



Rapport

Datum: 12 augustus 2004
Rapportnummer: 2004/312

Klacht

Verzoekster klaagt er over dat de Belastingdienst/Limburg/kantoor Venlo zich op het standpunt stelt dat de teruggaaf inkomstenbelasting 2002 is gestort op de bank- of girorekening van een derde als gevolg van een door haar gemaakte fout. Zij zou een onjuist rekeningnummer hebben opgegeven. Volgens verzoekster heeft zij geen ander nummer opgegeven dan het juiste nummer waarop ook de teruggaaf van haar echtgenoot is gestort.

Beoordeling

A. Algemeen

1. Verzoekster deed gecombineerd met haar echtgenoot langs elektronische weg (per modem) aangifte voor de inkomstenbelasting over 2002. De met dagtekening 26 september 2003 aan haar opgelegde aanslag over 2002 vermeldde een terug te geven bedrag van € 1.724. De Belastingdienst/Limburg/kantoor Venlo (hierna: de Belastingdienst) stortte dit bedrag in 2003 op de rekening van een derde. Het rekeningnummer van verzoekster was twee cijfers langer dan het rekeningnummer van de derde en behoudens deze twee cijfers overigens daaraan gelijk. Ook verzoeksters echtgenoot ontving in 2003 een teruggaaf inkomstenbelasting over het jaar 2002. Deze teruggaaf werd door de Belastingdienst gestort op het juiste rekeningnummer.

2. Op de brief waarmee verzoekster en haar echtgenoot door de Belastingdienst werden uitgenodigd tot het doen van elektronische aangifte over 2002 was het juiste rekeningnummer voor een teruggaaf voorbedrukt. Op de door de Belastingdienst verstrekte uitdraai van de aangifte van verzoeksters echtgenoot is vermeld dat bij de aangifte van verzoekster en van haar echtgenoot niet is afgeweken van de voorbedrukte gegevens.

B. Ten aanzien van verzoeksters klacht

1. Verzoekster klaagt er over dat de Belastingdienst zich op het standpunt stelt dat de storting op het onjuiste rekeningnummer het gevolg is van een door haar gemaakte fout. Zij stelt dat bij de aangifte van haar en haar echtgenoot slechts één rekeningnummer is opgegeven en dat uit de omstandigheid dat de teruggaaf van haar echtgenoot op het juiste rekeningnummer is gestort, kan worden afgeleid dat op de aangifte dit (juiste) rekeningnummer is opgegeven.

2. De Belastingdienst wijst er op dat aan de verwerking van een aangifte per modem geen intoetshandelingen door de Belastingdienst meer te pas komen zodat de storting op de verkeerde rekening uitsluitend het gevolg kan zijn van een onjuiste vermelding van het rekeningnummer door verzoekster. De Belastingdienst merkt in dit verband op dat op een

gecombineerde aangifte voor elk van beide partners een ander rekeningnummer kan worden opgegeven.

3. De stellingname van de Belastingdienst is niet te billijken. Daarvoor is het volgende van belang.

Op de uitnodiging tot het doen van aangifte aan verzoeksters echtgenoot is het juiste rekeningnummer voorbedrukt. De Belastingdienst heeft niet gesteld en ook overigens is niet aannemelijk geworden dat aan verzoekster een uitnodiging tot het doen van aangifte inkomstenbelasting over 2002 is verstuurd waarop het onjuiste rekeningnummer was voorbedrukt. De Belastingdienst heeft voorts onvoldoende aannemelijk gemaakt dat verzoekster op haar (deel van de gecombineerde) aangifte inkomstenbelasting 2002 een onjuist rekeningnummer heeft vermeld. De Belastingdienst heeft, hoewel uitdrukkelijk daarnaar gevraagd, met name geen afschrift van een stuk overgelegd waarop de vermelding van het onjuiste rekeningnummer door verzoekster heeft plaatsgevonden. Op de door de Belastingdienst verstrekte kopie-uitdraai van de aangifte van verzoeksters echtgenoot is daarentegen vermeld dat bij de ingediende aangifte noch ten aanzien van verzoekster noch ten aanzien van haar echtgenoot is afgeweken van de voorbedrukte gegevens. Tegenover deze omstandigheden is het argument van de Belastingdienst dat zijnerzijds geen fout kan zijn gemaakt omdat er geen verzoetsing van gegevens van de aangifte van verzoekster heeft plaatsgevonden, onvoldoende om aan te nemen dat het onjuiste rekeningnummer door verzoekster aan de Belastingdienst is opgegeven.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Belastingdienst/Limburg/kantoor Venlo, die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van Financiën, is gegrond.

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennis genomen van de brief van 3 mei 2004 van de Belastingdienst waarin deze aangeeft tot herstel van de betaling van de teruggaaf van verzoekster te zullen overgaan.

Onderzoek

Op 10 februari 2004 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw H. te Afferden, met een klacht over een gedraging van de Belastingdienst/ Limburg/kantoor Venlo. Verzoekster had al eerder, op een klachtenformulier gedagtekend 14 december 2003, een verzoekschrift ingediend bij de Nationale ombudsman. Haar verzoek voldeed toen echter niet aan het kenbaarheidsvereiste als neergelegd in artikel 12, tweede lid, Wet Nationale ombudsman.

Naar aanleiding van haar brief van 10 februari 2004 werd naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van Financiën, een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de Belastingdienst/Limburg verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De Belastingdienst deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. Verzoekster gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Met dagtekening 26 september 2003 ontving verzoekster een aanslagbiljet inkomstenbelasting/Premie volksverzekeringen 2002. De aanslag was vastgesteld door de Belastingdienst/Limburg/kantoor Venlo (hierna: de Belastingdienst) Het biljet vermeldde een terug te geven bedrag van € 1.724.

2. In een brief van 29 september 2003 schreef verzoekster de Belastingdienst het volgende:

“...Bij deze wil ik u verzoeken om de teruggave van 2002 op het juiste rekeningnummer te storten en dit in uw bestand juist te vermelden. De teruggave is nl gestort op het verkeerde rekeningnummer en wel (xxaa; N.o.) terwijl het juiste bankrekeningnummer (xxxaaa; N.o.) moet zijn...”

3. In een brief van 21 november 2003 reageerde de Belastingdienst als volgt:

“...Mij is gebleken dat u uw aangifte per modem heeft ingeleverd. De gegevens zijn rechtstreeks in het geautomatiseerde systeem ingelezen, inclusief het rekeningnummer waarop is uitbetaald.

De uitbetaling heeft plaatsgevonden op het door u opgegeven rekeningnummer. De belastingdienst heeft dan ook bevrijdend uitbetaald. Desondanks heb ik bij wijze van serviceverlening de onrechtmatig verrijkte per brief verzocht om tot terugbetaling over te gaan. De onrechtmatig verrijkte heeft mij vervolgens telefonisch benaderd, en medegedeeld dat hij niet in staat is om het bedrag in één keer terug te betalen.

De Belastingdienst is niet bereid een betalingsregeling namens u te treffen. Dat betekent dat de bemoeienis van de Belastingdienst hiermede beëindigd is. Uiteraard staat het u vrij om zelf uw maatregelen te treffen tegen de onrechtmatig verrijkte persoon...”

4. Verzoekster schreef de Belastingdienst in een brief van 24 november 2003 het volgende:

“...De gecombineerde aangifte van (verzoekster; N.o.) en (haar echtgenoot; N.o.) heb ik via het modem aangeleverd waarin het juiste rekeningnummer is vermeld en wel (xxxxaa; N.o.) welke bevestigd is door de juiste teruggave aan (verzoeksters echtgenoot; N.o.)...”

5. De Belastingdienst behandelde verzoekster brief van 24 november 2003 als klacht. In een brief van 3 februari 2004 liet de Belastingdienst verzoekster het volgende weten:

“...Bij onderzoek van uw verzoek bleek onmiddellijk dat het rekeningnummer, waarop de teruggaaf is gestort, van het gewenste nummer verschilt in die zin, dat daaraan twee cijfers ontbreken, de cijfers 0 en 8. Er was dus kennelijk sprake van een fout in de verzoetsing van de cijfers, waarna alleen nog moest worden vastgesteld door wie de fout was gemaakt. Toen bleek dat sprake was van een aangifte per modem, stond vast dat de fout niet door de Belastingdienst kon zijn gemaakt, aan een aangifte per modem komt geen verzoetsing meer te pas.

Gegeven het feit dat de fout niet door de Belastingdienst kan zijn gemaakt, acht ik niet klachtwaardig dat kantoor Venlo niet bereid is nogmaals te betalen. Uw klacht acht ik ongegrond...”

B. Standpunt verzoekster

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

In haar op 10 februari 2004 ontvangen verzoekschrift merkt verzoekster nog het volgende op:

“...er wordt steeds vanuit gegaan dat de fout bij mij ligt door het opgeven van een verkeerd rekeningnummer (xxaa; N.o.) wat (xxxxaa; N.o.) had moeten zijn. De reden dat ik het hier niet mee eens ben is dat het hier een gecombineerde aangifte was van mij en mijn man en waar slechts éénmaal een rekeningnummer in werd gegeven en de teruggaaf van mijn man wel op het juiste rekeningnummer is gestort en mijn teruggave dus niet.

Zelfs mocht het verkeerde rekeningnummer zijn doorgegeven om welke reden dan ook (...) dan nog is het sofinummer gekoppeld aan mijn rekeningnummer en mag de Belastingdienst de teruggave niet zonder meer naar een ander rekeningnummer overboeken...”

Bij het verzoekschrift was een copie gevoegd van de brief waarin verzoeksters echtgenoot werd uitgenodigd aangifte inkomstenbelasting te doen over 2002. Op deze brief waren de persoonsgegevens van verzoekster en haar echtgenoot vermeld. Op de brief was tevens

door de Belastingdienst het juiste rekeningnummer voor een teruggaaf afgedrukt.

2. In een brief die de Nationale ombudsman ontving op 1 maart 2004 voegde verzoekster aan haar verzoekschrift nog het volgende toe:

“...Doordat mijn computer gecrashed is, ben ik niet in staat om een kopie van de originele aangifte op te sturen daarom had ik ook in de brief van 24 november 2003 aan de belastingdienst om een kopie van de aangifte gevraagd maar heeft men mij die om welke reden dan ook niet doen toekomen...”

3. Op 26 april 2004 liet verzoeksters echtgenoot telefonisch weten dat verzoekster het bedrag inmiddels had terugontvangen van de houder van de rekening waarop de teruggaaf door de Belastingdienst was gestort, dat zij daarvoor een advocaat had ingeschakeld en dat zij daarvoor kosten had moeten maken.

C. Standpunt Belastingdienst/Limburg

1. Bij het verzoek aan de Belastingdienst om op verzoeksters klacht te reageren, werd de Belastingdienst gevraagd om toezending van een fotokopie of een afdruk van verzoeksters aangifte of van enig ander stuk waarop verzoekster het onjuiste rekeningnummer zou hebben vermeld.

2. In reactie op verzoeksters klacht liet de Belastingdienst in een brief van 13 april 2004 het volgende weten:

“...U vraagt waarom het feit dat de aangifte van belanghebbende per modem is ingediend, uitsluit dat een overnamefout is gemaakt, bij het overnemen van het rekeningnummer ten behoeve van de betalingsopdracht voor de storting. Mij is bij herhaling en door medewerkers op verschillende niveau's in "Apeldoorn" verzekerd dat bij een aangifte per modem geen enkele toetshandeling plaatsvindt, terwijl evenmin sprake is van optisch lezen. Dit wordt niet anders indien géén bankrekeningnummer in de aangifte is vermeld en - dus - gestort wordt op het nummer in het vastgirobestand.

Blijkens haar (verzoekschrift aan de Nationale ombudsman; N.o.) realiseert belanghebbende zich dat een elektronische aangifte van beide partners tweemaal de mogelijkheid biedt om een rekeningnummer in te voeren. Zij stelt nu, dat in de onderhavige aangifte slechts eenmaal een nummer is ingevoerd, te weten bij de gegevens van de man. Die verklaring lijkt ook logisch; wie de teruggaaf aan beide partners op dezelfde rekening wil ontvangen, hoeft slechts een keer in te toetsen. Overigens had ook van het intoetsen van een nummer kunnen worden afgezien; uit de thans overgelegde kopie van de uitgereikte aangifte 2002, blijkt dat het rekeningnummer (xxxxaa; N.o.) bij de Belastingdienst bekend was. Eenmaal intoetsen is in het onderhavige geval dus niet per definitie logischer dan tweemaal.

Belanghebbende benadrukt, dat in de aangifte het juiste nummer moet zijn ingetoetst. Dat zou blijken uit het feit dat de inmiddels uitgereikte aangifte 2003 hetzelfde rekeningnummer vermeldt als waarop de teruggave 2002 aan de echtgenoot is gestort. Ik kan belanghebbende in haar gedachtengang niet volgen; het staat vast dat haar echtgenoot zijn teruggaaf heeft ontvangen op het nummer (xxxxaa; N.o.), welk nummer ook reeds op de aangifte 2002 was voorbedrukt. Het is dan logisch dat op de aangifte 2003 van de echtgenoot datzelfde nummer is voorbedrukt. Enig bewijs omtrent het intoetsen van een nummer van belanghebbende kan ik er echter niet aan ontlennen.

Evenmin kan ik belanghebbende volgen in haar betoog dat, mocht er toch een verkeerd nummer in de aangifte zijn getoetst, de Belastingdienst dat niet mocht gebruiken omdat het niet overeenstemt met het rekeningnummer dat is gekoppeld aan haar sofinummer. Die stelling leidt tot twee conclusies. In de eerste plaats moet belanghebbende er dan ook vanuit gaan dat, indien geen nummer voor de partner wordt ingetoetst, automatisch het nummer in het vastgirobestand wordt gebruikt. En dat is het nummer, waarop haar echtgenoot zijn teruggaaf heeft ontvangen. In de tweede plaats ontkent belanghebbende hiermee de mogelijkheid om via verzoetsing van een "eigen" nummer voor de partner een storting op een door die partner gewenste rekening te krijgen, anders dan na een "double check" door de Belastingdienst. Als belanghebbende dit werkelijk bedoelt, verlangt zij naar mijn mening te veel van de zorgvuldigheid van de Belastingdienst.

De conclusie van mijn eerder ingesteld onderzoek is dat belanghebbende een aangifte heeft gedaan per modem en dat aan de verwerking daarvan in de bestanden geen toetshandeling te pas komt. Derhalve kan geen sprake zijn van storting van een teruggaaf op een andere, dan de opgegeven rekening. Daarbij kan aan belanghebbende ook niet het voordeel van de twijfel worden gegeven, omdat geen twijfel bestaat..."

3. In een brief van 3 mei 2004 liet de Belastingdienst nog het volgende weten:

"...Bijgaand zend ik u een kopie van de door u gewenste print van de door belanghebbende ingediende aangifte.

Daaruit kan niet worden afgeleid of belanghebbende's stelling dat in de aangifte slechts éénmaal een rekeningnummer is ingevoerd, juist is. Vast staat echter, dat niet is afgeweken van de op het moment van verwerking bij de belastingdienst bekende gegevens. Desgevraagd stelt nu een medewerker van Belastingdienst/Centrale Administratie dat dus op dat moment het gewraakte (onjuiste rekeningnummer: N.o.) het bij de Belastingdienst bekende nummer moet zijn geweest, "omdat bij de modemaangifte geen toetshandeling plaatsvindt en dus geen discrepantie kan ontstaan". Mijn vraag wie dan waarom dat nummer in het vastgirobestand heeft ingebracht en op een later tijdstip weer heeft gewijzigd in het (juiste rekeningnummer; N.o.), kon niet worden beantwoord, omdat het vastgirobestand geen geschiedenis vastlegt. Dit betekent dat ook indien het gestelde dat het korte nummer het op dat moment bekende nummer was, onmogelijk kan

worden vastgesteld of die vastlegging het gevolg was van een actie van belanghebbende. Hoewel daaraan geen enkele zekerheid kan worden ontleend, is onderzocht op welk nummer in 2003 de VT is betaald. Dat was in alle maanden het door belanghebbende gewenste nummer. Nu bovendien niet is gebleken dat enige aan belanghebbende toekomende betaling, anders dan die waarover de klacht handelt, is uitbetaald op het gewraakte nummer, heb ik een bevoegd leidinggevende van het kantoor Venlo verzocht alsnog de terugbetaling op rekening van belanghebbende over te maken, zodat zij niet langer hoeft te wachten op hetgeen de Belastingdienst ongetwijfeld nog moet uitzoeken. Genoemde leidinggevende heeft daarmee (telefonisch) ingestemd...”

De bijgevoegde kopie-print van de aangifte inkomstenbelasting 2002 was gesteld op naam van verzoeksters echtgenoot. Op de print is het volgende vermeld:

“...Correctie voorgedrukte gegevens van de aangever? N

Correctie voorgedrukte gegevens van de partner? N...”

Achtergrond