingen van intern klachtrecht zoals opgenomen in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.

Beoordeling

1. Verzoekster klaagt er in de eerste plaats over dat de Belastingdienst/Ondernemingen Amersfoort (sinds 1 januari 2003 onderdeel van de Belastingdienst/Utrecht-Gooi; hierna: de Belastingdienst) niet heeft gereageerd op diverse door haar gemachtigde aan de Belastingdienst gezonden brieven, zoals het bezwaarschrift van 2 september 2002 tegen de naheffingsaanslag omzetbelasting over het tijdvak 1997, en de daarna aan de Belastingdienst gezonden brieven van 25 september en 9 oktober 2002 waarin de gemachtigde onder meer vroeg om een bevestiging dat voor de naheffingsaanslag uitstel van betaling werd verleend, en aangaf dat hij op eerdere brieven nog geen reactie had ontvangen.

2. In zijn reactie op de klacht merkte de Belastingdienst op dat:

- op 2 oktober 2002 een beschikking is verzonden waarin het gevraagde uitstel van betaling werd verleend, maar dat deze beschikking in afwijking van de gebruikelijke gang van zaken rechtstreeks naar verzoekster is gezonden en niet naar de gemachtigde;

- op 17 januari 2003 alsnog een ontvangstbevestiging is gezonden aan de gemachtigde, dit naar aanleiding van de ontvangst van een afschrift van een verzoekschrift van de gemachtigde aan de Nationale ombudsman.

3. Verzoekster kan in haar klacht worden gevolgd. Haar gemachtigde heeft zich achtereenvolgens in brieven van 2 september, 25 september, 9 oktober en 4 december 2002 gewend tot de Belastingdienst. Uit het antwoord van de Belastingdienst op de klacht kan worden afgeleid dat de eerste schriftelijke reactie die verzoeksters gemachtigde daarop ontving de alsnog op 17 januari 2003 verzonden ontvangstbevestiging van het bezwaarschrift van 2 september 2002 was. Dusdoende heeft de Belastingdienst pas vier en een halve maand na de ontvangst van de eerste van deze reeks brieven voor het eerst

schriftelijk gereageerd en dan nog zonder daarbij inhoudelijk op de brieven in te gaan of de gemachtigde excuses aan te bieden voor het zolang uitblijven van een teken van leven.

4. Aan het voorgaande doet niet af dat de Belastingdienst eerder al, op 2 oktober 2002 een beschikking heeft verzonden waarin het gevraagde uitstel van betaling werd verleend. De Belastingdienst stelt daarbij namelijk (terecht) vast dat deze beschikking niet aan het goede adres is verzonden. Nu het verzoek om uitstel van betaling was gedaan door de gemachtigde had de beschikking ook naar hem moeten worden gezonden.

De Belastingdienst veronderstelt ten onrechte dat verzoekster moet hebben begrepen dat haar gemachtigde niet zelf over het verleende uitstel was ingelicht en dat het aan haar was hem daarover te informeren.

Bovendien moet het als onzorgvuldig en onvoorkomend van de Belastingdienst worden aangemerkt dat hij in de brieven van 9 oktober en 4 december 2002 van de gemachtigde niet de aanleiding heeft gezien om zijn fout te herstellen en de gemachtigde alsnog te informeren over het verleende uitstel van betaling.

De onderzochte gedraging is op dit onderdeel niet behoorlijk.

5. Verzoekster klaagt er voorts over dat de Belastingdienst gemachtigde voor de diverse brieven geen ontvangstbevestiging heeft gestuurd.

6. De Belastingdienst merkt op dat het gebruikelijk is dat ontvangstbevestigingen worden gezonden.

7. Ook op dit onderdeel kan verzoekster in haar klacht worden gevolgd. Zowel ten aanzien van een bezwaarschrift als ten aanzien van een interne klacht is het sturen van een ontvangstbevestiging voorgeschreven. Ten aanzien van een bezwaarschrift is dit voorschrift opgenomen in artikel 6:14, eerste lid, Algemene wet bestuursrecht en in artikel 6:1.2 van het Voorschrift Algemene wet bestuursrecht en ten aanzien van een klacht in artikel 9:6 van de Algemene wet bestuursrecht (zie Achtergrond). Het feit dat de Belastingdienst op 17 januari 2003 alsnog een ontvangstbevestiging voor het bezwaarschrift van 2 september 2002 heeft verstuurd, is voor de beoordeling van de klacht in zoverre niet meer relevant dat het tijdsverloop tussen beide genoemde data zo groot is dat van een daadwerkelijk herstel van het verzuim feitelijk niet meer kan worden gesproken.

Voorts wordt opgemerkt dat de Belastingdienst weliswaar aangeeft dat de originele versie van de klachtbrief van 4 december 2002 in zijn archieven niet is terug te vinden, doch dat de Belastingdienst niet stelt dat de brief niet door hem is ontvangen. Ook ten aanzien van de klachtbrief is de verzending van een ontvangstbevestiging dan ten onrechte achterwege gebleven.

De onderzochte gedraging is ook op dit punt niet behoorlijk.

8. Verzoekster klaagt er verder over dat de Belastingdienst bij het behandelen van haar klacht van 4 december 2002 geen uitvoering heeft gegeven aan de bepalingen van intern klachtrecht zoals opgenomen in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.

9. De Belastingdienst geeft aan dat naar aanleiding van de brief van 4 december 2002 ten onrechte geen actie is ondernomen. De reden daarvoor was volgens de Belastingdienst dat geconstateerd werd dat de gevraagde beslissing op het verzoek om uitstel van betaling voor de naheffingsaanslag omzetbelasting reeds op 2 oktober 2002 was verzonden.

10. Ook op dit onderdeel kan verzoekster in haar klacht worden gevolgd.

Daarvoor is in de eerste plaats van belang dat er geen twijfel over mogelijk is dat de brief van 4 december 2002 moest worden opgevat als een klacht. Verzoeksters gemachtigde vroeg in de laatste alinea immers uitdrukkelijk zijn brief te behandelen als klacht. Op grond van de reactie van de Belastingdienst moet worden aangenomen dat de Belastingdienst de brief ten onrechte niet als klacht heeft herkend.

11. Voor de behandeling van een klacht door een bestuursorgaan zijn regels gegeven in hoofdstuk 9 van de Algemeen wet bestuursrecht. Voor de beoordeling van verzoeksters klacht zijn naast de hierboven al gememoreerde verplichting tot het verzenden van een ontvangstbevestiging met name van belang de bepalingen van de artikelen 9:10, 9:11 en 9:12 (zie Achtergrond), houdende respectievelijk de verplichting om de klager in de gelegenheid te stellen te worden gehoord, de verplichting om de klacht binnen een termijn van in beginsel zes weken af te handelen en de verplichting de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis te stellen van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht. De Belastingdienst heeft aan geen van deze bepalingen ten aanzien van verzoeksters klacht uitvoering gegeven.

De Belastingdienst is ingevolge de bepaling van artikel 9:5 Algemene wet bestuursrecht uitsluitend ontslagen van de verplichting tot naleving van deze bepalingen van dwingend recht wanneer tot tevredenheid van de klager aan diens klacht is tegemoet gekomen. In dit geval is daarvan niet gebleken. De Belastingdienst heeft derhalve in strijd met bepalingen van dwingend recht geen uitvoering gegeven aan de hierboven genoemde voorschriften voor de behandeling van een klacht.

Ook op dit punt is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Belastingdienst/Ondernemingen Amersfoort, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Financiën, is

gegrond.

Onderzoek

Op 15 januari 2003 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 14 januari 2003, van M. v.o.f. te Wijk bij Duurstede, ingediend door de heer mr. J.J. Vetter te Amsterdam, met een klacht over een gedraging van de Belastingdienst/Ondernemingen Amersfoort (sinds 1 januari 2003 onderdeel van de Belastingdienst/Utrecht-Gooi).

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 Minister van Financiën verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Vervolgens werd verzoekster in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen 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.

Verzoekster gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Met dagtekening 27 augustus 2002 ontving verzoekster van de Belastingdienst/Ondernemingen Amersfoort (sinds 1 januari 2003 onderdeel van de Belastingdienst/Utrecht-Gooi, hierna: de Belastingdienst) een naheffingsaanslag omzetbelasting over het tijdvak 1 januari tot en met 31 december 1997.

2. In een brief van 2 september 2002 tekende verzoekster gemachtigde namens verzoekster bezwaar aan tegen de naheffingsaanslag omzetbelasting. De gemachtigde schreef het volgende:

“...Voor een eerste motivering verwijs ik naar de eerdere correspondentie tussen de Belastingdienst Amersfoort en mij met betrekking tot de recente navorderingsaanslagen inkomstenbelasting 1996 en 1997, alsmede naar de interne klacht. In dit geval speelt aanpalende problematiek. Ook in dit geval betreft het bezwaar zowel de hoofdsom, als de

boete, als de heffingsrente.

Vriendelijk wordt verzocht mij in de gelegenheid te stellen, nadat ik van u de art. 67m AWR stukken ontvangen heb, het een ander nader te motiveren.

Verzocht wordt om de bezwaarfase voorshands te bevriezen in afwachting van de uitkomst van de interne klachtbehandeling.

Verzocht wordt om een vergoeding van de kosten van de bezwaarfase...”

3. In een brief van 25 september 2002 schreef verzoeksters gemachtigde het volgende:

“...Bij aangetekende brief d.d. 2 september jl. heb ik bezwaar aangetekend tegen deze aanslag (...) en om uitstel van betaling verzocht.

Vriendelijk verzoek ik een bevestiging dat uitstel van betaling wordt verleend.

Tegen de aanmaningskosten ad EUR 9 maakt cliënte bezwaar, gelet op haar eerdere verzoek om uitstel van betaling d.d. 2 september jl.

Gaarne verneem ik op korte termijn wie het verzoek in behandeling heeft (zo mogelijk per telefoon). Ik zie uw reactie met belangstelling tegemoet...”

4. In een brief van 9 oktober 2002 schreef verzoeksters gemachtigde de Belastingdienst nog het volgende:

“... Noch naar aanleiding van mijn bezwaarschrift gericht aan de Inspecteur d.d. 2 september jl. (...), noch naar aanleiding van mijn brief van 25 september jl. aan u (...) heb ik een reactie ontvangen.

Graag zou ik thans per omgaande van u willen vernemen naar aanleiding van beide brieven, in het bijzonder in verband met het uitstel...”

5. In een brief van 4 december 2002 diende verzoekers gemachtigde namens verzoekster een klacht in bij de Belastingdienst. Hij schreef het volgende:

“...Noch naar aanleiding van mijn bezwaarschrift gericht aan de Inspecteur d.d. 2 september jl. (...), noch naar aanleiding van mijn brief van 25 september jl. aan u, noch naar aanleiding van mijn brief van 9 oktober jl. (...) heb ik vernomen omtrent het verlenen van uitstel van betaling.

Vriendelijk verzoek ik u mij thans per omgaande schriftelijk te berichten dat uitstel van betaling is verleend in verband met het ingediende bezwaarschrift. Ook een ontvangstbevestiging voor het bezwaarschrift, alsmede bericht wie een en ander in behandeling heeft, laat nog op zich wachten.

Ik verzoek u deze brief te behandelen als een interne klacht als bedoeld in boek 9 Awb. Gaarne verneem ik wie de klacht in behandeling heeft...”

B. Standpunt verzoekster

Voor het standpunt van verzoekster wordt verwezen naar de klachtsamenvatting onder Klacht. In het verzoekschrift merkt de gemachtigde van verzoekster nog het volgende op:

“...Vriendelijk wordt ook verzocht om te bewerkstelligen dat de desbetreffende eenheid eens ontvangstbevestigingen verzendt, nader bericht omtrent de afwikkeling van het bezwaarschrift, alsmede uitstel van betaling verleent en de kosten van de correspondentie vergoedt. Die kunnen wat mij betreft begroot worden op EUR 300.

(...)

Wellicht is dit ook een goed moment (...) om bij de desbetreffende eenheid eens aandacht te vragen voor de wijze waarop men moet handelen zodra er een interne klacht als bedoeld in boek 9 Awb binnenkomt bij de eenheid. Blijkbaar is de Ontvanger niet op de hoogte van (bijvoorbeeld) art. 9:6 Awb...”

C. Standpunt belastingdienst Utrecht-Gooi

In reactie op de klacht liet de Belastingdienst in een brief van 27 februari 2003 het volgende weten:

“...Op 2 september 2002 is een pro-forma bezwaar ingediend tegen de aanslag gericht aan (verzoekster; N.o.). De heer (P.; N.o.) is de behandelend medewerker van de (Belastingdienst; N.o.). De nadere motivering van het pro-forma bezwaarschrift wachtte op nadere informatieverstrekking. Als vraagstuk daarbij speelde het inzagerecht van belanghebbende op (buitenlandse) informatie door de (Belastingdienst; N.o.). (...)

Inmiddels is op 27 januari 2003 de gevraagde informatie verstrekt en op 12 februari 2003 volgde hierop nog een aanvulling. De inhoudelijke motivering en behandeling van het bezwaarschrift en het daarin opgenomen verzoek om kostenvergoeding is vanaf dat moment mogelijk geworden.

Op 1 oktober 2002 is een uitstelverzoek betaling ingediend in verband met het pro-forma bezwaar tegen de eerder vermelde naheffing, Op 2 oktober 2002 is een uitstelbeschikking verzonden rechtstreeks aan de belanghebbende.

Op 4 december 2002 schreef (de gemachtigde; N.o.) een brief met de opmerking dat er geen beschikking is ontvangen in verband met het aangevraagde uitstel. Bovendien merkte hij op dat er geen schriftelijke bevestiging is ontvangen van het op 2 september 2002 ingediende pro-forma bezwaarschrift. Helaas is het origineel van deze brief niet meer

terugggevonden in onze archieven.

Het bestaan van deze brief werd ons duidelijk naar aanleiding van een ons toegezonden afschrift van de door de (gemachtigde; N.o.) op 14 januari 2003 ingezonden klacht aan de Nationale ombudsman. Op dat moment heeft onze medewerker de heer (P.; N.o.) de (gemachtigde; N.o.) op 17 januari 2003 alsnog een ontvangstbevestiging gezonden van het pro-forma bezwaarschrift gedateerd 2 september 2002.

Vervolgens heeft hij de brief aan de Nationale ombudsman alsnog beschouwd als een aan de Belastingdienst gerichte klacht, die hij als zodanig aan het management ter behandeling heeft aangeboden. (...)

Beoordeling gegrondheid klacht

Binnen het kantoor Amersfoort heeft de ontvanger ten onrechte geen actie naar aanleiding van de officiële klachtenbrief van 4 december 2002 ondernomen. De reden was dat hij constateerde dat op 2 oktober 2002 de uitstelbeschikking is verzonden. Hij concludeerde ten onrechte dat de opmerkingen van gemachtigde beiden niet meer relevant waren. Deze uitstelbeschikking was echter niet gericht aan de gemachtigde (...), zoals gebruikelijk is wanneer de gemachtigde het verzoek indient, maar rechtstreeks aan belanghebbende. Evenzeer is het gebruikelijk dat belanghebbende haar belastingconsulent op de hoogte stelt van rechtstreeks ontvangen correspondentie van de Belastingdienst, zeker wanneer dit lopende zaken zoals de afwikkeling van een bezwaarschrift betreft.

Ook was het voor gemachtigde mogelijk af te leiden dat uitstel van betaling was verleend, omdat na 2 oktober 2002 geen andere invorderingsmaatregelen zijn getroffen.

Het tweede onderdeel van de brief, over het ontbreken van de ontvangstbevestiging van het pro-forma bezwaarschrift had direct tot actie moeten leiden om alsnog een bevestiging te sturen.

De inhoudelijke behandeling van het pro-forma bezwaarschrift van 2 september 2002 is ter hand genomen door de heer (P.; N.o.). Het vraagstuk over de informatieverstrekking heeft tot enige vertraging geleid in de nadere motivering door gemachtigde en inhoudelijke beoordeling van het bezwaarschrift. Daar kon immers pas na het ontvangen van de aanvullende informatie van 12 februari 2003 mee worden gestart. De behandeling van het bezwaar volgt evenwel tot nu toe de normale procedure. Met uitzondering dus van het ontbreken van de tijdige ontvangstbevestiging.

Deze afwegingen leiden niet tot algemene maatregelen. Het is gebruikelijk dat ontvangstbevestigingen worden verstuurd op ontvangen (pro-forma) bezwaarschriften.

Het is eveneens gebruikelijk dat wanneer gemachtigde een verzoek indient hij ook rechtstreeks het antwoord mag verwachten.

In een aan gemachtigde (...) verzonden brief zijn verontschuldiging aangeboden voor het nalaten van het zenden van de ontvangstbevestiging voor het pro-forma bezwaarschrift, alsmede voor het niet rechtstreeks informeren van gemachtigde over het verleende uitstel en het niet aanmerken van de brief van 4 december als klacht. De betrokken medewerker is hierop aangesproken om herhaling in de toekomst te voorkomen...”

Achtergrond

1. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 6:14, eerste lid

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

Artikel 9:5

“Zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit hoofdstuk.”

Artikel 9:6

“Het bestuursorgaan bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk.”

Artikel 9:10

“1. Het bestuursorgaan stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.

2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.”

Artikel 9:11

“1. Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen zes weken of - indien afdeling 9.3 van toepassing is - binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.

2. Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.”

Artikel 9:12

“1. Het bestuursorgaan stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.

2. Indien vervolgens nog een klacht kan worden ingediend bij een persoon of college, aangewezen om klachten over het bestuursorgaan te behandelen, wordt daarvan bij de kennisgeving melding gemaakt.”

2. Voorschrift Algemene wet bestuursrecht (Besluit van 21 juli 1997 van de Staatssecretaris van Financiën, Stcrt 138)**Artikel 6:1:2**

“...De eenheid bevestigt de ontvangst van het bezwaarschrift in beginsel schriftelijk.”