

Rapport

Datum: 25 augustus 2004
Rapportnummer: 2004/330

Klacht

Verzoekster klaagt over de reactie van 17 februari 2004 van de Belastingdienst/Douane West (hierna: de Douane) op haar klacht van 20 oktober 2003. Verzoekster is van mening dat de ontvanger van de Douane de bij haar door een medewerker van de Douane gewekte verwachtingen niet heeft waargemaakt en dat zij als gevolg daarvan schade heeft geleden die voor vergoeding door de Douane in aanmerking komt.

Beoordeling

1. Verzoekster is gedurende een periode van een jaar werkzaam geweest voor werkgever X. Verzoekster heeft aan de Belastingdienst/FIOD informatie verstrekt over de werkzaamheden van X. Na beëindiging van haar dienstverband bij X trad verzoekster in dienst bij een andere werkgever, zijnde een concurrent van X. Door het indiensttreden bij de andere werkgever handelde verzoekster in strijd met een concurrentiebeding dat zij was overeengekomen met X. In relatie tot dit laatste stelde X een civielrechtelijke vordering in tegen verzoekster (op grond van overtreding van het concurrentiebeding). Die vordering werd door de rechter gehonoreerd.

2. Verzoekster nam - door tussenkomst van de Belastingdienst te Haarlem - in februari 2002 contact op met de Belastingdienst/Douane West (hierna: de Douane). Deze eenheid van de Belastingdienst had een openstaande vordering op X, en de heer B. (de ontvanger), onderhandelde met X over de mogelijkheid om door middel van een vaststellingsovereenkomst een regeling te treffen met X. Verzoekster verzocht de heer B. om de vordering over te nemen die X op haar had. Kennelijk had verzoekster daarbij de bedoeling dat door betaling van een bedrag ineens een lager bedrag van haar zou worden geïncasseerd (schuldvermindering). Uiteindelijk hebben de activiteiten van de heer B. niet geleid tot dit beoogde resultaat.

Volgens verzoekster zijn door de heer B. verwachtingen bij haar gewekt die niet zijn waargemaakt. Zij stelt dat de heer B. haar meer dan aannemelijk had gemaakt dat de Belastingdienst hoogst waarschijnlijk wel akkoord zou gaan met het door haar advocaat gedane bod van f 5.000 voor afkoop van de boete, hetgeen zou betekenen dat niet de gehele vordering van X bij verzoekster zou worden geïncasseerd. Verzoekster stelt dat zij als gevolg van het niet waarmaken door de heer B. van de gewekte verwachtingen schade heeft geleden die voor vergoeding door de Douane in aanmerking komt.

3. De Douane concludeert in zijn reactie op de klacht dat deze niet gegrond is op het punt van de verwachtingen die verzoekster had omtrent de uitkomst van de onderhandelingen die zijn medewerker de heer B. (de ontvanger) heeft gevoerd met X. Gelet op hetgeen door partijen naar voren is gebracht, is de Nationale ombudsman van mening dat de Douane in zijn standpunt kan worden gevolgd. Hiertoe wordt het volgende opgemerkt. Van

belang is dat de feiten als volgt liggen. Er bestond geen directe rechtsverhouding tussen de Douane en verzoekster. Verzoekster stond buiten de (fiscale) rechtsverhouding die bestond tussen de Douane en X, en waarover de Douane en X in onderhandeling waren. Door verzoekster is zelf contact opgenomen met de Douane (medewerker B.) met een voorstel ter zake van het overnemen van de vordering die X op verzoekster had. De betrokken medewerker van de Douane, de heer B., heeft op ambtseed verklaard dat hij verzoekster heeft meegedeeld dat hij mogelijkheden zag iets met het door X ter invordering van diens vordering op verzoekster op de uitkering van verzoekster gelegde beslag te kunnen doen, en dit zou kunnen meenemen in contacten (besprekingen) met X. Volgens de betrokken ambtenaar heeft hij geopperd dat als X daarmee akkoord wilde gaan, door verzoekster een eenmalige betaling gedaan zou kunnen worden tegen finale kwijting, en dat het voorstel van verzoeksters advocaat hem in deze een redelijk bedrag leek. Op die manier kon dit bedrag direct aan de Douane toekomen en als onderdeel van een te sluiten vaststellingsovereenkomst gelden. Aldus is blijkens verklaring van de betrokken medewerker van de Belastingdienst geen sprake van een ondubbelzinnige toezegging van de zijde van de Belastingdienst geweest, althans van gewekte verwachtingen als door verzoekster gesteld.

De Nationale ombudsman acht dit laatste ook aannemelijk. Immers, tussen de Belastingdienst en verzoekster bestond geen rechtsverhouding zodat voor overname van bedoelde vordering door de Belastingdienst als door verzoekster beoogd de medewerking van X was vereist. Daarnaast geldt dat ook uit hetgeen verzoekster naar voren heeft gebracht geen ondubbelzinnige toezegging van de zijde van de Belastingdienst valt af te leiden. Termen als “meer dan aanneemlijk” en “hoogst waarschijnlijk” impliceren de mogelijkheid dat het beoogde resultaat uit zou blijven, hetgeen in dit geval ook is gebeurd.

In zoverre is de onderzochte gedraging behoorlijk.

4. Het voorgaande in aanmerking genomen, en mede gelet op het terughoudende beleid van de Nationale ombudsman in het geval van een klacht over een besluit van een bestuursorgaan tot afwijzing van een verzoek om schadevergoeding (zie Achtergrond), kan niet worden gezegd dat de Douane gehouden zou zijn om de door verzoekster geclaimde schadevergoeding te betalen. Hierbij wordt opgemerkt dat ook overigens niet is gebleken van omstandigheden die meebrengen dat de Douane gehouden zou zijn aan verzoekster een schadevergoeding toe te kennen.

5. Ten overvloede wordt nog het volgende opgemerkt. In aanmerking genomen dat tussen de Douane en verzoekster geen directe rechtsverhouding bestond, en door de Douane ten aanzien van de overname van de vordering die X had op zijn voormalige werknemer niet is gesteld dat voor hem sprake was van een reëel invorderingsbelang en daarvan evenmin is gebleken, is de handelwijze van de Douane in de onderhavige kwestie minder gelukkig. Juist gezien de delicate relatie tussen verzoekster en haar werkgever had het in de rede gelegen dat de Douane zich buiten de rechtsverhouding tussen eerstgenoemden had

gehouden. De handelwijze van de Douane wekt op zijn minst de schijn van behartiging van de belangen van verzoekster, die de Douane had geïnformeerd over de werkzaamheden van X. Naar het oordeel van de Nationale ombudsman is het niet wenselijk dat een dergelijke schijn wordt gewekt.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Belastingdienst/Douane West, die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van Financiën, is niet gegrond.

Onderzoek

Op 6 april 2004 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw S. te Haarlem, met een klacht over een gedraging van de Belastingdienst/Douane West.

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

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

Tevens werd de Belastingdienst een aantal specifieke vragen gesteld.

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. Verzoekster was gedurende een periode van een jaar werkzaam voor werkgever X. Verzoekster verstreekte aan de Belastingdienst/FIOD informatie over de werkzaamheden van X. Na beëindiging van haar dienstverband bij X trad verzoekster in dienst bij een andere werkgever, zijnde een concurrent van X. Door het indienst treden bij de andere werkgever handelde verzoekster in strijd met een concurrentiebeding dat zij was overeengekomen met X. In relatie tot dit laatste stelde X een civielrechtelijke vordering in tegen verzoekster (op grond van overtreding van het concurrentiebeding). Die vordering werd door de rechter gehonoreerd.

Verzoekster besprak de hieruit voor haar voortvloeiende (financiële) problemen met een medewerker van de Belastingdienst te Haarlem. Deze medewerker bracht verzoekster in contact met de Belastingdienst/Douane West (hierna: de Douane). Deze eenheid van de Belastingdienst had een openstaande vordering op X, en de heer B., medewerker van de Douane (ontvanger), onderhandelde met X over de mogelijkheid om door middel van een vaststellingsovereenkomst een regeling te treffen met X. Verzoekster had contact met de heer B., waarbij verzoekster het voorstel deed dat de Douane de vordering over zou nemen die X op haar had.

2. Verzoekster diende op 20 oktober 2003 bij de Douane een klacht in over de handelwijze van de heer B. De klachtbrief had de volgende inhoud:

“...Met betrekking tot de fraudezaak X;

Februari 2002 heb ik contact gezocht met de heer B. met het verzoek de vordering van X op mijzelf door de belastingdienst over te laten nemen. In dit gesprek heeft de heer B. mij meer dan aanneemlijk gemaakt, dat de belastingdienst hoogst waarschijnlijk wel akkoord zal gaan met (het; N.o.) door mijn advocaat mr. V. (gedane; N.o.) bod van Hfl. 5000,- voor afkoping van de boete (...), die mij is opgelegd vanwege het niet nakomen van de arbeidsovereenkomst met X omdat ik niet voor een criminele organisatie wilde werken. De heer B. heeft dit eveneens bevestigd aan de heer Sh., werkzaam bij de belastingdienst Haarlem, in een telefoongesprek over X, waarbij de heer B. de opmerking maakte “wel met minder dan Hfl. 5000,- akkoord zal gaan”.

Maart 2002 vertelde de heer B. mij dat de vordering op X nog betekend moest worden, voordat hij actie kon ondernemen.

Mei 2002, 2x telefonisch contact gezocht met de heer B., hierbij werd mij verteld dat de opdracht van de overname van de vordering bij de desbetreffende afdeling lag, maar dat deze het erg druk hadden.

Telefonisch contact op 15 - 28 en 29 oktober, hieruit bleek dat de heer B. “vergeten” was de beloofde actie te ondernemen. Het verzoek tot overname van de vordering werd direct naar de desbetreffende afdeling gezonden. Daar ik zeer teleurgesteld en verbijsterd (was; N.o.) over de trage werkwijze en het gevoel had (dat ik; N.o.) niet serieus genomen werd, maakte de heer B. mij duidelijk dat ik “niet moest zeuren”, daar ik tenslotte afhankelijk was van hem in deze.

December 2002 deelde ik de heer B. mede dat ik nog steeds niets gehoord had over de overname van de vordering en dat ik inmiddels door het loonbeslag van X in grote financiële problemen was gekomen en de spanningen niet meer aan kon. Hierop deelde hij mij mede dat ik maar moest denken dat ik als “goed burger” had gehandeld om de belastingdienst en de FIOD te helpen bij het onderzoek en bij de rechter-commissaris voor

de belastingdienst had getuigd tegen X.

28 december 2002, kwam mevrouw K. van de belastingdienst Haarlem, met de betekening van de schuld-overname. Mevrouw K. was zeer verbaasd, toen ik haar vroeg waarom het zo lang geduurd had. Mevrouw K. vertelde mij dat zij het verzoek van de heer B. die week pas met "urgent" er op vanuit Hoofddorp ontvangen had.

2 januari 2003 heb ik de heer B. per fax, volgens afspraak geïnformeerd (...) omtrent de reeds betaalde bedragen.

Oktober 2003, heeft X nog steeds loonbeslag op mijn uitkering en de belastingdienst vordert € 45,- per maand nog eens extra.

Uit bovenstaande blijkt dat een criminele organisatie als X, met een belastingschuld van ca. Hfl. 800.000 NIET AANGEPAKT WORDT en een getuige van de belastingdienst, waarop uit wraak voor de getuigenissen door X jarenlang rechtszaken zijn gevoerd, niet serieus wordt genomen.

Zowel de heer Sh. als mevrouw K. van de belastingdienst hebben mij geadviseerd de heer B. aan te klagen vanwege onbehoorlijk bestuur.

Hierbij stel ik uw dienst dan ook aansprakelijk voor alle geleden financiële en morele schade, welke ik onnodig heb geleden omdat de heer B. zijn werkzaamheden niet correct heeft uitgevoerd.

Derhalve verzoek ik alles wat ik heb betaald of moet betalen te vergoeden, zowel van de fiscus als van X, inclusief alle door mij extra gemaakte kosten..."

3. De Douane handelde de klachtbrief van verzoekster op 17 februari 2004 af:

"...U bent van mening dat er sprake is van onbehoorlijk bestuur jegens u. U houdt de douane in deze aansprakelijk voor alle financiële en morele schade die u heeft geleden. U verzoekt derhalve om vergoeding van kosten die u heeft moeten betalen aan zowel de douane als aan uw voormalig werkgever, X. Ik heb uw brief aangemerkt als klacht en een verzoek om schadevergoeding.

Op 11 februari 2004 heb ik een faxbericht ontvangen van uw advocaat, de heer V., waarin hij aanmaant tot spoed bij de behandeling van uw brief. Zoals reeds uit de ontvangstbevestiging van 12 december 2003 is gebleken, is uw brief door mij pas op 12 december 2003 in behandeling genomen. Voor deze vertraging, die is ontstaan door het misleggen van uw dossier, bied ik u excuses aan.

Hoorgesprek

Op 12 januari 2003 heb ik u de gelegenheid geboden om uw klacht mondeling toe te lichten. U heeft van deze mogelijkheid geen gebruik gemaakt.

De klacht

In uw brief stelt u het volgende. Medio februari 2002 heeft u contact gezocht met de ontvanger van de Belastingdienst/Douane West in verband met de fraudezaak X. U heeft de ontvanger verzocht de vordering van X op u over te nemen. De ontvanger zou het aanbod van uw advocaat in deze in overweging nemen en hoogstwaarschijnlijk akkoord gaan met de betaling van fl. 5.000,00. Hierover is tevens contact geweest met de Belastingdienst te Haarlem. In maart 2002 heeft de ontvanger u medegedeeld dat de vordering op X nog betekend moest worden. Na verschillende telefonische contacten in mei en oktober 2002 bleek dat de ontvanger uw vordering zeer traag afhandelde en u daarbij niet serieus nam. In december 2002 bent u door het loonbeslag dat door X was gelegd in grote financiële problemen gekomen. Uiteindelijk is op 28 december 2002 door de Belastingdienst te Haarlem uw schuld overname betekend.

Uit uw relaas blijkt, zo stelt u, dat een criminele organisatie als X niet door de Belastingdienst wordt aangepakt en een getuige, zoals u bent, niet serieus genomen wordt. Medewerkers van Belastingdienst te Haarlem hebben u geadviseerd om de ontvanger van de douane aan te klagen wegens onbehoorlijk bestuur.

U wilt de douane aansprakelijk houden voor de door u geleden financiële- en morele schade. U vraagt om vergoeding van de door u betaalde en te betalen bedragen aan zowel de douane als uw voormalig werkgever, de firma X.

Intern onderzoek

Naar aanleiding van een klacht wordt steeds een intern onderzoek verricht. Dit onderzoek bestaat uit het schriftelijk danwel mondeling bevragen van de douaneambtenaren die bij de zaak betrokken zijn en het onderzoeken van de gevolgde procedures. De bevindingen van het interne onderzoek vormen een belangrijke bron voor de beantwoording van de klacht. Het Interne onderzoek is er op gericht om een zo breed mogelijk beeld te krijgen van hetgeen zich ter zake heeft afgespeeld. Uit het in deze kwestie verrichte onderzoek is het volgende naar voren gekomen.

U bent één jaar werkzaam geweest voor de firma X. U deed daar de administratie, de verkoop en plaatste bestellingen van goederen in Sri Lanka. Op een gegeven moment heeft u aan de FIOD informatie verstrekt over de werkzaamheden van dit bedrijf. Daarna bent u bij een concurrent gaan werken. Omdat u aan een concurrentiebeding gebonden was heeft uw voormalig werkgever u aangeklaagd wegens contractbreuk en bij de rechter zijn gelijk gekregen. U heeft door de financiële consequenties die dit met zich meebracht psychische klachten gekregen en bent daardoor in de WAO terecht gekomen. De firma X

heeft, om de vordering op u te kunnen verhalen, beslag laten leggen op uw inkomen.

U heeft uw financiële problemen besproken met een medewerker van de Belastingdienst te Haarlem. Deze medewerker heeft u in contact gebracht met de ontvanger van Belastingdienst/Douane West. De ontvanger heeft met u een tweetal gesprekken gevoerd over uw financiële problemen. Hij heeft daarbij gesteld dat de mogelijkheden om u in deze zaak te helpen zeer beperkt waren. Dit vanwege het ontbreken van enige rechtsverhouding van de douane met u. De ontvanger heeft de vordering van uw voormalige werkgever op u meegenomen bij besprekingen die hij heeft gevoerd. Het voorstel ten aanzien van deze vordering bestond hieruit dat uw voormalig werkgever genoeg zou nemen met een lager geldbedrag door betaling van het door u verschuldigde bedrag in één keer. De firma X weigerde echter op dit punt mee te werken, mede vanwege de zeer slechte verstandhouding met u. De ontvanger heeft daarop besloten om derdenbeslag te laten leggen op uw vordering. Door de complexiteit van de regelgeving rond deze vorm van derdenbeslag, heeft de uitvoering daarvan en ook de berichtgeving naar u toe langer geduurd dan voorzien was. Vanwege de geheimhoudingsverplichting waaraan de ontvanger gebonden is, heeft hij u, naar zijn zeggen, niet goed kunnen informeren waardoor de misverstanden tussen hem en u zijn ontstaan.

Navraag bij de medewerker van Belastingdienst Haarlem wijst uit dat deze medewerker u, indien u problemen zou hebben met de ontvanger van de douane, heeft gewezen op de mogelijkheid om een klacht in te dienen over het optreden van de ontvanger.

Beoordeling van de klacht

Om tot een juiste beoordeling van uw klacht te komen zal ik eerst een korte omschrijving geven van het begrip behoorlijk bestuur en de daarmee samenhangende algemene beginselen. Daarna zal ik ingaan op de wettelijke bepalingen die de ontvanger in acht heeft moeten nemen met betrekking tot de informatie die hij aan u heeft kunnen verstrekken.

De douane dient bij het uitoefenen van haar bevoegdheden bepaalde beginselen in acht te nemen waarmee zij de betrokken burger tegemoet treedt. Deze beginselen worden omschreven als algemene beginselen van behoorlijk bestuur. Met inachtneming van deze beginselen dient de douane haar bevoegdheden te hanteren. Dat betekent dat bijvoorbeeld deze bevoegdheden niet willekeurig mogen worden gehanteerd en er geen zware bevoegdheden mogen worden gebruikt waar volstaan kan worden met lichtere en voorts dat het uitoefenen van de bevoegdheden alleen plaatsvindt met het oog op de handhaving van de regeling waarop zij is gebaseerd. De belastingplichtige moet uit het door de douane gehanteerde beleid en de gehanteerde normen kunnen weten waar hij aan toe is. Daarbij moet iedere belastingplichtige in principe gelijk behandeld worden. De fiscale geheimhouding is in artikel 67 Algemene wet inzake rijksbelastingen vastgelegd. De achtergrond van de geheimhoudingsplicht is gelegen in de omstandigheid dat

belastingplichtige er op moet kunnen vertrouwen dat de informatie die hij aan de Belastingdienst verstrekt ook alleen maar gebruikt wordt voor het uitvoeren van de belastingwetgeving.

Vast staat evenwel dat de ontvanger een poging heeft ondernomen om de vordering, die de firma X op u heeft, te integreren in de vordering van de douane op X. Dit heeft voor u echter weinig tot geen resultaat opgeleverd. Doordat de ontvanger met u een tweetal gesprekken heeft gevoerd is het begrijpelijk dat er bij u enig vertrouwen is gewekt omtrent de mogelijkheden van een eventuele schuldvermindering. Echter, de ontvanger heeft met u geen rechtstreekse (fiscale) rechtsverhouding in deze. Hij heeft derhalve zonder medewerking van uw voormalige werkgever niets voor u kunnen realiseren. Daarmee zijn naar mijn mening tegenover u niet de beginselen van behoorlijk bestuur geschonden. Voorts is de ontvanger bij zijn taakuitoefening gebonden aan een strikte geheimhoudingsverplichting. Hierdoor is het hem niet mogelijk geweest u in deze zaak alles uit te leggen, zonder daarbij zijn geheimhoudingsplicht te schenden. Hierdoor zijn waarschijnlijk de misverstanden naar u toe ontstaan.

Conclusie

Achteraf gezien had de ontvanger er verstandig aan gedaan u vanaf het begin met nadruk te wijzen op de beperkte mogelijkheden die de wetgeving hem in deze kwestie laten, en op de beperkingen die zijn geheimhoudingsplicht meebrengt in het communiceren van het resultaat naar u toe. Wellicht was daarmee voorkomen dat u kennelijk meer verwachtingen van het resultaat hebt gehad, dan door de situatie gerechtvaardigd werd. Ik betreur het dat een en ander voor u een ernstige teleurstelling heeft opgeleverd. Het vorengaande in ogenschouw nemende is er naar mijn mening echter geen sprake geweest van onbehoorlijk bestuur door de douane. Ik beoordeel daarom uw klacht over het optreden van de ontvanger als ongegrond.

Aansprakelijkstelling

Om voor vergoeding van schade in aanmerking te komen is het noodzakelijk dat vast komt te staan dat u schade heeft geleden, dat er een direct oorzakelijk verband tussen het handelen van de douane en de geleden schade en voorts dat dit de douane ook te verwijten valt.

In de eerste plaats is niet gebleken dat de douane in de besprekingen met u toezeggingen heeft gedaan. Voorts is geen sprake van een onjuist of onzorgvuldig handelen van de douane, dat als een onrechtmatige daad aan de Staat (douane) toegerekend zou kunnen worden. Verder blijkt uit uw brief onvoldoende feitelijk of er inderdaad een relatie bestaat tussen de werkzaamheden die de ontvanger u zou hebben toegezegd en daaruit geleden financiële schade.

Voorzover u in uw brief aangeeft dat u de douane aansprakelijk houdt voor financiële schade die u zou hebben geleden, wijs ik die aansprakelijkstelling van de hand..."

4. Vervolgens liet verzoekster de Douane bij schrijven van 6 april 2004 weten een klacht in te dienen bij de Nationale ombudsman. Zij schreef in haar brief onder meer het volgende:

"...In uw genoemd schrijven "conclusie" erkent u dat de ontvanger in onze gesprekken niet duidelijk is geweest over de beperkte mogelijkheden in deze. Ik wil nogmaals benadrukken dat de heer B. mij meer dan aanneemlijk heeft gemaakt dat hij in deze zeker iets zou kunnen betekenen.

In uw schrijven wijst u elke aansprakelijkheidstelling af. U bent ervan op de hoogte dat ik in februari 2002 een onderhoud met de heer B. heb gehad. Dit was voordat er een beslaglegging op mijn loon werd gelegd door de Gerechtsdeurwaarder (...). Door de trage afhandelingen door uw dienst is m.i.z. tot op heden geen Euro bij de Douane terecht gekomen (...).

De schade welke ik door de trage handelingen heb geleden zijn aantoonbare kosten en geen schade door loonderving of immateriële- en emotionele schade..."

5. Eveneens op 6 april diende verzoekster bij het ministerie van Financiën een verzoek in om heroverweging van haar schadeclaim. Het ministerie wees dit verzoek bij brief van 28 april 2004 af:

"...vraagt u mij om heroverweging van de beslissing inzake uw schadeclaim.

Bij mijn heroverweging van die beslissing ga ik uit van de volgende feiten.

U bent gedurende een jaar werkzaam geweest voor de firma X (...X). Uw werkzaamheden bestonden uit het verzorgen van de administratie en de verkoop. Ook plaatste u bestellingen van goederen in Sri Lanka.

U verstrekke aan de Belastingdienst/FIOD informatie over de werkzaamheden van X.

Daarna trad u in dienst bij een concurrent van X.

Door die indiensttreding handelde u in strijd met een concurrentiebeding dat tevoren was overeengekomen met X.

In verband daarmee stelde X een civielrechtelijke vordering tegen u in wegens contractbreuk. Die vordering werd door de rechter gehonoreerd, waarop X stappen jegens u ondernam om de vordering te incasseren.

Voor u leidde dat tot financiële problemen. Met de ontvanger van Belastingdienst/

Douane West had u een aantal gesprekken over deze aangelegenheid. De ontvanger deelde u mee dat zijn mogelijkheden om u te helpen zeer beperkt waren, aangezien hij geen rechtstreekse (fiscale) rechtsverhouding met u had. Toch ondernam hij tweemaal een poging om u te helpen.

De eerste poging hield in dat hij tijdens de gesprekken die hij met X voerde, de vorenbedoelde vordering aan de orde stelde. Hij stelde voor dat X genoeg zou nemen met een lager geldbedrag dan het nominale bedrag van de vordering, indien u dat geldbedrag in één keer zou voldoen.

X wees dat voorstel echter af, mede gelet op de zeer slechte verstandhouding die hij met u had.

De tweede poging hield in dat de ontvanger derdenbeslag liet leggen op de bedoelde vordering. Dat was een complexe aangelegenheid. De uitvoering van het derdenbeslag kostte daardoor vrij veel tijd.

Bovendien trad een complicatie op door het feit dat de ontvanger gebonden is door een op hem rustende geheimhoudingsverplichting. Door die verplichting had hij niet de mogelijkheid u adequaat te informeren over de stand van zaken met betrekking tot het derdenbeslag.

Uiteindelijk bleek ook de tweede poging van de ontvanger om u te helpen, vruchteloos te zijn.

U stelt dat u schade heeft geleden door de lange tijd die was gemoeid met het leggen van het derdenbeslag, en door het feit dat de pogingen van de ontvanger vruchteloos waren.

Daarbij voert u aan dat de ontvanger bij u aanvankelijk de verwachting had gewekt dat hij u zou helpen bij uw problemen met X.

De Belastingdienst kan in beginsel slechts tot schadevergoeding worden verplicht voor zover zijn handelen of nalaten kan worden aangemerkt als onrechtmatig in de zin van artikel 6:162 van het Burgerlijk Wetboek.

In dit geval is daarvan geen sprake.

De ontvanger heeft, hoewel hij daartoe niet verplicht was, pogingen ondernomen om u hulp te bieden bij de incassomaatregelen die X jegens u ondernam.

Die pogingen waren gecompliceerd en tijdrovend. Uiteindelijk bleken zij vruchteloos te zijn. Hieruit kan echter niet worden afgeleid dat sprake is van onrechtmatig handelen of nalaten van de zijde van de Belastingdienst. Hierbij merk ik nog op dat de ontvanger aan u geen garantie heeft gegeven dat zijn pogingen resultaat zouden opleveren.

Volledigheidshalve heb ik nog overwogen of de omstandigheden van het geval misschien aanleiding geven om bij wege van coulance een tegemoetkoming te verlenen. In dit geval zie ik echter geen aanleiding voor zo'n gebaar..."

B. Standpunt verzoekster

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

C. Standpunt Belastingdienst/Douane west

1. In reactie op de klacht deelde de Belastingdienst/Douane West bij brief van 26 mei 2004 het volgende mee:

"...Verzoekster beklagt zich over het feit dat de ontvanger van Belastingdienst/Douane West bij haar verwachtingen heeft gewekt die niet zijn waargemaakt als gevolg waarvan zij schade heeft geleden die voor vergoeding in aanmerking komt.

Verzoekster heeft zich ten aanzien van de afgewezen schadeclaim met een verzoek om heroverweging van deze claim gericht tot het team Juridische Zaken van het Directoraat-generaal Belastingdienst van het Ministerie van Financiën. Door de Staatssecretaris van Financiën is bij brief van 6 april 2004 aan verzoekster bericht dat: "De ontvanger heeft, hoewel hij daartoe niet verplicht was, pogingen ondernomen om u hulp te bieden bij de incassomaatregelen die X jegens u ondernam. Die pogingen waren gecompliceerd en tijdroven. Uiteindelijk bleken zij vruchteloos te zijn. Hieruit kan echter niet worden afgeleid dat sprake is van onrechtmatig handelen of nalaten van de zijde van de Belastingdienst. Hierbij merk ik nog op dat de ontvanger aan u geen garantie heeft gegeven dat zijn pogingen resultaat zouden opleveren". Tevens heeft de Staatssecretaris laten weten geen aanleiding te vinden om bij wege van coulance een tegemoetkoming te verlenen aan verzoekster.

Onderzoek

(...)

Belangrijk in dit onderzoek is dat de vordering van de ex-werkgever op verzoekster is ontstaan doordat verzoekster een concurrentiebeding in haar arbeidsovereenkomst heeft overtreden. Verzoekster is door de rechter veroordeeld tot betaling van het bedrag van de contractuele boete aan haar ex-werkgever. In hoger beroep is het bedrag van de boete gematigd. Door verzoekster is zelf contact opgenomen met de douane met een voorstel ter zake van het overnemen van de vordering van de ex-wetgever. Dit voorstel is niet door de douane geïnitieerd.

(...)

-Wat hield het plan dat de douane de vordering van de ex-werkgever van verzoekster op haar zou "overnemen" precies in?

Naar aanleiding van een openstaande vordering van de douane op de ex-werkgever van verzoekster onderhandelde de ontvanger over de mogelijkheid om door middel van een vaststellingsovereenkomst een regeling met de ex-werkgever te treffen. Verzoekster staat geheel buiten deze fiscale kwestie. Omdat de ex-werkgever van verzoekster een vordering op haar had heeft verzoekster contact opgenomen met de Belastingdienst. Zij is doorverwezen naar de douane. Het voorstel van verzoekster bestond eruit dat zij haar schuld aan de ex-werkgever aan de douane zou betalen. Dit omdat de douane immers nog een vordering op de ex-werkgever had. Als de ontvanger in zou stemmen met dit voorstel zou er beslag gelegd moeten worden onder het derdenbeslag van de ex-werkgever. De ex-werkgever had namelijk beslag laten leggen op de uitkering van verzoekster bij het UWV. Een dergelijk beslag zou een mogelijke vaststellingsovereenkomst van de douane met de ex-werkgever echter kunnen bemoeilijken. Een andere optie leek het voorstel van de advocaat van verzoekster om een bedrag in één keer aan de ex-werkgever te betalen. Als verzoekster dit bedrag in één keer (ter finale kwijting) zou betalen, kon dit bedrag direct aan de douane toekomen en als onderdeel van deze vaststellingsovereenkomst gelden. De middelen van verzoekster waren echter beperkt.

- Door welke gedachte was dit plan ingegeven?

Indien het voorstel, zoals hiervoor reeds aangegeven, door de ontvanger gerealiseerd zou worden, zou er een derdenbeslag onder verzoekster worden gelegd. Door zo'n beslag wordt het geld automatisch aan de douane betaald. Omdat verzoekster echter een uitkering ontving en de ex-werkgever ten laste van verzoekster reeds derdenbeslag had gelegd op deze uitkering, zou de ontvanger een "vierden" beslag moeten laten leggen. Aangezien het bedrag dat moest worden betaald geen aanzienlijk bedrag betrof en er sprake zou zijn van een langlopend beslag met daarbij complicaties van medeschuldenaren en "vierden" beslag, heeft de ontvanger naar een vereenvoudigde oplossing gezocht. Een bedrag in één keer zou bovengenoemde complicaties hebben weggenomen. Daarbij zou het voorstel mogelijk onderdeel van de vaststellingsovereenkomst kunnen worden. Voorwaarde daarbij was dan wel dat de ex-werkgever hiermee zou instemmen.

- Welke actie is tot uitvoering van het plan door de douane ondernomen en wanneer?

Na het gesprek van de ontvanger met verzoekster heeft de ontvanger onderhandeld met de ex-werkgever over de mogelijkheden van een vaststellingsovereenkomst. Zoals reeds bekend is hebben deze onderhandelingen niet tot enig resultaat geleid.

- Chronologisch overzicht van de gebeurtenissen na februari 2002:

Februari 2002: ontvanger voert gesprek met verzoekster;

Maart 2002: ontvanger voert gesprek met verzoekster;

April 2002: ontvanger onderhandelt met ex-werkgever;

Mei 2002: onderhandelingen over vaststellingsovereenkomst hebben geen resultaat en er wordt door de ontvanger beslag gelegd onder de ex-werkgever. Ontvanger voert gesprek met verzoekster;

Oktober 2002: verzoekster stelt dat de ontvanger niets heeft geregeld;

December 2002: daadwerkelijk beslag gelegd door deurwaarder onder verzoekster;

Januari 2003: verzoekster stelt vraag over betalingen aan deurwaarder van ex-werkgever.

- Waarop was de gedachte gebaseerd dat de ex-werkgever wellicht genoeg zou nemen met een lager bedrag?

De ontvanger meent dat, om de vaststellingsovereenkomst een kans van slagen te geven, er door de ex-werkgever zoveel mogelijk vorderingen geïncasseerd zouden moeten worden. Een bedrag in één keer van verzoekster zou in ieder geval in de vaststellingsovereenkomst meegenomen kunnen worden.

- *Was het de bedoeling de "overgenomen" vordering op verzoekster geheel te innen?*

De "overgenomen" vordering op verzoekster zou als onderdeel van een mogelijke vaststellingsovereenkomst voor een groot gedeelte in één keer geïnd worden. Zonder de vaststellingsovereenkomst zou de vordering in het geheel minus de kosten van de advocaat en deurwaarder geïnd worden.

- *In hoeverre is de beslagen vordering op verzoekster door de ontvanger geheel geïnd?*

Indien de vordering van de ex-werkgever op verzoekster geheel betaald is zal de deurwaarder de "opbrengst" naar rato verdelen tussen de douane en de ex-werkgever.

- *Voelde de douane zich moreel tegenover verzoekster gebonden iets te doen aan de financiële gevolgen die het doorgeven van de informatie aan de douane over haar toenmalige werkgever voor haar heeft gehad? Op welke wijze is daaraan uitvoering gegeven?*

De ontvanger stelt dat hij zich in beginsel tegenover verzoekster niet moreel verplicht voelde. Door het maken van een bepaalde juridische keuze zouden ook voor de ontvanger gunstige externe effecten kunnen ontstaan. Een dergelijke afweging is voor de ontvanger regelmatige praktijk.

In de ontvanger had geoordeeld dat er sprake kon zijn van een morele verplichting, dan was de zaak van verzoekster doorgestuurd naar het Ministerie van Financiën (directoraat-generaal van de belastingdienst), nu de eenheden van de belastingdienst voor dergelijke besluiten niet gemandateerd zijn.

Conclusie

Ten aanzien van de verwachtingen die verzoekster had omtrent de uitkomst van de onderhandelingen die de ontvanger heeft gevoerd, is naar mijn mening de klacht van verzoekster niet gegrond..."

2. Bij zijn reactie had de Belastingdienst gevoegd een ondertekende ambtsedige verklaring, gedateerde 25 mei 2004, van de ontvanger omtrent de inhoud van de gesprekken die hij met verzoekster in februari 2002 heeft gevoerd:

"Ondergetekende, B., werkzaam bij de Belastingdienst/Douane (...) verklaart het volgende:

Medio februari 2002 heb ik in mijn kantoor (...) (verzoekster; N.o.) ontvangen.

Het volgende heb ik met (verzoekster; N.o.) besproken.

Mevrouw informeerde mij over haar positie binnen X. Ze deelde mee dat zij na haar ontslag bij X bij een concurrerend bedrijf was gaan werken en lichtte mij in over de hierop volgende procedure voor de rechter, de veroordeling tot een boete uit een concurrentiebeding en tenslotte de beslaglegging op haar uitkering door X.

Ik heb haar gevraagd naar informatie over mogelijke buitenlandse bankrekeningen van L. (de bestuurder van X) in Sri Lanka. Ik heb haar vervolgens meegedeeld dat ik mogelijkheden zag om iets met het genoemde beslag te doen. Ik zou dat kunnen meenemen in een gesprek dat ik met X zou hebben. Ik opperde dat als X daarmee akkoord wilde gaan door haar dan een eenmalige betaling gedaan zou kunnen worden. Het voorstel van haar advocaat leek mij in dezen een redelijk bedrag.

(Verzoekster; N.o.) informeerde mij tenslotte over gezondheidsklachten en andere problemen die met genoemde kwestie samenhangen. Hiermee is het gesprek beëindigd..."

Achtergrond

Toetsing door de Nationale ombudsman van een klacht over een beslissing van een bestuursorgaan tot gehele of gedeeltelijke afwijzing van een aanvraag om schadevergoeding.

In het geval van een klacht over een besluit van een bestuursorgaan tot (gedeeltelijke) afwijzing van een verzoek om schadevergoeding dat kan worden onderworpen aan het oordeel van de bestuursrechter is de Nationale ombudsman niet bevoegd.

Staat bij zo'n klacht de weg naar de bestuursrechter niet open, zodat de Nationale ombudsman ter zake wel bevoegd is, dan stelt de Nationale ombudsman zich terughoudend op. In zo'n geval is immers de burgerlijke rechter de instantie die bij uitsluiting bevoegd is om bindend te beslissen over de vraag of, op grond van bepalingen van burgerlijk recht, het betrokken bestuursorgaan is gehouden om de gestelde schade te vergoeden.

Alleen wanneer in zo'n geval naar het oordeel van de Nationale ombudsman de aanspraak van betrokkene op schadevergoeding, gezien de gronden waarop deze aanspraak berust, zo evident juist is dat het betrokken bestuursorgaan niet in redelijkheid tot zijn afwijzende besluit heeft kunnen komen, wordt dat besluit tot weigering van de gevraagde schadevergoeding aangemerkt als een niet-behoorlijke gedraging.

In de overige gevallen gaat de Nationale ombudsman ervan uit dat het in beginsel vrijstaat aan het betrokken bestuursorgaan om te betwisten dat het gehouden is tot het vergoeden van de gestelde schade, en om zich in verband daarmee op het standpunt te stellen dat de vraag naar die gehoudenheid - eventueel - moet worden beantwoord door de burgerlijke rechter. In die gevallen zal er voor de Nationale ombudsman geen reden zijn om het besluit tot weigering van de schadevergoeding aan te merken als een niet-behoorlijke gedraging.