



Rapport

Datum: 24 januari 2004

Rapportnummer: 2004/024

Klacht

Verzoeker klaagt er in de eerste plaats over dat de Belastingdienst/Particulieren/Ondernemingen Alkmaar (hierna: de Belastingdienst; per 1 januari 2003 Belastingdienst/Holland Noord/kantoor Alkmaar) hem bij de aanslagregeling inkomstenbelasting/ premie volksverzekeringen (ib/pvv) over het jaar 2001 meermalen heeft verzocht (nadere) informatie op te sturen.

Voorts klaagt verzoeker over de niet behoorlijke behandeling van zijn brief van

25 juli 2002 gericht aan de chef van medewerker X. Met name klaagt verzoeker er over dat hij:

1. niet alleen - zoals telefonisch was toegezegd - gehoord is inzake de aangelegenheid waarover hij in zijn brief had geklaagd, maar dat tijdens het naar aanleiding van zijn brief eind augustus 2002 gehouden gesprek door medewerker Y van de Belastingdienst tevens (inhoudelijke) vragen zijn gesteld over de aangifte ib/pvv 2001;
2. tijdens dat gesprek door Y niet correct is bejegend;
3. ondanks zijn verzoek daartoe tijdens het gesprek door Y niet is gewezen op wetsartikelen inzake de standpunten van de Belastingdienst over het niet aanmerken van door hem gedane geldopnamen van zijn doorlopend krediet als opnamen ten behoeve van zijn woning, alsmede inzake de vordering op de achtergestelde rente van de lening aan zijn ouders;
4. ondanks zijn verzoek daartoe tijdens het gesprek met Y de Belastingdienst hem (nog) niet schriftelijk en gemotiveerd in kennis heeft gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar zijn klacht over medewerker X, alsmede van de eventuele conclusies die de Belastingdienst daaraan verbindt.

Ten slotte klaagt verzoeker er over dat de Belastingdienst niet heeft gereageerd op zijn verzoek tijdens het hoorgesprek op 2 december 2002 in het kader van de behandeling van zijn bezwaarschrift tegen de aanslag ib/pvv 2001 om informatie over wetsartikelen inzake de standpunten van de Belastingdienst over het niet aanmerken van door hem gedane geldopnamen van zijn doorlopend krediet als opnamen ten behoeve van zijn woning, alsmede inzake de vordering op de achtergestelde rente van de lening aan zijn ouders.

Beoordeling

I. Algemeen

1. Verzoeker voerde in zijn op 6 maart 2002 ingediende aangifte inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen (ib/pvv) over het jaar 2001 in box 1 aftrekbare kosten op in de vorm van rente en kosten voor (hypothecaire) geldleningen voor de eigen woning, alsmede premies voor lijfrenten. Voorts vermeldde hij in box 3 als bezittingen van hem en zijn fiscale partner onder meer een bedrag van € 53.828 als contant geld en overige vorderingen (vordering van verzoeker op zijn ouders).

2. Ter beoordeling van de aangifte verzocht de Belastingdienst/Particulieren/Ondernemingen Alkmaar (per 1 januari 2003 Belastingdienst/Holland Noord/kantoor Alkmaar; hierna: de Belastingdienst) verzoeker bij brief van 11 april 2002 aanvullende informatie te overleggen ten aanzien van de door hem opgevoerde aftrekpost eigen woning. De verzochte informatie hield (onder meer) in een specificatie van het bedrag van de betaalde rente en kosten van (hypothecaire) geldleningen voor verzoekers woning, alsmede de betalingsbewijzen (de jaaropgaven van de bank). Deze informatie werd opgevraagd om te kunnen beoordelen of verzoeker het juiste bedrag had afgetrokken.

Ten aanzien van de opgevoerde aftrekpost premies voor lijfrenten werd verzoeker (onder meer) verzocht te overleggen de betalingsbewijzen van de premies, alsmede de polissen.

De Belastingdienst liet verzoeker weten dat de premies voor lijfrenten alleen aftrekbaar zijn als de lijfrenteverzekering aan bepaalde voorwaarden voldoet. Om te kunnen beoordelen of verzoeker recht had op aftrek, werd hem verzocht de genoemde informatie te overleggen. Voorts werd verzoeker verzocht informatie te verschaffen over het feit dat hij meer dan het basisbedrag inzake deze aftrekpost had afgetrokken.

Ten slotte werd verzoeker verzocht bewijsstukken te verschaffen waaruit de stand van bezittingen en schulden van hem en zijn fiscale partner blijkt per 1 januari 2001 alsmede per 31 december 2001. Als reden voor het opvragen van deze informatie gaf de Belastingdienst aan dat hij deze nodig had om te kunnen beoordelen of de door verzoeker in zijn aangifte opgevoerde bedragen in box 3 juist waren. Wanneer verzoeker vragen of opmerkingen had kon hij contact opnemen met medewerker X.

Verzoeker reageerde hierop bij brief van 16 april 2002.

3. Vervolgens verzocht X verzoeker bij brief van 24 april 2002 nogmaals aanvullende informatie te overleggen aangezien hij tot de conclusie was gekomen dat hij deze nog nodig had bij de beoordeling van de aangifte. Ten aanzien van de aftrekpost eigen woning verzocht de Belastingdienst verzoeker te reageren op zijn vaststelling dat hem uit de door verzoeker overgelegde giroafrekeningen was gebleken dat hij in 2001 aan A. een lager bedrag had betaald, dan door hem als aftrekbaar bedrag was opgevoerd. Voorts werden nog enkele bescheiden over dit aftrekbare bedrag opgevraagd.

Ten aanzien van de aftrekpost premies voor lijfrenten werden ook nog enkele bescheiden opgevraagd.

Inzake de bezittingen en schulden van verzoeker en zijn fiscale partner liet de Belastingdienst weten niet alle informatie waarom in de brief van 11 april 2002 was verzocht, te hebben ontvangen. Verzoeker werd verzocht deze alsnog te overleggen.

Op deze brief reageerde verzoeker bij brief van 3 mei 2002 gericht aan de Belastingdienst.

4. Bij brief van 31 mei 2002 stelde X verzoeker ervan in kennis dat hij op grond van de gegevens waarover hij beschikte van plan was van de aangifte af te wijken.

Voorts deelde de Belastingdienst in deze brief mee aan te geven waarom hij van de aangifte afweek. Onder meer liet de Belastingdienst weten dat inzake de aftrekpost eigen woning uit de door verzoeker overgelegde bescheiden niet bleek dat verzoeker zijn doorlopend krediet had gebruikt voor de aankoop, de verbetering of het onderhoud van de woning. Hierdoor was volgens de Belastingdienst de betaalde rente op dit krediet niet aftrekbaar. Derhalve was de Belastingdienst voornemens het door verzoeker aangegeven inkomen te verhogen. Voorts liet de Belastingdienst weten dat tegenover een opname op 20 maart 1997 verzoeker geen bescheiden had overgelegd, waaruit bleek dat deze opname geheel of gedeeltelijk was besteed aan de woning.

Tegenover opnames op 9 en 11 juni 1999 (tweemaal f 2.000) had verzoeker een nota overgelegd van 30 juni 1999 van f 945, die op 20 juli 1999 was betaald. Volgens de Belastingdienst was niet aannemelijk dat verzoeker het bedrag van f 4.000 had opgenomen voor de betaling zes weken later van de rekening van f 945.

Tegenover een opname op 1 juli 2000 had verzoeker volgens de Belastingdienst geen bescheiden overgelegd, waaruit bleek dat deze opname geheel of gedeeltelijk was besteed aan de woning.

Inzake de bezittingen van verzoeker en zijn fiscale partner liet de Belastingdienst verzoeker weten dat de vordering die zij op zijn ouders hadden ieder jaar toenam met het nog te ontvangen rentebedrag ad € 2.153,15.

5. In reactie op de namens verzoeker gestuurde brief van 18 juni 2002 gericht aan de Belastingdienst waarin op enkele punten gemotiveerd bezwaar werd gemaakt tegen het voornemen tot afwijken, liet X verzoeker bij brief van 5 juli 2002 weten dat hem tijdens de behandeling van de aangifte was gebleken dat hij nog meer informatie nodig had.

In eerste instantie liet de Belastingdienst weten dat aangezien hij niet meer op de betaalde hypotheekrente en de betaalde premies voor lijfrenten inging, dit betekende dat op die punten de aangifte juist is.

Met betrekking tot box 1 werd verzoeker verzocht te overleggen de betalingsbewijzen (de giro- en/of bankafschriften) die bij de reeds eerder overgelegde nota's hoorden. Hierbij werd opgemerkt dat indien de rekeningen eerst uit eigen middelen waren voorgesloten en later weer aangevuld waren uit het krediet, deze rekeningen dan niet waren voldaan uit het krediet.

Met betrekking tot box 3 liet de Belastingdienst weten van mening te zijn dat zijn standpunt inzake de waarde van de vordering op verzoekers ouders juist was. Juist omdat de rente niet werd ontvangen, maar werd bijgeschreven. De economische waarde werd door het niet dadelijk opeisbaar zijn niet lager, aldus de Belastingdienst.

Dat tot op dat moment nooit vragen waren gesteld over de geldlening aan verzoekers ouders betekende niet dat andere eenheden van de Belastingdienst over deze geldlening een ander standpunt hadden. Zij konden pas hierover een standpunt innemen, indien zij ook vragen over die geldlening hadden gesteld, aldus de Belastingdienst.

6. In reactie op de hiervoor onder 5. genoemde brief liet verzoeker X bij brief van 25 juli 2002 weten heel sterk de indruk te hebben dat de Belastingdienst hem niet geloofde en hem verdacht van frauduleus handelen. Daar verzoeker niet gewend was aan dit soort praktijken, liet hij weten alle verdere medewerking aan X te weigeren. Verzoeker deelde mee de chef van X te vragen een ander zijn aangifte te laten afhandelen.

7. Verzoeker uitte bij brief van eveneens 25 juli 2002 gericht aan de chef van X zijn ongenoegen over de afhandeling van zijn aangifte. Verzoeker klaagt in deze brief over de opstelling van X en laat tevens weten - met uitzondering van X - aan de Belastingdienst tekst en uitleg te willen geven over zijn aangifte. Voorts staat in de brief vermeld dat verzoeker uiteraard bereid is aan een zo snel mogelijke afhandeling van de aangifte mee te werken. Ter afsluiting van de brief spreekt verzoeker de hoop uit dat de Belastingdienst zijn verzoek en klacht in behandeling wil nemen.

Naar aanleiding van deze brief werd verzoeker door medewerker Y van de Belastingdienst, telefonisch uitgenodigd voor een gesprek. Dit gesprek tussen verzoeker en Y vond eind augustus 2002 bij de Belastingdienst plaats. Zoals afgesproken tijdens dit gesprek stuurde verzoeker wederom bewijsmaterialen betreffende de aangifte ib/pvv 2001 naar Y.

8. Met dagtekening 16 oktober 2002 werd door de Belastingdienst de definitieve aanslag opgelegd. Verzoeker diende hiertegen een bezwaarschrift in. Op 2 december 2002 had verzoeker een hoorgesprek met Z, de behandelend medewerker van zijn bezwaarschrift, inzake zijn bezwaarschrift. Bij brief van 4 december 2002 liet Z verzoeker weten het bezwaarschrift af te wijzen. Tegen de beslissing op zijn bezwaarschrift stelde verzoeker geen beroep in.

II. Ten aanzien van de verzoeken om informatie van X.

1. Verzoeker klaagt er in de eerste plaats over dat de Belastingdienst (medewerker X) hem tijdens de aanslagregeling meermalen heeft verzocht (nadere) informatie te overleggen. Verzoeker wenst een fatsoenlijke behandeling van zijn aangifte en niet elke maand een brief van de Belastingdienst te ontvangen met steeds weer nieuwe vragen om bewijsstukken.

2. In reactie op de klacht liet de Belastingdienst weten dat verzoekers aangifte was betrokken bij een zogenaamd "aspectenonderzoek". Een dergelijk onderzoek houdt in dat alle vraagpunten tot in detail bij de betreffende belastingplichtige worden opgevraagd, aldus de Belastingdienst. In het geval van verzoeker betekende dit onderzoek dat de door hem verstrekte informatie weer leidde tot nieuwe vraagpunten en dus tot nieuwe contacten. Uit de hem beschikbare bescheiden, alsmede een gesprek met X was de Belastingdienst niet gebleken dat in het geval van verzoeker onjuist of incorrect was gehandeld. De Belastingdienst liet wel weten zich te kunnen voorstellen dat het tot in detail uitvragen van gegevens niet altijd tot positieve reacties van belastingplichtigen oproept.

3. Een belastingplichtige is ingevolge het bepaalde in de artikelen 47 en 49 Algemene wet inzake rijksbelastingen (zie Achtergrond, onder **3.**) gehouden desgevraagd aan de Belastingdienst de gegevens en inlichtingen te verstrekken welke voor de belastingheffing te zijnen aanzien van belang kunnen zijn. Deze gegevens en inlichtingen dienen duidelijk, stellig en zonder voorbehoud te worden verstrekt en binnen een door de Belastingdienst te stellen termijn.

Het staat de Belastingdienst derhalve vrij om in het kader van een zogenaamd aspectenonderzoek aan verzoeker gegevens en inlichtingen te vragen welke in het van toepassing zijnde geval voor de belastingheffing van belang kunnen zijn.

Nu verzoeker in zijn aangifte stelt voor aftrek in aanmerking te komen voor uitgaven eigen woning en premies voor lijfrenten is het volgens vaste jurisprudentie aan hem om die kosten daarnaar gevraagd tegenover de Belastingdienst aannemelijk te maken.

In dit geval kan niet worden gezegd dat de Belastingdienst van verzoeker te veel of te gedetailleerde informatie heeft gevraagd. Alle informatie, bescheiden en specificaties zoals door de Belastingdienst gevraagd werden, kunnen van belang zijn voor de beoordeling van de aftrekbaarheid in 2001 van de door hem opgevoerde aftrekposten.

Ten aanzien van de vraagpunten inzake de bezittingen van verzoeker en zijn fiscale partner is eveneens niet gebleken van een verzoek om te veel of te gedetailleerde informatie.

De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

III. Ten aanzien van het onderwerp van het gesprek met Y

1. Voorts klaagt verzoeker er over dat hij tijdens het gesprek van eind augustus 2002 met medewerker Y naar aanleiding van zijn brief van 25 juli 2002 (zie onder I.7.) niet alleen - zoals volgens verzoeker telefonisch door Y was toegezegd - gehoord is over de aangelegenheid waarover hij had geklaagd in deze brief, maar dat tevens (inhoudelijke) vragen zijn gesteld over de aangifte.

2. De Belastingdienst kan in zijn standpunt worden gevolgd dat verzoekers bovengenoemde brief twee aspecten bevat, te weten zijn problemen tijdens de aanslagregeling met de opstelling van X, alsmede zijn aanbod om - met uitzondering van X - aan de Belastingdienst tekst en uitleg te geven over zijn aangifte. Voorts staat in de brief vermeld dat verzoeker uiteraard bereid is aan een zo snel mogelijke afhandeling van de aangifte mee te werken. Ter afsluiting van de brief spreekt verzoeker de hoop uit dat de Belastingdienst zijn verzoek en klacht in behandeling neemt.

De Nationale ombudsman heeft tijdens zijn onderzoek niet kunnen vaststellen of Y verzoeker telefonisch expliciet had toegezegd dat hij alleen inzake zijn klacht zoals verwoord in zijn brief zou worden gehoord. Wat van deze door verzoeker gestelde toezegging ook zij, in aanmerking genomen de twee aspecten in verzoekers brief heeft Y juist gehandeld door verzoeker aan het begin van het gesprek de gelegenheid te geven zijn problemen met de opstelling van X toe te lichten en vervolgens de inhoudelijke behandeling van de aangifte aan de orde te laten komen. Indien verzoeker tijdens het gesprek niet tot de bespreking van zijn aangifte wenste over te gaan, omdat hij van mening was dat er alleen gesproken zou worden over zijn klacht, had hij dat op dat moment tijdens het gesprek expliciet aan Y kenbaar dienen te maken. Niet gebleken is dat dit is gebeurd.

Op dit punt is de onderzochte gedraging eveneens behoorlijk.

IV. Ten aanzien van de bejegening door Y

1. In de derde plaats klaagt verzoeker er over dat Y hem tijdens het gesprek niet correct heeft bejegend. Volgens verzoeker heeft Y, nadat verzoeker was gebleken dat van zijn aangifte zou worden afgeweken en hij haar had laten weten dat hij dan wel een bezwaarschrift tegen de aanslag zou in dienen en vervolgens eventueel tegen de beslissing op bezwaar in beroep zou gaan, een opmerking gemaakt in de trant van "Leuk, dan zien wij elkaar weer voor de belastingkamer". Volgens verzoeker maakte Y deze opmerking omdat zij haar regio-kantoor bij een eventuele door verzoeker ingestelde beroepsprocedure zou vertegenwoordigen.

Voorts had Y verzoeker in reactie op zijn opmerking dat zijn ouders niet in staat waren om de (volledige) vordering die hij en zijn fiscale partner op hen hebben te kunnen terugbetalen, opgemerkt - zakelijk weergegeven - dat verzoekers ouders in de toekomst de hoofdprijs in de staatsloterij zouden kunnen winnen.

2. In reactie op dit klachtonderdeel liet Y weten dat zij naar aanleiding van verzoekers opmerking dat hij tegen de nog op te leggen aanslag bezwaar zou maken en vervolgens in beroep zou gaan, verzoeker had meegedeeld dat zij elkaar in dat geval bij het gerechtshof weer zouden zien.

Naar aanleiding van de opmerking van verzoeker dat zijn ouders de schuld nu niet konden terugbetalen, erkende Y opgemerkt te hebben dat de ouders van verzoeker misschien de staatsloterij zouden kunnen winnen en dan wel de schuld konden terugbetalen. Volgens Y was deze opmerking volstrekt zakelijk en neutraal bedoeld. Y liet voorts weten dat het gesprek stroef verliep, mede omdat het niet lukte om tot overeenstemming te komen.

3. Uit de verklaringen van verzoeker en Y blijkt dat het gesprek stroef verliep. Voorts is uit deze verklaringen komen vast te staan dat Y tijdens het gesprek verzoeker had meegedeeld dat indien hij bezwaar zou maken en vervolgens beroep zou instellen, zij elkaar weer bij het gerechtshof zouden zien, alsmede dat de ouders van verzoeker misschien de staatsloterij zouden kunnen winnen en dan wel de schuld konden terugbetalen.

Hoewel het beter was geweest als Y haar opmerkingen tijdens het al niet soepel lopende gesprek achterwege had gelaten, zijn deze niet dermate ernstig dat deze in strijd zijn met de vereiste professionaliteit die van een ambtenaar mag worden verwacht. De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

V. Ten aanzien van de verzoeken om informatieverstrekking aan Y

1. Verzoeker klaagt er in de vierde plaats over dat ondanks zijn verzoek daartoe tijdens het gesprek met Y zij hem niet heeft gewezen op wetsartikelen inzake de standpunten van de Belastingdienst over het niet aanmerken van door verzoeker gedane geldopnamen van zijn doorlopend krediet als opnamen ten behoeve van zijn woning, alsmede de vordering op de achtergestelde rente van de lening aan verzoekers ouders.

2. In reactie op dit klachtonderdeel liet Y weten dat tijdens het gesprek door haar aan verzoeker was uitgelegd dat de standpunten indirect uit artikel 35 Wet op de inkomstenbelasting 1964/artikel 3.120 Wet inkomstenbelasting 2001 (zie Achtergrond, onder **1.** en **2.**) volgen. Er is namelijk geen artikel in de wet te vinden waar dit expliciet staat geregeld, het is een heffingssysteem dat is gebaseerd op een aantal delen van wetsartikelen plus veel bijbehorende jurisprudentie, aldus Y. Dit laatste was volgens Y tevens door haar aan verzoeker meegedeeld.

3. Verzoeker liet in reactie op het standpunt van Y weten dat zij deze artikelen inderdaad had genoemd. Hij deelde verder mee zich in dit verband vooral te hebben geërgerd aan de opmerking van Y dat de betreffende aanslageregelaar, in dit geval X, uitmaakt hoe een wetsartikel wordt uitgevoerd en als een belastingplichtige het daar niet mee eens is, deze

daartegen bezwaar kan maken en eventueel vervolgens beroep kan instellen. Verzoeker stelde hierop te hebben gereageerd met de opmerking dat dit wel heel erg riekt naar willekeur.

4. Het is juist dat Y in dit geval verzoeker ten aanzien van de aftrekpost eigen woning heeft gewezen op de hiervoor onder 2. door haar genoemde wetsartikelen, alsmede naar het heffingssysteem. Dit geldt evenwel niet op het punt van de bijtelling van de rente bij de in de aangifte vermelde vordering op verzoekers ouders. De genoemde artikelen hadden/hebben namelijk geen betrekking op de heffingsgrondslag bij sparen en beleggen, zoals opgenomen in artikel 5.1. (en volgende) Wet inkomstenbelasting 2001 (zie Achtergrond, 2.). Inzoverre is de verstrekte informatie niet adequaat geweest.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

5. Ten overvloede wordt het volgende opgemerkt.

De Belastingdienst moest aan de hand van de door verzoeker verstrekte informatie vaststellen of in dit geval de door verzoeker opgevoerde kosten wel voldoende aannemelijk waren gemaakt, alsmede of er in dit geval bijtelling van de rente in verzoekers aangifte diende plaats te vinden. In het vervolgtraject was het voor verzoeker zonedig mogelijk die vragen voor te leggen aan de belastingrechter, in een beroepsprocedure over de aanslag ib/pvv 2001. Een oordeel over de vragen of verzoeker de opgevoerde kosten voldoende aannemelijk had gemaakt, alsmede of er wel of niet bijtelling diende plaats te vinden, valt dan ook buiten de bevoegdheid van de Nationale ombudsman (artikel 16, aanhef en onder f. Wet Nationale ombudsman; zie Achtergrond, onder 5.).

VI. Ten aanzien van de afdoeningsbeslissing

1. In de vijfde plaats klaagt verzoeker er over dat de Belastingdienst ondanks zijn verzoek daartoe tijdens het gesprek met Y hem niet schriftelijk en gemotiveerd in kennis heeft gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar zijn brief van 25 juli 2002 (zie onder I.7.) alsmede van de eventuele conclusies die de Belastingdienst daaraan verbindt.

2. De Belastingdienst achtte de klacht op dit onderdeel gegrond. Hij erkende dat door een misverstand verzuimd was verzoeker van de uitkomsten van zijn onderzoek naar de klacht op de hoogte te stellen. Dat dit niet is gebeurd, is niet juist. Door zo te handelen heeft de Belastingdienst gehandeld in strijd met artikel 9:12 Awb (zie Achtergrond, onder 4.).

Op dit punt is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

3. De Nationale ombudsman heeft er met instemming kennis van genomen dat de Belastingdienst tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman verzoeker bij brief van 17 oktober 2003 alsnog een afdoeningsbeslissing heeft gestuurd.

4. Ten overvloede wordt het volgende overwogen.

De Belastingdienst kan in zijn standpunt in zijn afdoeningsbeslissing worden gevolgd dat van redenen om een andere ambtenaar met verzoekers aangifte te belasten, niet is gebleken. Met name is niet gebleken dat X jegens verzoeker dusdanig verwijtbaar onjuist, onheus of onterecht is opgetreden dat in redelijkheid niet van verzoeker zou kunnen worden verwacht dat hij ter zake van de behandeling van zijn aangifte nog met de behandelend ambtenaar contacten zou onderhouden of vertrouwen in diens werkwijze zou hebben.

VII. Ten aanzien van de verzoeken om informatieverstrekking aan Z

1. Ten slotte klaagt verzoeker erover dat Z ook niet heeft gereageerd op zijn verzoek tijdens het hoorgesprek in het kader van de behandeling van zijn bezwaarschrift inzake de aangifte om informatie over wetsartikelen inzake de standpunten van de Belastingdienst over het niet aanmerken van door verzoeker gedane geldopnamen van zijn doorlopend krediet als opnamen ten behoeve van zijn woning, alsmede de vordering op de achtergestelde rente van de lening aan zijn ouders.
2. In reactie op dit klachtonderdeel verwees de Belastingdienst naar de reactie van Y zoals hiervoor vermeld onder V.2. Volgens de Belastingdienst reageerde Z met hetzelfde antwoord op het verzoek van verzoeker.
3. Verzoeker deelde in reactie op bovengenoemd standpunt mee zich niet meer exact te kunnen herinneren wat Z hem als reactie had meegedeeld. Dat van een soortgelijke reactie sprake was, werd wel door verzoeker beaamd.
4. Indien en voor zover Z tijdens het hoorgesprek heeft gereageerd op verzoekers verzoek met indirecte verwijzing naar artikel 35 Wet op de inkomstenbelasting 1964/artikel 3.120 Wet inkomstenbelasting 2001 wordt verwezen naar het oordeel van de Nationale ombudsman onder V.4.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van Belastingdienst/Particulieren/Ondernemingen Alkmaar (per 1 januari 2003 Belastingdienst/Holland Noord/kantoor Alkmaar), die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van Financiën, is niet gegrond, behalve ten aanzien van de verzoeken om informatieverstrekking aan Y en Z voorzover het betreft het standpunt van de Belastingdienst inzake de vordering op de achtergestelde rente van de lening aan verzoekers ouders, alsmede ten aanzien van de afdoeningsbeslissing. In zoverre is de

klacht gegrond.

Onderzoek

Op 31 december 2002 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 27 december 2002, van de heer N. te Heerhugowaard, met een klacht over een gedraging van de Belastingdienst/Particulieren/Ondernemingen Alkmaar (per 1 januari 2003 Belastingdienst/Holland Noord/kantoor Alkmaar).

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van Financiën, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werden de Belastingdienst/Holland Noord en de betrokken ambtenaar 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.

Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De reactie van de belastingdienst/Holland Noord/kantoor Alkmaar gaf aanleiding het verslag op een enkel punt te wijzigen.

Noch verzoeker noch de betrokken medewerker gaf binnen de gestelde termijn een reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

1. Verzoeker voerde in zijn op 6 maart 2002 elektronisch ingediende aangifte inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen (ib/pvv) over het jaar 2001 in box 1 aftrekbare kosten op in de vorm van rente en kosten voor (hypothecaire) geldleningen voor de eigen woning alsmede premies voor lijfrenten. Voorts vermeldde hij bij box 3 als bezittingen van hem en zijn fiscale partner op 1 januari 2001 alsmede 31 december 2001 onder meer een bedrag van € 53.828 als contant geld en overige vorderingen (vordering van verzoeker op zijn ouders).

2. Bij brief van 11 april 2002 liet de Belastingdienst/Particulieren/Ondernemingen Alkmaar (per 1 januari 2003 Belastingdienst/Holland Noord/kantoor Alkmaar; hierna: de Belastingdienst) verzoeker weten zijn aangifte in behandeling te hebben genomen. Om de

aangifte te kunnen beoordelen had de Belastingdienst aanvullende informatie nodig. De Belastingdienst verzocht verzoeker ten aanzien van de door hem opgevoerde aftrekpost eigen woning (onder meer) te overleggen een specificatie van het bedrag van de betaalde rente en kosten van (hypothecaire) geldleningen, alsmede de betalingsbewijzen (de jaaropgaven van de bank). Deze informatie werd volgens de Belastingdienst opgevraagd om te kunnen beoordelen of verzoeker het juiste bedrag inzake deze aftrekpost had afgetrokken.

Ten aanzien van de opgevoerde aftrekpost premies voor lijfrenten werd verzoeker (onder meer) verzocht te overleggen de betalingsbewijzen van de premies, alsmede de polissen. De Belastingdienst liet verzoeker weten dat de premies voor lijfrenten alleen aftrekbaar zijn als de lijfrenteverzekering aan bepaalde voorwaarden voldoet. Om te kunnen beoordelen of verzoeker recht had op aftrek, werd hem verzocht de genoemde informatie te overleggen. Voorts werd verzoeker verzocht informatie te verschaffen over het feit dat hij meer dan het basisbedrag had afgetrokken.

Ten slotte werd verzoeker verzocht inzake box 3 belastbaar inkomen uit sparen en beleggen bewijsstukken te overleggen waaruit de stand van bezittingen en schulden van hem en zijn fiscale partner per 1 januari 2001 alsmede per 31 december 2001 blijkt. Als reden voor het opvragen van deze informatie gaf de Belastingdienst aan dat hij deze informatie nodig had om te kunnen beoordelen of de door verzoeker in zijn aangifte genoemde bedragen juist waren.

Verzoeker werd verzocht vóór 23 april 2002 zijn schriftelijke reactie naar de Belastingdienst te sturen. Ten slotte liet de Belastingdienst verzoeker weten dat als hij nadere aanvullende informatie van verzoeker nodig had of als hij zou afwijken van de aangifte, verzoeker hierover een brief zou ontvangen. Als de Belastingdienst niet zou afwijken van de aangifte, zou verzoeker op een later tijdstip de definitieve aanslag ontvangen. Als verzoeker vragen of opmerkingen zou hebben kon hij contact opnemen met X. Deze ambtenaar was de aanslagregelaar.

3. Verzoeker reageerde bij brief van 16 april 2002 op de hiervoor onder 2. vermelde brief.

4. Bij beschikking met dagtekening 24 april 2002 inzake voorlopige teruggaaf ib/pvv 2001 (H.10) liet de Belastingdienst verzoeker weten dat hij recht had op een terug te ontvangen bedrag.

5. De Belastingdienst reageerde bij brief van eveneens 24 april 2002 op verzoekers brief van 11 april 2002. De Belastingdienst liet weten tot de conclusie te zijn gekomen dat hij toch nog aanvullende informatie van verzoeker nodig had.

Ten aanzien van de aftrekpost eigen woning verzocht de Belastingdienst verzoeker te reageren op de vaststelling dat hem uit de overgelegde giroafrekeningen was gebleken dat

verzoeker in 2001 aan A. een lager bedrag had betaald, dan door hem als aftrekbaar bedrag was opgevoerd. Voorts werden nog enkele bescheiden over deze aftrekpost opgevraagd.

Ten aanzien van de aftrekpost premies voor lijfrenten werden tevens nog enkele bescheiden opgevraagd.

Inzake box 3 liet de Belastingdienst weten niet alle door hem in zijn brief van 11 april 2001 verzochte informatie ontvangen te hebben. Verzoeker werd derhalve verzocht deze alsnog te overleggen.

Verzoeker werd gevraagd om zijn schriftelijke reactie vóór 8 mei 2002 naar de Belastingdienst te sturen. De Belastingdienst liet verzoeker weten dat als hij nadere aanvullende informatie van verzoeker nodig had of als hij zou afwijken van de aangifte, verzoeker hierover een brief zou ontvangen. Als de Belastingdienst niet zou afwijken van de aangifte, zou verzoeker op een later tijdstip de definitieve aanslag ontvangen.

Ten slotte stond in de brief vermeld dat X van 26 april tot 13 mei 2002 met vakantie was. De door verzoeker overgelegde bescheiden zouden in deze periode door een collega van X worden beoordeeld.

6. Bij brief van 3 mei 2002 reageerde verzoeker op de hiervoor onder 5. opgenomen brief.

7. De Belastingdienst liet verzoeker bij brief van 31 mei 2002 weten dat hij op grond van de gegevens waarover hij beschikte, van plan was van de aangifte af te wijken. De Belastingdienst deelde onder meer mee dat inzake box 1 eigen woning uit de door verzoeker overgelegde bescheiden niet bleek dat verzoeker zijn doorlopend krediet had gebruikt voor de aankoop, de verbetering of het onderhoud van de woning. Hierdoor was volgens de Belastingdienst de betaalde rente op dit krediet niet aftrekbaar. Derhalve was de Belastingdienst voornemens het door verzoeker aangegeven inkomen te verhogen. Voorts liet de Belastingdienst weten dat tegenover een opname op 20 maart 1997 verzoeker geen bescheiden had overgelegd, waaruit bleek dat deze opname geheel of gedeeltelijk was besteed aan de woning.

Tegenover opnames op 9 en 11 juni 1999 (tweemaal f 2.000) had verzoeker een nota van 30 juni 1999 van f 945 overgelegd, die op 20 juli 1999 was betaald. Volgens de Belastingdienst was niet aannemelijk dat verzoeker het bedrag van f 4.000 had opgenomen voor de betaling zes weken later van de rekening van f 945.

Tegenover een opname op 1 juli 2000 had verzoeker volgens de Belastingdienst geen bescheiden overgelegd, waaruit bleek dat deze opname geheel of gedeeltelijk was besteed aan de woning.

Inzake box 3 liet de Belastingdienst weten dat de vordering die verzoeker en zijn fiscale partner op zijn ouders hadden ieder jaar toenam met het nog te ontvangen rentebedrag ad € 2.153,15. Dus per 1 januari 2001 € 53.828,78 + 3 x € 2.153,15 (de rente over 15 januari 1997 tot 15 januari 1998 werd voor verzoeker en zijn fiscale partner op 15 januari 1998 een vordering op de debiteur).

Ten slotte verzocht de Belastingdienst verzoeker als hij het niet eens was met deze brief, om vóór 14 juni 2002 te reageren. De Belastingdienst zou dan bij het vaststellen van de aanslag rekening kunnen houden met verzoekers opmerkingen. Indien de Belastingdienst op de genoemde datum geen reactie had ontvangen, dan zou hij de voorgestelde afwijkingen verwerken in de aanslag. Enige tijd later zou verzoeker een (nadere) voorlopige aanslag ontvangen. De definitieve aanslag zou verzoeker op een later tijdstip ontvangen, aldus X.

8. Bij brief van 18 juni 2002 werd namens verzoeker gereageerd op de brief van de Belastingdienst van 31 mei 2002. In de brief werd de voorgenomen afwijking van de aangifte op enkele punten bestreden.

9. De Belastingdienst antwoordde verzoeker bij brief van 5 juli 2002 dat hem tijdens de behandeling van de aangifte was gebleken dat hij nog meer informatie nodig had.

In eerste instantie liet de Belastingdienst weten dat het feit dat hij niet meer op de

betaalde hypotheekrente en de betaalde premies voor lijfrenten inging, betekende dat op die punten de aangifte juist was.

Met betrekking tot box 1 belastbaar inkomen uit werk en woning werd verzoeker verzocht te overleggen de betalingsbewijzen (de giro- en/of bankafschriften) die bij de overgelegde nota's hoorden. Hierbij werd opgemerkt dat indien de rekeningen eerst uit eigen middelen waren voorgesloten en later die eigen middelen weer waren aangevuld uit het krediet, de rekeningen dan niet waren voldaan uit het krediet.

Met betrekking tot box 3 liet de Belastingdienst weten van mening te zijn dat zijn standpunt inzake de waarde van de vordering op verzoekers ouders juist was. Juist omdat de rente niet werd ontvangen, maar werd bijgeschreven. De economische waarde werd door het niet dadelijk opeisbaar zijn niet lager, aldus de Belastingdienst.

Dat tot op heden nooit vragen waren gesteld over de geldlening aan zijn ouders betekende niet dat andere eenheden van de Belastingdienst over deze geldlening een ander standpunt hadden. Zij konden pas een standpunt innemen, indien zij ook vragen over die geldlening hadden gesteld, aldus de Belastingdienst.

Verzoeker werd verzocht zijn schriftelijke reactie vóór 19 juli 2002 naar de Belastingdienst te sturen. Als de Belastingdienst nadere informatie van verzoeker nodig had of als hij zou

afwijken van de aangifte, zou verzoeker daarover een brief ontvangen.

Als er niet zou worden afgeweken van de aangifte, zou verzoeker op een later tijdstip de definitieve aanslag ontvangen.

Ten slotte werd vermeld dat in verband met vakantie X telefonisch niet bereikbaar was van 10 juli tot 7 augustus 2002. Verzoeker werd verzocht in deze periode uitsluitend schriftelijk te reageren.

10. Bij brief van 25 juli 2002 reageerde verzoeker onder meer als volgt op de brief van de Belastingdienst:

“U vraagt om aanvullende informatie t.a.v. mijn belastingaangifte 2001.

Ik heb heel sterk de indruk dat U mij niet geloofd en dat U mij verdenkt van frauduleus handelen.

Daar ik niet gewend ben aan dit soort praktijken weiger ik dan ook alle verdere medewerking aan U.

Ik zal bij Uw chef een verzoek indienen om mijn aangifte door een andere ambtenaar af te laten handelen.

Tevens zal ik mij beklagen bij Uw chef over de toch wel uiterst merkwaardige wijze waarop U een aangifte wenst af te handelen.

Elke door mij beantwoorde vraag wordt steeds als onvoldoende beantwoord beschouwd of alle argumenten die ik naar voren breng worden door U weggewimpeld.

Tevens worden door U telkens nieuwe en andere bewijsstukken gevraagd.

BELASTINGDIENST, LEUKER KUNNEN WE HET NIET MAKEN!!!!!!!!!!!!!!

Nog ten overvloede maar is het misschien wel eens bij U opgekomen dat ook andere mensen recht hebben op vakantie(s).

In 2 van Uw brieven geeft U aan dat U niet aanwezig bent i.v.m. een vakantie, maar U verlangt wel van de belastingplichtige dat hij thuis is en binnen 14 dagen antwoord geeft op al Uw vragen.

Nee, ook andere mensen hebben recht op vakantie mijnheer X!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!”

11. Bij brief van 25 juli 2002 wendde verzoeker zich met onder meer het volgende tot de chef van het behandelteam van X:

“Ik wil mij beklagen over de behandeling van mij als persoon en het afhandelen van mijn belastingaangifte 2001.

Mijn belastingaangifte wordt behandeld door X.

De behandeling van mijn aangifte verloopt uiterst stroef.

Sinds 11 april heb ik al 4 brieven gehad waarin mij verzocht werd om binnen 14 dagen te reageren.

In de brieven werd steeds weer om aanvullende en om nieuwe bewijsstukken gevraagd.

Voor mij is dit niet eenvoudig om al deze stukken op te zoeken.

Ik heb geen administratieve opleiding gehad maar ben een procesoperator. Logisch en accuraat werken heb ik geen problemen mee. Waar ik wel problemen mee heb is, wanneer ik elke 14 dagen in de papierwinkel moet duiken om weer andere stukken te voorschijn te halen.

De brieven van X zijn voor iemand die deze ambtelijke taal niet gewend is niet te doorgronden.

Mijn grootste bezwaar is dat ik het gevoel krijg dat X mij niet geloofd en mij verdenkt van frauduleus handelen. Ik voel mij in mijn eer en goede naam aangetast door X.

Ik heb hem dit ook laten weten in mijn laatste brief aan hem.

Een kopie van deze brief voeg ik toe aan de brief aan U (zie **A.10.**; N.o.).

Ik heb mijn aangifte met diverse mensen besproken die beroepsmatig met de Belastingdienst en belastingaangiftes te maken hebben en van ieder van hen krijg ik te horen dat ze dit nog niet eerder hebben meegemaakt.

In het kort zal ik hieronder een deel van de dingen die mij frustreren weergegeven.

In eerste instantie vroeg X mij om overlegging van een grote hoeveelheid stukken die nodig was om mijn aangifte te kunnen beoordelen.

Omdat mij niet geheel duidelijk was welke stukken X allemaal wilde hebben heb ik telefonisch contact met hem opgenomen om een nadere uitleg.

In dit telefoongesprek heeft hij mij uitgelegd welke stukken hij van mij nodig had.

Hierna heb ik de door hem gevraagde stukken opgestuurd.

Uit een tweede brief van X bleek dat hij toch nog meer informatie wilde hebben.

Er ontbrak 1 giroafschrift voor de betaling van de hypotheek van december 2001. *Deze betaling stond op een afschrift dat ik pas in 2002 toegestuurd kreeg van de giro. Ik was deze dus gewoon vergeten te kopiëren.*

Nieuwe vraag was de bescheiden waaruit bleek dat de overgelegde nota's waren voldaan van de lening bij (P.; N.o.). *Naar mijn mening had dit in een telefonisch onderhoud, na de eerste brief, direct gevraagd kunnen worden.*

Dan komt een vraag om de bescheiden dat de opnames voor mijn lijfrenteverzekering aan (D.; N.o.) zijn voldaan. *Hierop heb ik een uitgebreid antwoord gegeven met daarin de tip om hetzelfde bij (D.; N.o.) op te vragen daar als ik dat zou doen het antwoord wel enkele maanden op zich kon laten wachten.*

Van de akte van geldlening ontbraken 2 pagina's. *Deze heb ik alsnog gekopieerd.*

Tot hieraan toe had ik geen enkel probleem met het beantwoorden van de vragen en het overleggen van de gevraagde stukken.

Hierna krijg ik een voorlopige aanslag conform de aangifte toegestuurd.

Ik ga (na het opsturen van zoveel gevraagde stukken) er eigenlijk al een beetje van uit dat dit tevens de definitieve aanslag zal zijn worden. Alle gevraagde stukken waren immers overgelegd.

Wat schetst echter mijn verbazing, er komt een derde brief.

Nu blijken ineens de door mij 100% zeker opgestuurde bescheiden plotseling weg te zijn, althans dat concludeer ik uit deze brief waarin staat de bescheiden niet zijn overgelegd.

Het doorlopend krediet wordt dus niet gezien als zijnde ten behoeve van het verbeteren van de woning. Nu blijkt dat het niet uitmaakt wanneer je het geld opneemt van je Doorlopend krediet. Doe je het voor of na de notadatum in beide gevallen wordt het niet gezien als een opname ten behoeve van de eigen woning.

De belastingkamer te Amsterdam denkt hier echter toch iets anders over.

Graag wil ik aan een ieder, met uitzondering van X (deze heeft de tekst en uitleg al gehad), tekst en uitleg geven over hoe het nu zit.

Als laatste het standpunt betreffende de aangifte in box 3.

In de akte van geldlening is duidelijk opgenomen dat de rente een achtergestelde rente is en deze bij aflossing als eerste betaald dient te worden. De rente wordt dus helemaal niet bijgeschreven!!!!!!!!!!!!!!

Er is echter in 2001 geen aflossing geweest en dus ook geen rente.

De lening is nu in 2002 wel afgelost en als eerste is dan ook de achtergestelde rente betaald.

Uiteraard ben ik bereid om aan een zo snel mogelijke afhandeling van de aangifte mee te werken.

Ik hoop dat U mijn verzoek en mijn klacht in behandeling wil nemen.”

12. Eind augustus 2002 vond naar aanleiding van de hiervoor onder 11. genoemde brief een gesprek plaats tussen verzoeker en Y (medewerker van bij de Belastingdienst; N.o.). Verzoeker was hiertoe telefonisch door Y uitgenodigd.

13. Bij brief van 1 september 2002 stuurde verzoeker naar aanleiding van het gesprek met Y “reeds verstuurde en nieuwe bewijsmaterialen” naar X In deze brief staat onder meer het volgende vermeld:

"Ik heb Y proberen uit te leggen dat het te vorderen bedrag niet door mijn ouders betaald kan worden i.v.m. 2 verhuizingen die zij in de afgelopen 6 jaar hebben gehad.

De hypothese van Y dat mijn ouders de hoofdprijs in de staatsloterij zouden kunnen winnen slaat helemaal nergens op.

MIJN OUDERS ZIJN NIET MEER IN STAAT OM OOK NOG MAAR IETS ZELFSTANDIG TE KUNNEN DOEN."

14. De Belastingdienst liet verzoeker bij brief van 12 september 2002 onder meer het volgende weten:

"Ik heb uw aangifte inkomstenbelasting-premie volksverzekeringen 2001 beoordeeld. Hierbij heb ik rekening gehouden met de informatie die u mij schriftelijk heeft verstrekt.

Ik ben van plan af te wijken van uw aangifte. Hierna leest u (..) waarom ik van plan ben af te wijken. Vervolgens vindt u (...) een berekening die duidelijk maakt welke gevolgen de afwijkingen hebben voor de verschillende onderdelen van uw aangifte. (...) leest u wat u kunt doen als u het niet eens bent met mijn voornemen om van uw aangifte af te wijken.

(...)

Als u het niet eens bent met mijn voornemen om af te wijken van uw aangifte, verzoek ik u vóór 26 september 2002 te reageren. Bij het vaststellen van de aanslag kan ik nog rekening houden met uw opmerkingen. (...) Als ik vóór (26; N.o.) september 2002 geen reactie van u heb ontvangen, ontvangt u enige tijd daarna het aanslagbiljet, waarop de voorgestelde afwijkingen zullen zijn verwerkt."

15. Met dagtekening 16 oktober 2002 werd door de Belastingdienst de definitieve aanslag ib/pvv 2001 (H.16) opgelegd. Uit deze aanslag blijkt dat verzoeker een bedrag aan de Belastingdienst dient te betalen. Verzoeker diende tegen deze aanslag een bezwaarschrift in.

16. De Belastingdienst deelde verzoeker bij brief van 20 november 2002 mee voornemens te zijn het bezwaarschrift af te wijzen. Alvorens daartoe over te gaan, werd verzoeker in de gelegenheid gesteld zijn bezwaarschrift mondeling toe te lichten. Verzoeker kon hiervoor een afspraak maken. Verzoeker maakte hiervan gebruik, hetgeen resulteerde in een gesprek op 2 december 2002.

17. Bij brief van 4 december 2002 stuurde de Belastingdienst verzoeker een (kort) verslag van het gesprek van 2 december 2002. Voorts liet hij weten dat geen overeenstemming was bereikt. De Belastingdienst deelde derhalve mee het bezwaarschrift te zullen afwijzen. Tegen de beslissing op zijn bezwaarschrift stelde verzoeker geen beroep in.

B. Standpunt verzoeker

1. Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtoomschrijving onder Klacht. In het verzoekschrift van verzoeker van 27 december 2002 staat onder meer het volgende vermeld:

“Na een eerste brief d.d. 11-04-2002 met de vraag om aanvullende informatie heb ik telefonisch contact gezocht met X om van hem te horen welke bescheiden hij nu precies wilde hebben, uit zijn brief kon ik echt niet opmaken om welke papieren het nu ging.

X heeft mij verteld welke bescheiden hij wilde hebben en deze heb ik hem dan ook toegestuurd.

In mijn brief van 16-4-2002 som ik op de bescheiden die ik meestuur en geef uitleg over het door mij opgevoerde Doorlopend krediet.

Door een fout van mijn kant bleven er nog enkele vragen over.

X heeft in zijn brief van 24-04-2002 nogmaals om opheldering gevraagd over: De eigen woning, Premies voor inkomensvoorzieningen en Sparen en beleggen.

In mijn brief van 3-5-2002 leg ik uit wat er fout is gegaan en overleg alsnog de ontbrekende bescheiden.

Het afschrift voor de betaling van de hypotheekrente over december 2001 stond op een afschrift dat in januari (2002; N.o.) binnenkwam en gedateerd was, hierdoor was ik deze vergeten te kopiëren.

Premies voor inkomensvoorzieningen heb ik beantwoord en gemeld dat ik nog geen bewijs van storting heb ontvangen van (D.; N.o.).

Sparen en beleggen miste de pagina's 2 en 4 van de akte van geldlening, ik had hierbij een fout gemaakt met kopiëren van de akte.

In de brief van 31-5-2002 meldt X dat hij gaat afwijken van de aangifte.

Met de redenen die hij opgeeft waarom hij wil afwijken van de aangifte ben ik het niet eens.

In de brief van 18-6-2002 leg ik dat dan ook aan X uit.

Hierop reageert X met een brief op 5-7-2002 waarin hij plotseling nog meer gegevens nodig blijkt te hebben.

De reactie van X maakt mij heel erg kwaad, ik reageer dan ook in mijn brief van 25-7-2002 redelijk heftig en heb in een brief d.d. 25-7-2002 aan de chef van X gevraagd om mijn aangifte door een andere ambtenaar te laten afhandelen.

Half augustus krijg ik een telefoontje van Y van de Belastingdienst dat ik uitgenodigd wordt om te komen praten over mijn klacht betreffende X.

In het telefoontje wordt met geen woord gerept over de behandeling van mijn aangifte.

Y ontvangt mij en wil dat ik het gesprek open.

Wel een zeer vreemde zaak wanneer je iemand uitnodigt voor de behandeling van een klacht. Ik heb haar dan ook gezegd dat zij mij uitgenodigd had om over de klacht te praten.

Hierop reageerde zij dat er niets vreemds was aan de behandeling door X, zij suggereerde dat dit een heel normale zaak is dat er steeds weer om aanvullend en nieuw bewijsmateriaal wordt gevraagd en dat het heel normaal is dat men binnen 14 dagen dient te reageren.

Op mijn opmerking dat gezien X zelf al meldt dat hij tot 2 maal toe afwezig is in verband met een vakantie en dat ook ik twee maal afwezig ben geweest i.v.m. een vakantie reageert zij helemaal niet.

Hierna begon zij inhoudelijk op mijn aangifte in te gaan.

Ik vind dit een heel vreemde zaak dat wanneer je uitgenodigd wordt om te praten over een klacht men ineens niet de klacht wil behandelen maar over de aangifte begint.

Ik heb nog opgemerkt dat ik het een kwestie van fatsoen vind dat wanneer iemand klaagt men hierop een schriftelijke reactie krijgt.

Hierop maakte zij de opmerking wat ik dan had willen horen of X gestraft was of zo.

Ik heb haar meegedeeld dat het mij totaal niet interesseert, maar dat ik wel graag schriftelijk had willen vernemen wat er met mijn klacht gedaan was, en of deze klacht terecht was.

Ik dring er nogmaals op aan om een schriftelijke reactie te krijgen op mijn klacht.

Y wenste hier verder niet op in te gaan en begon over de aangifte zelf te praten.

Tijdens dit gesprek vraag ik haar of zij kan aangeven waar ik het standpunt van de Belastingdienst terugvinden kan in de wet. Hierop komt geen reactie. Tijdens het gesprek komen we op een punt waarop Y de stelling poneert dat iedere Nederlander de wet hoort te kennen. Hierop antwoord ik dat zij blijkbaar de wet niet goed kent omdat volgens mij de Hoge Raad in het verleden al heeft gezegd dat het onmogelijk is dat iedere Nederlander de wet kent.

Zij heeft mij bijna een uur aan de tand gevoeld totdat ik het zat was en haar gevraagd heb om de FIOD maar langs te sturen als hij (de Belastingdienst) dacht dat ik de zaak liep te flessen.

Deze opmerking kon zij niet waarderen.

We zijn hierna overeengekomen dat ik nogmaals bepaalde stukken op zou sturen. Ook wilde zij alle afschriften hebben van mijn giro van de afgelopen jaren en van het Doorlopend krediet. Hierop heb ik gevraagd of ik de kopieerkosten af kon trekken van de belasting.

Zonder ook maar een vleugje humor (eerder zeer humeurig) zei zij dat, dat niet kon.

Ik heb toegezegd om te zien wat ik kon vinden, en de relevante stukken op te sturen.

In mijn brief van 1-9-2002 geef ik aan wat ik heb opgestuurd en leg ik nogmaals uit waarom ik denk dat er een aanslag dient te komen volgens mijn aangifte.

De Belastingdienst reageert hierop in een brief van 12-9-2002. Uit de brief blijkt dat hij zelf de afschriften heeft opgevraagd van mijn girorekeningen en van het Doorlopend krediet.

Nogmaals krijg ik de gelegenheid om binnen 14 dagen te reageren. Zoals U misschien zult begrijpen heb ik dit maar niet gedaan. Praten of schrijven tegen mensen die niet willen luisteren heeft toch geen zin.

Zoals boven in de brief staat is er rekening gehouden met de informatie die ik schriftelijk heb verstrekt.

Alleen in mijn brief d.d. 25-7-2002 aan de chef van X heb ik vermeld dat als eerste de achtergestelde rente betaald is.

In alle overige brieven die direct betrekking hadden op mijn aangifte heb ik hierover met geen woord gerept.

Ik vind het een vreemde zaak dat deze gegevens bij de aangifte worden betrokken omdat deze brief alleen ging om de behandeling door X aan de kaak te stellen.

Achteraf blijkt tevens de informatie juist te zijn. Niet de achtergestelde rente is als eerste betaald maar een deel van de schuld is als eerste afgelost.

Op 16-10-2002 komt dan eindelijk de definitieve aanslag 2001.”

2. In aanvulling op het verzoekschrift liet verzoeker bij op 6 februari 2003 door de Nationale ombudsman ontvangen brief onder meer het volgende weten:

“...zal ik proberen het gesprek Y zo waarheidsgetrouw mogelijk weer te geven.

Ik werd beneden in de hal opgehaald door Y en naar haar kantoortje begeleid. Hier viel een stilte in en na enige tijd zei Y iets in de geest van “Nou zeg het maar”.

Ik reageerde hierop door te zeggen dat ik door haar uitgenodigd was om te praten naar aanleiding van mijn klacht over X.

Y zei dat de klacht door haar afgehandeld zou worden. Zij vertelde dat zij de Intern controller was van behandelteam 2 en dat er aan de behandeling van mijn aangifte door X niets vreemds was.

Ik heb toen gezegd dat ik het vreemd vind dat ik geen enkele schriftelijke reactie op mijn klacht heb ontvangen.

Ik heb er nogmaals op aangedrongen om de schriftelijke reactie alsnog toegestuurd te krijgen.

(Ik heb deze tot nu toe niet ontvangen)

Smalend zei zij toen wat ik dan verwachtte te horen (bijna letterlijk) “Verwacht U van mij te horen dat X gestraft is.”

Ik heb hierop geantwoord dat het mij niets aangaat of iemand gestraft wordt. Het gaat mij er om dat ik een fatsoenlijke behandeling wens en niet elke maand een brief wens te ontvangen met steeds weer nieuwe vragen om bewijsstukken. Naar mijn mening kunnen deze bewijsstukken de eerste keer al gevraagd worden en anders in een tweede brief.

Y bleef op het standpunt dat de handelwijze van X heel normaal was en dat ik uitgeselecteerd was voor een grondig onderzoek naar mijn belastingaangifte. Zij deed het voorkomen alsof het een hele eer was dat men mij hiervoor uitgeselecteerd had.

Ik probeerde haar uit te leggen dat het voor mij moeilijk was om steeds binnen 14 dagen te reageren op vragen van X. Zij vond dit onzin het was allemaal de normaalste zaak van de wereld en er was nog nooit iemand geweest die er moeite mee had om binnen 14 dagen te reageren.

Ik zei dat ik hier wel problemen mee had en legde haar uit dat ik geen ambtenaar was en ook geen administratieve opleiding heb genoten maar dat ik een productieman ben.

Zij maakte toen de opmerking dat ik mijn zaken beter door een belastingconsulent kon laten behandelen dan dit zelf te doen.

Zij zei dit op zo'n manier dat ik heel sterk de indruk kreeg dat wat ik ook zou zeggen zij dit niet serieus zou nemen.

Ik heb haar verteld dat ik mijn aangiftes altijd zelf heb gedaan en nooit problemen heb gehad en nu met het boxenstelsel ik voor het eerst een belastingconsulent heb ingeschakeld.

Hierna heb ik een opmerking gemaakt t.a.v. mijn vakanties en de vakanties van X en dat het toch wel erg moeilijk is om te reageren wanneer je met vakantie bent. Y reageerde hier niet op.

Haar hele houding was heel denigrerend en ongeïnteresseerd, ik kreeg steeds weer de indruk dat ik tegen een muur aan zat te praten. Zij reageerde bijna niet op datgene wat ik haar vertelde hooguit met enkele vinnige opmerkingen.

Deze opmerkingen kwamen dusdanig over dat het punt waar het om ging afgesloten was voor haar.

Als afsluiting van dit deel heb ik haar er nogmaals op gewezen dat ik na het eerste verzoek van 11-04-2002 X heb gebeld en aan hem heb gevraagd welke stukken hij precies bedoelde. Nadat X mij dit verteld had heb ik de stukken opgestuurd.

Hierna ging zij over tot de bezwaarpunten die ik aan X kenbaar had gemaakt.

Bij de punten betreffende het persoonlijk krediet heb ik nogmaals uitgelegd hoe het een en ander gegaan was.

Y bleef op het standpunt staan dat X ook al had verwoord, zij kon geen enkel begrip opbrengen en gaf mij heel sterk de indruk dat ik wat ik ook vertelde het voor haar geen verschil uit zou maken. Zij zat dan ook heel ongeïnteresseerd achter haar bureau.

Dat zij ongeïnteresseerd was maakte ik op uit het feit dat zij mij niet aankeek wanneer ik tegen haar praatte en dat zij alleen maar in de papieren zat te bladeren en af en toe iets krabbelde op een schrijfblok.

U kunt zich misschien voorstellen dat ik mij steeds onbehaaglijker begon te voelen maar ook steeds kwader werd door deze behandeling.

Op een gegeven moment heb ik de opmerking gemaakt dat het blijkbaar niet uitmaakte of je het geld voor de notadatum of na de notadatum van het persoonlijk krediet afhaalde en dat de belastingkamer hierover duidelijke uitspraken had gedaan in het voordeel van de belastingplichtige. Haar antwoord was dat de belastingkamer ook uitspraken had gedaan die in het nadeel van de belastingplichtige uitvielen.

Op mijn vraag waar ik de wetsartikelen kon vinden en of zij mij die kon opgeven waaraan een opname moest voldoen hulde zij zich in stilzwijgen.

Ik heb toen de opmerking gemaakt dat ik dan wel een bezwaarschrift in zou dienen en daarna eventueel in beroep zou gaan.

Zij vond dit schijnbaar leuk want haar opmerking was LEUK dan zie wij elkaar weer voor de belastingkamer omdat zij de zaken daar afhandelde voor de Belastingdienst Alkmaar.

Y wilde ook nog alle afschriften van het Persoonlijk krediet en giro hebben om mijn bestedingspatroon hier uit te kunnen halen. Ik heb gevraagd waar ik de kopieerkosten kon verhalen. Y zei dat die kosten niet te verhalen zijn. Ik heb gezegd dat ik zou kijken wat ik kon vinden.

Zoals u misschien begrijpt heb ik niet alles maar alleen de zaken die betrekking hadden op de aangifte gekopieerd en toegestuurd.

Uit verdere correspondentie heb ik begrepen dat de Belastingdienst zelf wel alle kopieën heeft opgevraagd bij de betreffende instellingen.

Ik heb, ingegeven door haar arrogante en hooghartige houding, de opmerking gemaakt dat zij de FIOD maar langs moest sturen als zij mij niet geloofde.

Hieruit begreep ik direct dat een bezwaarschrift geen enkele zin zou hebben.

Toen begon Y over de rentebijdrage van de lening aan mijn ouders. Zij wilde weten hoe de constructie in elkaar zat van het begin af aan. Ik heb haar dat zo goed mogelijk uitgelegd.

Voor de eerste keer tijdens het gesprek kreeg ik de indruk dat zij geïnteresseerd was. Zij luisterde en stelde vragen en maakte aantekeningen over data en bedragen.

Ik heb haar gewezen op mijn brief van 18-6-2002 die in samenspraak met degene die mij geholpen heeft om de belastingaangifte 2002 op te stellen gestuurd was.

Na nogmaals gewezen te hebben op het feit dat mijn ouders niet in staat zijn om de volledige vordering die ik (wij) op hen hebben te kunnen terugbetalen was het enige dat zij hierop te zeggen had dat mijn ouders de hoofdprijs in de staatsloterij zouden kunnen winnen.

Mijn ouders zijn (...) 84 en 77 jaar en hebben nog nooit van hun leven in een loterij meegespeeld omdat zij zoals vroeger gewoon was erg zuinig geleefd hebben. Als kind hebben zij beiden armoede en honger gekend.

Deze stompzinnige opmerking deed mij dan ook erg veel pijn.

Ik heb dan ook de opmerking gemaakt dat mijn ouders niet in staat zijn om ook nog maar iets zelfstandig te kunnen ondernemen en sinds begin 2002 met een hoge urgentieverklaring versneld in een verzorgingshuis zijn gaan wonen.

Ik heb gevraagd of zij mij de wetsartikelen kon geven waarin staat dat men over een achtergestelde rente belasting moet betalen.

Zij zei dat dit het beleid was van de inspecteur en daar kon ik het mee doen.

Mijn opmerking toen was dat ze dan ook maar belasting moet gaan heffen over mijn toekomstig uit te keren AOW en pensioen, omdat de mogelijkheid bestaat dat ik deze wel eens zou krijgen in de toekomst.

Met een onvertrokken gezicht zei zij dat ik dit dan maar op moest geven dan zouden zij wel kijken.

Hierna is het gesprek ten einde gekomen en ben ik weggegaan.

Tot op heden begint mijn bloed nog te koken en moet ik mij inhouden om geen domme dingen te gaan doen, door de zeer kwetsende opmerking over mijn ouders en de verdere hooghartige tot op het onbeschofte af, behandeling door Y.

Hierna kwam er weer een brief van de Belastingdienst met daarin de aanpassing van mijn aangifte en het verzoek om voor 26 september te reageren.

Ik heb besloten om dit niet meer te doen daar dit geen enkele zin zou hebben.

Ik ben nog wel in bezwaar gegaan tegen de aanslag.

(...)

Het gesprek met (Z; de behandelaar van mijn bezwaarschrift; N.o.) heeft (...) ook niets opgeleverd.

Tijdens (het gesprek met Z; N.o.) heb ik nogmaals gevraagd om aan te geven waar ik in de wet de artikelen kon vinden die de belastingdienst hanteert t.a.v. vordering op achtergestelde rente van de lening aan mijn ouders en de artikelen t.a.v. het opnemen van geld van een lening voor het verbeteren van de eigen woning.

Ook nu weer geen reactie."

C. Standpunt medewerker y van de Belastingdienst/ Holland NOORD/kantoor Alkmaar

Medewerker Y van de Belastingdienst deelde in reactie op de klacht bij brief van 4 april 2003 onder meer het volgende aan de Nationale ombudsman mee:

"Mijn toenmalige teamleider (Do.; N.o.) vroeg me (verzoeker; N.o.) naar aanleiding van zijn brief d.d. 25 juli 2002 uit te nodigen voor een gesprek. De brief bevatte twee aspecten (optreden van X resp. inhoudelijke behandeling aangifte IB 2001); de bedoeling van het gesprek was om aan beide aspecten aandacht te geven.

Ik merk hierbij op dat (verzoeker; N.o.) in zijn brief o.a. schrijft: *Graag wil ik aan een ieder, met uitzondering van X (deze heeft de tekst en uitleg al gehad), tekst en uitleg geven over hoe het nu zit. (...) Uiteraard ben ik bereid aan een zo snel mogelijke afhandeling van de aangifte mee te werken.*

Ik heb in aansluiting op die passage geprobeerd om in het gesprek de ontstane impasse te doorbreken en de behandeling van de aangifte weer op gang te krijgen.

Dat (verzoeker; N.o.) zich nu beklaagt over het feit dat ik in het gesprek ook inhoudelijk op de aangifte inging, kan ik tegen de achtergrond van de tekst van zijn brief niet begrijpen.

Ik weet de exacte datum van het gesprek met (verzoeker; N.o.) niet meer, maar aangezien het toch zeker een half jaar geleden plaatsvond kan ik uiteraard niet alle details reproduceren. Ik beperk me tot wat ik me nog goed herinner.

I.v.m. het eerste aspect van de brief heb ik (verzoeker; N.o.) aan het begin van het gesprek de gelegenheid gegeven zijn problemen met de opstelling van X desgewenst nader toe te lichten. Het tweede aspect van de brief kwam in de rest van het gesprek aan de orde.

De toon waarop (verzoeker; N.o.) over mijn collega sprak was erg onprettig. Opmerkingen als 'ik weet genoeg over X ik weet alles over hem' kwamen heel bedreigend op me over. Ik vroeg om wat preciezer te zijn op dat punt, maar hij bleef in vage termen spreken en X van alles en nog wat beschuldigen. Dat duurde zo lang dat ik op een gegeven moment vroeg wat hij nu van mij verwachtte, en dat ik geen enkele reden had om iets te gaan bevestigen

of zo.

Vervolgens heb ik (verzoeker; N.o.) medegedeeld dat hij een schriftelijke reactie zou ontvangen van mijn teamleider (Do.; N.o.).

Daarna heb ik in het kader van de inhoudelijke aangiftebehandeling de klachtenbrief van (verzoeker; N.o.) puntsgewijs met hem doorgenomen, om daarbij eventuele onduidelijkheden in de vraagstelling van de brieven van X te verduidelijken. Ik heb die brieven zo neergelegd dat (verzoeker; N.o.) kon meelesen, en per zinsnede aan hem gevraagd wat hij niet begreep, zodat ik dat kon gaan uitleggen. Dit leidde echter niet tot een reactie waar ik concreet iets mee kon doen; (verzoeker; N.o.) bleef zeggen dat die ambtelijke taal voor iemand die dat niet gewend is niet te doorgronden was, maar kon niet aangeven welke passages hij niet begreep.

Ik heb uitgelegd dat X hem niet verdacht van frauduleus handelen, maar dat de aanvullende informatie nodig was om alle relevante feiten vast te stellen en in beeld te krijgen wat er aan aftrekposten aannemelijk was gemaakt resp. wat er op grond van de fiscale regels gecorrigeerd moest worden. Onvolledige (of onduidelijke) antwoorden van een belastingplichtige roepen nu eenmaal vaak nieuwe vragen op.

Ik heb hem een aantal vragen gesteld en uitgelegd dat als hij een aftrekpost claimt, hij die kosten dan aannemelijk moest maken. Ondanks dat ik op mijn vragen geen antwoorden heb gekregen, heb ik hem de mogelijkheid geboden om alsnog met aanvullende bewijsstukken te komen. Zijn medewerking was niet coöperatief (eerst zei hij dat hij geen bankafschriften meer had, en toen vroeg hij wie al die kopieën zou gaan betalen) en mijn vragen werden vaak afgedaan met een wedervraag zoals "waar staat dat ik dit moet bewijzen". Ik heb hem uitgelegd dat indirect uit artikel 35 Wet op de inkomstenbelasting 1964/artikel 3.120 Wet inkomstenbelasting 2001 (zie Achtergrond, onder 1. en 2.; N.o.) volgt.

Er is namelijk geen artikel in de wet te vinden waar dit expliciet staat geregeld, het is een samenhangend heffingssysteem dat gebaseerd is op een aantal (delen van) wetsartikelen plus veel bijbehorende jurisprudentie. Ik heb hem uitgelegd waar in zijn aangifte het fiscale probleem zat (geen verband tussen nota's en leningopnames). Hij begreep het niet en zei dat ik er niets van begreep. Hij zei dat hij in bezwaar en beroep zou gaan, en ik reageerde daarop met de opmerking dat we elkaar bij het Gerechtshof zouden zien. (NB er is overigens geen beroep ingesteld).

Ook m.b.t. zijn vraag hoe de vordering op zijn ouders gewaardeerd moest worden heb ik hem verwezen naar het genoemde wetsartikel. Zelfs heb ik hem het overzicht uit het interne berekeningsprogramma van de Belastingdienst Alkmaar laten zien. Ik heb uitgelegd dat de berekening van X niet juist was, en hoe het dan wel berekend moest worden. Toen (verzoeker; N.o.) zei dat zijn ouders de schuld nu niet konden terugbetalen

merkte ik op dat ze misschien de staatsloterij zouden kunnen winnen en dan wel de schuld konden terugbetalen. Ik bedoelde dit volstrekt zakelijk en neutraal.

De opmerking over de AOW herinner ik mij niet.

Na het gesprek heb ik verslag gedaan aan mijn teamleider; hij zou de zaak m.b.t. de klacht verder schriftelijk afwickelen.

Ik ben van mening dat het gesprek in het algemeen vrij stroef verliep maar dat ik (verzoeker; N.o.) correct te woord heb gestaan en dat op mijn houding en gedrag niets valt aan te merken.

Over de klachten merk ik samenvattend het volgende op:

m.b.t. klacht 1: (verzoeker; N.o.) is n.a.v. zijn brief door mij uitgenodigd voor een gesprek; in dat gesprek zijn naar mijn mening, ik verwijs naar het bovenstaande, *alle* elementen uit zijn brief aan de orde gekomen, zowel zijn problemen met X als de inhoudelijke behandeling van de aangifte. Ik ben van mening dat het gezien de tekst van zijn brief ook volstrekt logisch was om ook over de aangifte te spreken. (Verzoeker; N.o.) heeft in het gesprek ook niet aangegeven dat hij hier niet over wilde praten. Ik vind deze klacht ongegrond.

m.b.t. klacht 2: ik heb (verzoeker; N.o.) correct bejegend en op alle door hem aangegeven punten geprobeerd onduidelijkheden weg te nemen of toe te lichten. Het gesprek verliep stroef, ook omdat het niet lukte enige overeenstemming te bereiken. Ik was niet ongeïnteresseerd en heb geen denigrerende opmerkingen gemaakt. Ik lees in de klachtbrief van (verzoeker; N.o.) en zijn uitwerking in de brief van 18 februari 2003 vooral negatieve *gevoelens*, subjectieve indrukken en belevingen n.a.v. hoe mijn houding bij hem overkwam; het betreft geen objectieve of grijpbare verwoordingen van wat ik feitelijk zei of deed. Ik herken die gevoelens niet. Een objectieve toehoorder zou volgens mij tot andere conclusies zijn gekomen (maar er waren geen getuigen bij het gesprek). Ik denk dat de negatieve beleving vooral werd veroorzaakt door (verzoekers; N.o.) onvrede na afloop van het fiscale geschilpunt. Ik vind deze klacht ongegrond.

M.b.t. klacht 3: zoals hierboven verwoord heb ik het relevante wetsartikel wel genoemd, maar is op de vraag niet te antwoorden in de vorm van het laten zien van een wetsartikel. Mij kan niet worden verweten dat ik iets dat er niet is, niet heb getoond. Ik vind deze klacht ongegrond.

M.b.t. klacht 4: ik ben daar niet verantwoordelijk voor, mijn teamleider zou de schriftelijke afwikkeling verzorgen en dat heb ik (verzoeker; N.o.) tijdens het gesprek ook meegedeeld. Ik vind deze klacht - voor zover hij mij raakt - ongegrond."

D. Standpunt Belastingdienst/Holland NOORD/kantoor Alkmaar

In reactie op de klacht liet de Belastingdienst bij brief van 6 juni 2003 de Nationale ombudsman onder meer het volgende weten:

“Verzocht is om een aanvulling te geven op het bericht van (Y; zie hiervoor onder **C.**; N.o.). Het gaat dan om het klachtgedeelte dat handelt over het gedrag van de behandelend medewerker X. Ik heb de klacht met X besproken. De situatie is ontstaan tijdens de behandeling van de aangifte van (verzoeker; N.o.). De betreffende aangifte was betrokken in een “aspectenonderzoek”, hetgeen inhoudt dat alle vraagpunten tot in detail bij belastingplichtige opgevraagd moeten worden. In de situatie van (verzoeker; N.o.) betekende het ook, dat nieuw verstrekte informatie weer leidde tot het stellen van nieuwe vragen.

Mij is uit het gesprek met X en beschikbare bescheiden niet gebleken dat onjuist of incorrect is gehandeld.

Wel kunnen wij ons voorstellen dat het tot in detail uitvragen van gegevens niet altijd positieve reacties van belastingplichtigen oproept.”

E. REACTIE VERZOEKER

In reactie op de hiervoor onder **C.** en **D.** opgenomen standpunten deelde verzoeker de Nationale ombudsman per brief van 21 juli 2003 onder meer het volgende mee:

“Ik zal mijn reactie per alinea geven.

(Eerste reactie is reactie op **C.**; N.o.).

Tweede alinea:

Y memoreert aan mijn brief van 25 juli 2002.

De brief bevatte inderdaad twee aspecten.

In de telefonische uitnodiging die ik echter kreeg werd alleen over mijn klacht over X gesproken en niet over de inhoudelijke behandeling van mijn aangifte.

Ik ben er dan ook van uit gegaan dat we het alleen over de behandeling van X zouden hebben en niet over mijn aangifte.

Wat mij ook verbaasd is dat Y niet kenbaar heeft gemaakt vanuit welke functie zij de afspraak maakte voor het gesprek.

Ik ben er van uit gegaan dat zij de secretaresse was van de Inspecteur.

Vierde alinea:

Het is wel zeer vreemd dat zij de datum van het gesprek niet meer weet.

Ik ga er vanuit dat de datum in het dossier staat.

Gedurende het gesprek was Y steeds druk bezig om aantekeningen te maken.

Y zal toch ook de datum wel genoteerd hebben.

Zesde alinea:

Hier staan enkele zaken die ik niet begrijp.

De toon waarover ik over X sprak vond Y zeer onprettig.

Ik kan dat alleen maar beamen. X heeft namelijk een aangifte van mijn broer behandeld.

Zijn aangifte is toen op een zeer onprettige wijze afgehandeld.

In gesprekken die mijn zwager had met belastingambtenaren van andere districten (Haarlem, Amstelveen) waren deze belastingambtenaren ook zeer verbaasd over de werkwijze van X.

Ik was dan ook bang dat mij hetzelfde zou overkomen.

De opmerking "Ik weet alles over hem" heb ik niet gebezigd, ik ken X niet, weet niet waar hij woont. Ik wil dit ook helemaal niet weten.

Dat Y het heel bedreigend vond, vind ik heel subjectief.

Ik verwonder mij erover dat zij mij toen niet heeft laten verwijderen als zij dit als heel bedreigend ervaren heeft.

Ik heb X absoluut niet van alles en nog wat beschuldigd.

De mededeling dat ik een schriftelijke reactie zou ontvangen van de teamleider (Do.; N.o.) heeft zij niet gedaan. Wel heeft zij, nadat ik er op aangedrongen had, toegezegd dat zij door zou geven aan de teamleider dat ik een schriftelijke reactie verwacht.

Ik heb echter nooit een schriftelijke reactie gehad.

Zevende alinea:

Het is niet mijn gewoonte om steeds in herhaling te vallen.

Dat ik niet aan kon geven welke passages ik niet begreep lijkt me logisch.

In de telefoongesprekken die ik met X gehad had was mij al uitgelegd wat hij bedoelde.

Achtste alinea:

Hier wordt gememoreerd aan het onvolledig of onduidelijk beantwoorden van vragen van een belastingplichtige.

Mijn verwijt was juist dat X steeds maar nieuwe bewijzen wilde hebben.

Dus ik vond de vragen van X onvolledig en onduidelijk.

Zeker gezien hetgeen ik heb moeten overleggen aan de Belastingdienst denk ik van ja als je dat wilt weten moet je die papieren allemaal hebben omdat te kunnen verifiëren.

Wanneer mij in een gesprek duidelijk was gemaakt dat ik, om met Y 's woorden te spreken, "Uitverkoren" was voor een algehele controle, dan hadden we in dat gesprek vast kunnen stellen welke papieren er allemaal overgelegd diende te worden.

Hooguit was dan nog 1 à 2 keer contact nodig om het een en ander te verduidelijken of om nog wat meer informatie. De gehele zaak had dan binnen korte tijd rond geweest kunnen zijn.

Negende alinea:

Ik heb alle vragen beantwoord alleen Y bleef het standpunt van X herhalen. Op haar verzoek om kopieën van de bankafschriften heb ik toen het om de bankafschriften van de lening ging, gezegd dat ik deze niet meer had.

Op mijn latere vraag wie al die kopieën ging betalen betrof het alle bankafschriften van mijn girorekening.

Ik heb dan ook geweigerd om aan dat verzoek te voldoen.

Y wilde namelijk inzicht krijgen in het bestedingspatroon van mijn gezin en in het verloop van de lening.

Ik vind dit veel te ver gaan.

Haar antwoord over het wetsartikel kan ik mij herinneren.

Mij is echter nu niet duidelijk of zij bedoelt dat er bewijzen overlegd moeten worden of dat zij bedoelt dat in deze wetten staat wat wel en wat niet aftrekbaar is.

Y vertelde dat de Inspecteur uitmaakt hoe een wetsartikel uitgevoerd wordt en als men het daar niet mee eens is men dan in bezwaar en eventueel daarna in beroep kan gaan. Ik

heb toen nog geantwoord dat het dan wel heel erg naar willekeur riekt.

Tevens heb ik gezegd dat het toch niet zo kan zijn dat het afhankelijk is van een Belastinginspecteur of men wel of geen belasting betaalt over bepaalde zaken. Ik heb haar verteld dat ik zeker in bezwaar en beroep zou gaan.

Met een glimlach wist zij toen te melden dat wij elkaar in Amsterdam tegen zouden komen want zij behandelde de beroepen voor de rechtbank.

Het punt waarop Y uitgelegd heeft waar het probleem zat in mijn aangifte is nu net waar een groot deel om draait.

Vooraf geld opnemen van je lening om een rekening te betalen mag niet.

Achteraf geld opnemen om een rekening te betalen mag ook niet.

Dus mag het waarschijnlijk alleen op de datum die op de rekening staat.

Zoals U waarschijnlijk ook wel weet is dat een bijna onmogelijkheid.

Tiende alinea:

Hoe een klein woordje een zin kan veranderen.

Y schrijft; Toen (verzoeker; N.o.) zei dat zijn ouders de schuld **nu** niet konden terugbetalen etc. etc.

Het woord **nu** heb ik **NIET** gebruikt.

Elfde alinea:

Toch wel gemakkelijk zo'n selectief geheugen, je herinnert het je gewoon niet meer.

Ik heb de opmerking gemaakt dat iets dat ik niet heb daar ook geen belasting over kan betalen.

Het betrof hier de achtergestelde rente op de lening aan mijn ouders.

Y was zeer nieuwsgierig hoe dat nu allemaal in elkaar zat.

Ik heb gezegd dat ik haar dat wel wilde uitleggen maar dat het allemaal heel legaal was.

Ik heb haar verteld hoe het een en ander jaren geleden al geregeld was door mijn ouders.

Hierna wees ik Y erop dat het om een achtergestelde rente ging en dat daarover naar het idee van een insider in belastingrecht geen belasting over hoeft te worden betaald.

Y bleef volhouden dat dit wel moest.

Hierop heb ik kribbig gereageerd met de opmerking dat ze dan ook maar vast belasting moest gaan heffen over mijn pensioen en AOW die nog tegoed heb.

Y plaatste toen de opmerking dat ze dat graag zou doen als ik het in mijn aangifte zou opgeven.

Dertiende alinea:

Dat het gesprek stroef verliep kan ik helemaal met haar eens zijn.

De rest van de zin verschillen we duidelijk van mening.

Ik vind dat zij mij niet steeds correct te woord heeft gestaan en dat ik zeker op haar houding het een en ander is aan te merken.

Het gedrag ten opzichte van mij was denigrerend.

Dit is een subjectieve waarneming maar dus wel zoals ik het gesprek heb ervaren.

Zij heeft mij gedurende het hele gesprek de indruk gegeven dat ik er geen verstand van heb en dat ik dus niet zo moest zeuren.

Veertiende alinea:

Hierop heb ik al gereageerd zie mijn reactie bij de Tweede alinea.

Vijftiende alinea:

Dat we niet tot overeenstemming kwamen is wel duidelijk, dat ik daardoor geïrriteerd raakte lijkt mij ook logisch.

Zeker gezien de feiten waarop Y geen duidelijke antwoorden kon geven en schermde met de wet.

Dat Y stelt dat zij geen denigrerende opmerkingen heeft gemaakt vind ik een grove leugen. Zie o.a. de laatste zin in mijn reactie bij alinea elf.

Ook de opmerking over het winnen van de staatsloterij door mijn ouders kan ik niet professioneel noemen, zeker niet met de intentie en toon waarop deze opmerking gemaakt werd.

Om nog een voorbeeld te geven, Y heeft ook gezegd dat wanneer ik de ambtelijke taal niet snapte ik iemand moest zoeken die daar wel mee om kon gaan.

Haar verweer op de klachten is net zo subjectief als mijn beschrijving van de behandeling door Y.

Het is inderdaad jammer dat er geen getuigen bij dit gesprek aanwezig waren.

Wat ik in ieder geval hiervan geleerd heb is om te allen tijde getuigen mee te nemen naar gesprekken met de Belastingdienst Alkmaar.

Alinea zestien:

Nu snap ik het helemaal niet meer.

Eerst beweert Y dat het niet in de wet staat maar met andere woorden zegt ze dat het er wel staat maar bestaat uit een samenhangend heffingssysteem dat gebaseerd is op een aantal delen van wetsartikelen plus bijbehorende jurisprudentie.

Y is en was dus op de hoogte van de jurisprudentie en de delen van wetsartikelen. Zij heeft mij deze wetsartikelen en jurisprudentie, waar ik dus om gevraagd had, niet genoemd.

Er is dus wel degelijk iets en dat had zij volgens mij behoren te vertellen.

Zeventiende alinea:

Dit klopt dat heeft zij mij zo meegedeeld.

Mijn reactie op (Do.; N.o.).

(Do.; N.o.) heeft naar aanleiding van mijn klacht en op mijn uitdrukkelijke verzoek totaal niet gereageerd.

Ik heb in het gesprek met Y duidelijk gemaakt dat ik een schriftelijke reactie verlangde op mijn klacht en niet alleen een mondelinge afwijzing uit de mond van een andere ambtenaar.

Y heeft mij toegezegd dat zij dit aan de teamleider door zou geven.

Dat ik in een aspectenonderzoek betrokken was is mij door Y in andere bewoordingen meegedeeld.

Als reactie daarop heb ik toen gezegd dat het veel tijd en ergernis zou besparen wanneer men dan iemand uitnodigt en hem vertelt wat er precies verlangd wordt.

Ik ben al 1 keer eerder bij een dergelijk onderzoek betrokken geweest en heb toen met de betreffende ambtenaar een afspraak gemaakt waar ik direct een mondelinge toelichting kon geven.

Het geheel is toen heel vlot verlopen.

Een ander aspect is dat men blijkbaar al weet bij de Belastingdienst dat het tot in detail uitvragen van gegevens negatieve reacties op kan roepen.

Waarom dit niet proberen te verhinderen door de mensen te vertellen dat zij bij een aspectenonderzoek betrokken zijn en aan de belastingplichtige de keus laten om een afspraak te maken of zijn bescheiden op te sturen.”

F. AANVULLENDE INFORMATIE BELASTINGDIENST/HOLLAND NOORD/KANTOOR ALKMAAR

Daarnaar gevraagd door de Nationale ombudsman liet de Belastingdienst bij brief van

17 oktober 2003 en op 21 oktober 2003 telefonisch weten dat tijdens het hoorgesprek in het kader van de bezwaarschriftprocedure inzake de aangifte ib/pvv 2001 de relevante wetsbepalingen op adequate wijze aan de orde waren gekomen. Bij de beantwoording van verzoekers vragen over de standpunten van de Belastingdienst inzake de geldopnamen van zijn doorlopend krediet, alsmede de achtergestelde rente was verzoeker er volgens de Belastingdienst door Z opgewezen dat dit indirect uit artikel 35 Wet op de inkomstenbelasting 1964/artikel 3.120 Wet inkomstenbelasting 2001 volgt. Er is namelijk geen artikel in de wet te vinden waar dit expliciet staat geregeld, het is een heffingssysteem dat gebaseerd is op een aantal delen van wetsartikelen plus veel bijbehorende jurisprudentie, aldus de Belastingdienst. Verzoekers klacht werd derhalve op dit punt ongegrond geacht door de Belastingdienst.

Wat betreft verzoekers klacht ter zake van het niet in kennis stellen van de resultaten van het klachtonderzoek werd deze door de Belastingdienst gegrond geacht. Door een misverstand was verzuimd verzoeker van de uitkomsten op de hoogte te stellen, aldus de Belastingdienst. Onder aanbieding van zijn verontschuldigheden stuurde de Belastingdienst verzoeker bij brief van 17 oktober 2003 alsnog een afdoeningsbeslissing.

2. De hiervoor onder F.1. genoemde afdoeningsbeslissing luidt onder meer als volgt:

“Door een intern misverstand is tot op de dag van vandaag verzuimd u in kennis te stellen van de resultaten van het onderzoek dat ik heb ingesteld naar aanleiding van de door u ingediende klacht inzake het optreden van X.

Ik bied u voor deze omissie mijn verontschuldigheden aan.

Wat betreft mijn bevindingen deel ik u het volgende mee. Ik heb de klacht met X besproken. De situatie is ontstaan tijdens de behandeling van uw aangiftebiljet. Deze aangifte was betrokken bij een zogenaamd `aspectenonderzoek', hetgeen betekent dat alle vraagpunten tot in detail bij de belastingplichtige opgevraagd worden. Uiteraard is dit

gebaseerd op de algemene wettelijke bevoegdheid van de inspecteur, om desgewenst jaarlijks een of meer aspecten van een aangifte intensief op hun juistheid te onderzoeken. In uw geval betekende dit onderzoek dat de door u verstrekte informatie leidde tot nieuwe vraagpunten dus tot nieuwe contacten. Deze contacten waren niet te vermijden: pas als alle relevante feiten helder zijn, kan de Belastingdienst een standpunt innemen dat volledig spoort met de fiscale wetgeving. Het zou niet van zorgvuldigheid getuigen als de Belastingdienst bij een feitenonderzoek half werk verricht.

Uit het gesprek met X en uit de mij ter beschikking staande stukken is mijn niet gebleken dat X jegens u onjuist of incorrect heeft gehandeld. Een andere medewerker zou u dezelfde vragen hebben gesteld (en daaruit dezelfde conclusies hebben getrokken).

Ik acht uw klacht daarom niet gegrond.

Ik heb overigens begrip voor het feit dat het tot in detail uitvragen van gegevens en toelichtingen (en daarna aanbrenge van inkomenscorrecties) niet altijd tot positieve reacties van belastingplichtigen zal leiden.”

G. NADERE INFORMATIE VERZOEKER

Verzoeker liet op 23 november 2003 telefonisch daarnaar gevraagd weten zich niet meer exact te herinneren of Z de onder F.1. genoemde wetsartikelen had genoemd. Dat van een soortgelijke reactie sprake was, werd wel door verzoeker beaamd.

Achtergrond

1. Wet op de inkomstenbelasting 1964 (Wet van 16 december 1964, Stb. 512; vervallen per 1 januari 2001)

Artikel 35

"1. Aftrekbare kosten zijn de op de inkomsten drukkende kosten voor zover zij zijn gemaakt tot verwerving, inning en behoud van die inkomsten en in hun totale omvang niet overtreffen hetgeen gebruikelijk is. De kosten komen slechts voor aftrek in aanmerking voor zover zij meer bedragen dan hetgeen personen die soortgelijke inkomsten niet genieten doch voor het overige in dezelfde omstandigheden als de belastingplichtige verkeren deswege plegen te maken. De in de artikelen 36 en 37 opgenomen normeringen en beperkingen worden hierbij in acht genomen.

2. Tot de aftrekbare kosten behoren de op de inkomsten drukkende:

- a. kosten van woon-werkverkeer;
- b. lasten en afschrijvingen op zaken.

3. Tot de kosten van verwerving van rente begrepen in kapitaalsuitkeringen uit levensverzekering en van periodieke uitkeringen en verstrekkingen die de tegenwaarde voor een prestatie vormen, behoort hetgeen ter zake van de verwerving van een bestaand zodanig recht, alsmede ter zake van het onherroepelijk worden van de begunstiging daarvan, meer is voldaan dan de premies als bedoeld in artikel 25, vijfde lid, onderscheidenlijk de waarde van de prestatie als bedoeld in artikel 25, eerste lid, onderdeel *g*, met dien verstande dat die kosten in aanmerking worden genomen tot ten hoogste het bedrag dat ter zake van dat recht aan inkomsten wordt genoten.

4. Bij ministeriële regeling kunnen regels worden gesteld met betrekking tot in het tweede lid, onderdeel *b* bedoelde afschrijvingen."

2. Wet inkomstenbelasting 2001 (Wet van 11 mei 2000, Stb. 215; inwerking getreden per 1 januari 2001)

Artikel 5.1

"Belastbaar inkomen uit sparen en beleggen is het voordeel uit sparen en beleggen verminderd met de persoonsgebonden aftrek."

Artikel 3:120

"1. De aftrekbare kosten met betrekking tot een *eigen woning* zijn het gezamenlijke bedrag van:

a. renten van schulden, kosten van geldleningen daaronder begrepen, die zijn aangegaan ter verwerving van de eigen woning;

b. periodieke betalingen op grond van de rechten van erfpacht, opstal of beklemming met betrekking tot de eigen woning en

c. renten van schulden aangegaan ter afkoop van rechten van erfpacht, opstal of beklemming met betrekking tot de eigen woning.

2. De renten van schulden als bedoeld in het eerste lid, onderdelen *a* en *c*, worden gedurende ten hoogste 30 jaren in aanmerking genomen als aftrekbare kosten met betrekking tot een eigen woning.

De duur van de termijn van 30 jaren vangt aan bij het begin van het eerste tijdvak waarop de renten van deze schulden, die als bestanddeel van het inkomen uit werk en woning in aftrek worden gebracht, betrekking hebben en eindigt op het tijdstip waarop de gehele schuld wordt afgelost. Indien andere schulden worden aangegaan als bedoeld in het eerste lid, onderdelen *a* en *c*, worden de renten slechts in aanmerking genomen voor zover de termijn van 30 jaren nog niet is verstreken tenzij het betreft:

a. schulden die worden aangegaan voor verbetering of onderhoud van de woning als bedoeld in artikel 3.123, of

b. schulden die het totaal van de hoofdsommen van alle voorgaande schulden overtreffen, voor het gedeelte van de schulden dat het totaal van de hoofdsommen van alle voorgaande schulden overtreft.

Voor de schulden, bedoeld in de onderdelen *a* en *b*, vangt een termijn van 30 jaren aan bij het begin van het eerste tijdvak waarop de renten van deze schulden, die als bestanddeel van het inkomen uit werk en woning in aftrek worden gebracht, betrekking hebben.

3. Indien artikel 3.111, tweede of derde lid. van toepassing is, kunnen de renten van schulden, bedoeld in het eerste lid, onderdelen *a* en *c*, als aftrekbare kosten met betrekking tot een eigen woning in aanmerking worden genomen, tenzij ter zake van die schuld of een gedeelte daarvan de termijn van 30 jaren reeds is verstreken. Voor het gedeelte van de schuld dat overeenstemt met het totaal van de schulden, die zijn aangegaan voor de verwerving van een eigen woning als bedoeld in artikel 3.111, eerste lid, en waarvoor op grond van het tweede lid een termijn van 30 jaren in aanmerking wordt genomen, heeft in afwijking in zoverre van het tweede lid dat gedeelte geen invloed op de duur van de termijn van 30 jaren. Voor het gedeelte van de schuld dat het totaal van de schulden waarvoor op grond van het tweede lid een termijn van 30 jaren in aanmerking wordt genomen, overtreft, vangt een termijn van 30 jaren of het gedeelte van de termijn van 30 jaren dat nog resteert aan op het tijdstip waarop die woning wordt aangemerkt als een eigen woning op grond van artikel 3.111, tweede of derde lid.

4. Tot de aftrekbare kosten van een eigen woning worden niet gerekend:

a. renten van schulden die zijn aangegaan ter betaling van de in het eerste lid, onderdelen *a* en *c*, bedoelde renten;

b. kosten voorzover in verband met de voldoening daarvan schulden ontstaan waarvan de verplichting tot betaling - anders dan voor het geval van overlijden of arbeidsongeschiktheid van de belastingplichtige - rechtens, al dan niet voorwaardelijk, of in feite, direct of indirect is beperkt;

c. renten van schulden aangegaan ter verwerving van de eigen woning of een gedeelte daarvan, indien de eigen woning of een gedeelte daarvan direct of indirect is verkregen van de partner van de belastingplichtige of van degene met wie hij duurzaam een gezamenlijke huishouding voert, voorzover het totaal van de schulden die de belastingplichtige en zijn partner of degene met wie hij duurzaam een gezamenlijke huishouding voert zijn aangegaan ter verwerving van de woning, na deze verkrijging meer bedraagt dan vóór de vervreemding van de woning of een gedeelte daarvan door zijn partner of degene met wie hij duurzaam een gezamenlijke huishouding voert.

5. De in een kalenderjaar bij wijze van vooruitbetaling voldane renten van schulden, kosten van geldleningen daaronder begrepen, worden niet in aanmerking genomen:

a. indien zij betrekking hebben op tijdvakken die eindigen later dan zes maanden na afloop van het kalenderjaar waarin zij zijn voldaan doch slechts voorzover zij betrekking hebben op de periode die aanvangt na afloop van het kalenderjaar, waarbij die renten naar evenredigheid worden toegerekend aan kalendermaanden en gedeelten van kalendermaanden als kalendermaand worden aangemerkt;

b. voorzover zij betrekking hebben op tijdvakken of delen daarvan die vallen na het tijdstip waarop de binnenlandse belastingplicht anders dan door overlijden eindigt.

6. Vooruitbetaalde renten, kosten van geldleningen daaronder begrepen, die op grond van het vijfde lid, onderdeel a, niet in aanmerking zijn genomen, worden, behoudens indien de binnenlandse belastingplicht ander dan door overlijden is geëindigd, geacht in gelijke delen te zijn voldaan in elk van de op het in het vijfde lid bedoelde kalenderjaar volgende kalenderjaren waarop de renten, kosten van geldleningen daaronder begrepen, betrekking hebben; daarbij worden gedeelten van kalenderjaren als kalenderjaren aangemerkt. In het jaar waarin de belastingplichtige overlijdt worden de renten, kosten van geldleningen daaronder begrepen, die nog buiten aanmerking zijn gebleven, geheel in aanmerking genomen.

7. Afsluitprovisies die zijn voldaan ter zake van schulden die zijn aangegaan ter verwerving van een eigen woning worden niet gerekend tot de bij wijze van vooruitbetaling voldane renten, mits de woning in het kalenderjaar of in de daaropvolgende twee jaren de belastingplichtige als hoofdverblijf ter beschikking staat, een en ander voorzover zij niet meer belopen 1,5% van het bedrag van de aangegane schulden en tevens gezamenlijk een bedrag van € 3630 niet boven gaan.

8. Voor de toepassing van het eerste lid, onderdeel a, en artikel 3.123 worden renten van schulden die betrekking hebben op per 31 december 1995 bestaande schulden, voorzover deze schulden per die datum verzekerd waren door een hypotheek op eigen woning en zulks nog steeds zijn met betrekking tot dezelfde woning, aangemerkt als aftrekbare kosten die verband houden met de eigen woning waarop de hypotheek is gevestigd.

9. Het eerste lid is niet van toepassing met betrekking tot een overeenkomst van geldlening tussen *partners* en met betrekking tot een overeenkomst van geldlening tussen de belastingplichtige en degene met wie hij duurzaam een gezamenlijke huishouding voert.

10. Artikel 3.16, tiende lid, is van overeenkomstige toepassing."

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

Artikel 47

“1. Ieder is gehouden desgevraagd door de inspecteur:

- a. de gegevens en inlichtingen te verstrekken welke voor de belastingheffing te zijnen aanzien van belang zijn;
- b. de boeken, bescheiden en andere gegevensdragers of de inhoud daarvan - zulks ter keuze van de inspecteur - waarvan de raadpleging van belang kan zijn voor de vaststelling van de feiten welke invloed kunnen uitoefenen op de belastingheffing te zijnen aanzien, voor dit doel beschikbaar te stellen.

2. Ingeval de belastingwet aangelegenheden van een derde aanmerkt als aangelegenheden van diegene die vermoedelijk belastingplichtig is, gelden, voor zover het deze aangelegenheden betreft, gelijke verplichtingen voor de derde.”

Artikel 49

“1. De gegevens en inlichtingen dienen duidelijk, stellig en zonder voorbehoud te worden verstrekt, mondeling, schriftelijk of op andere wijze - zulks ter keuze van de inspecteur - en binnen een door de inspecteur te stellen termijn.

2. Toegelaten moet worden, dat kopieën, leesbare afdrukken of uittreksels worden gemaakt van de voor raadpleging beschikbaar gestelde gegevensdragers of de inhoud daarvan.”

4. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 9:12, eerste lid

“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.

5. Wet Nationale ombudsman

Artikel 16, aanhef en onder f.

“De ombudsman is niet bevoegd een onderzoek als bedoeld in artikel 12, eerste lid, of artikel 15 in te stellen of voort te zetten:

(...)

in aangelegenheden betreffende belastingen en andere heffingen, indien ten aanzien van de gedraging een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening heeft opengestaan.”