



Rapport

Datum: 7 september 2005
Rapportnummer: 2005/263

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat de Belastingdienst/Rijnmond/kantoor Rotterdam weigert de haar toekomstige voorlopige teruggaaf inkomstenbelasting over het jaar 2003 alsnog op het door haar gewenste rekeningnummer te storten.

Beoordeling

I. Algemeen

1. Verzoekster heeft op eigen initiatief, dat wil zeggen zonder daartoe door de Belastingdienst te zijn uitgenodigd, langs elektronische weg door middel van een T-biljet aangifte gedaan voor de inkomstenbelasting over het jaar 2003. Op de aangifte heeft zij geen rekeningnummer ingevuld ten behoeve van de storting van een eventuele teruggaaf. Naar aanleiding van de ingediende aangifte heeft de Belastingdienst/Rijnmond/kantoor Rotterdam (hierna: de Belastingdienst) verzoekster met dagtekening 6 juli 2004 een voorlopige aanslag inkomstenbelasting 2003 opgelegd. De aanslag vermeldde een terug te geven bedrag van € 809. Voorts stond in de aanslag vermeld dat verzoeksters rekeningnummer voor teruggaaf niet bekend was bij de Belastingdienst. Volgens de aanslag zou verzoekster op korte termijn van de Belastingdienst een formulier ontvangen waarop zij het door haar gewenste rekeningnummer voor de teruggaaf kon doorgeven. Het bedrag van de teruggaaf zou verzoekster binnen twee weken ontvangen nadat de Belastingdienst dit formulier had teruggontvangen, aldus de aanslag.

Het bedoelde formulier is niet door de Belastingdienst verstuurd.

Reeds op 28 juni 2004 is de teruggaaf ad € 809 door de Belastingdienst overgemaakt naar het op verzoeksters naam staande rekeningnummer y.

2. Verzoekster heeft de Belastingdienst gevraagd het bedrag van de teruggaaf inkomstenbelasting 2003 alsnog te storten op de eveneens op haar naam staande rekening x. De Belastingdienst heeft geweigerd aan dit verzoek tegemoet te komen.

II. Ten aanzien van verzoeksters klacht

1. Verzoekster klaagt erover dat de Belastingdienst niet bereid is het bedrag van de haar toekomstige voorlopige teruggaaf alsnog op het door haar gewenste rekeningnummer x te storten. Verzoekster wijst erop dat zij niet meer over een pinpasje van rekening y beschikt, waardoor zij niet over de teruggaaf inkomstenbelasting 2003 kan beschikken.

Volgens verzoekster deelde zij tijdig meermalen telefonisch, schriftelijk dan wel persoonlijk haar nieuwe rekeningnummer aan de Belastingdienst mee. Verzoekster liet weten geen namen van de Belastingdienstmedewerkers te weten aan wie zij het door haar gewenste

rekeningnummer had doorgegeven. Voorts kon zij niet de tijdstippen noemen waarop zij dat had gedaan.

Bij niet aangetekend verzonden brief van 1 mei 2004 heeft verzoekster de Belastingdienst/Centrale administratie te Apeldoorn, alsmede het kantoor waaronder zij valt (Rotterdam) verzocht met onmiddellijke ingang het rekeningnummer y te wissen en in de toekomst haar rekeningnummer x te gebruiken, aldus verzoekster. Van beide stelt zij geen ontvangstbevestiging van haar brieven te hebben ontvangen.

2. De Belastingdienst stelt zich op het standpunt dat hij met de storting op rekening y bevrijdend aan zijn verplichtingen jegens verzoekster heeft voldaan. De Belastingdienst wijst er daartoe op dat deze rekening ten tijde van de storting op naam stond van verzoekster en dat die rekening in 2003 driemaal door hem is gebruikt voor belastingteruggaven aan verzoekster. De Belastingdienst wijst er voorts op dat hij van verzoekster geen bericht heeft ontvangen dat deze rekening niet meer mocht worden gebruikt en dat teruggaven moesten worden gestort op een ander rekeningnummer.

3. De Belastingdienst/Centrale administratie te Apeldoorn liet weten dat het naar zijn mening niet waarschijnlijk is dat hij verzoeksters brief van 1 mei 2004 heeft ontvangen. Hij onderbouwde dit standpunt door er op te wijzen dat er op 28 juni 2004 nog een terugbetaling had plaatsgevonden op rekening y en dat voor die datum de door hem begin mei ontvangen wijzigingsverzoeken van rekeningnummers al ruimschoots waren verwerkt.

4. Verzoekster heeft op de door haar ingediende aangifte geen rekeningnummer vermeld waarop zij een eventuele teruggaaf wenste te ontvangen. Omdat verzoekster eigener beweging aangifte heeft gedaan, heeft zij ook niet vooraf een voorbedrukt aangiftebiljet van de Belastingdienst ontvangen waaruit haar kon blijken op welk rekeningnummer de Belastingdienst voornemens was een eventuele teruggaaf te storten.

5. Het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving houdt in dat bestuursorganen bij de voorbereiding van hun handelingen de relevante informatie verwerven.

Op grond van deze onderzoeksplicht - zoals die is vastgelegd in artikel 3:11 Burgerlijk Wetboek (zie Achtergrond, onder 1.) en artikel 3:2 Algemene wet bestuursrecht (zie Achtergrond, onder 2.) - had de Belastingdienst alvorens het bedrag van de teruggaaf over te maken op rekeningnummer y bij verzoekster dienen te verifiëren of deze rekening op dat moment voor de betrokken teruggaaf kon worden gebruikt.

6. De Belastingdienst heeft ten aanzien van de terugbetaling niet aan de op hem rustende onderzoeksverplichting voldaan. De Belastingdienst heeft het rekeningnummer dat voorkwam in zijn Vastgirobestand niet voor de betrokken teruggave bij verzoekster geverifieerd. De Belastingdienst heeft door dit na te laten het vereiste van actieve en

adequate informatieverwerking geschonden.

In zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

7. Ondanks hetgeen hiervoor is overwogen, kan de Belastingdienst worden gevolgd in zijn standpunt dat hij niet gehouden is de teruggaaf alsnog naar verzoeksters rekening x over te maken.

8. Het redelijkheidsvereiste houdt in dat bestuursorganen de in het geding zijnde belangen tegen elkaar afwegen en dat de uitkomst hiervan niet onredelijk is.

9. De rekening waarop de Belastingdienst de teruggaaf inkomstenbelasting 2003 van verzoekster heeft gestort, rekening y, stond ten tijde van de storting, 28 juni 2004 op naam van verzoekster. Ingevolge het bepaalde in artikel 6:114 Burgerlijk Wetboek (zie Achtergrond onder 1.) heeft de Belastingdienst met die storting dan ook bevrijdend aan zijn verplichting voldaan, tenzij verzoekster de betrokken rekening rechtsgeldig heeft uitgesloten.

Voor zover verzoekster stelt dat zij bij niet aangetekend verzonden brieven van 1 mei 2004 zowel het kantoor Rotterdam van de Belastingdienst, als de Belastingdienst/Centrale administratie te Apeldoorn heeft verzocht het rekeningnummer y te vervangen door x heeft het kantoor Rotterdam in reactie daarop aangegeven dat verzoeksters brief door hem niet is aangetroffen. De Belastingdienst/Centrale administratie berichtte dat hij het niet waarschijnlijk acht dat hij verzoeksters brief had ontvangen, aangezien er op 28 juni 2004 nog een terugbetaling had plaatsgevonden op rekening y en dat voor die datum de door hem begin mei ontvangen wijzigingsverzoeken van rekeningnummers al ruimschoots waren verwerkt.

10. Het risico dat poststukken die niet aangetekend zijn verzonden niet op de juiste plaats aankomen, komt in beginsel voor rekening van de verzender.

Aangezien verzoeksters brieven niet aangetekend zijn verzonden en verzoekster ook niet op andere wijze heeft kunnen aantonen dat de brieven door de Belastingdienst zijn ontvangen, wordt er voor de beoordeling van de klacht van uitgegaan dat de brieven niet door de Belastingdienst zijn ontvangen. Derhalve heeft verzoekster door de door haar gestelde naar de bovengenoemde Belastingdienstkantoren gestuurde brief van 1 mei 2004 niet op rechtsgeldige wijze haar rekening y voor teruggaaf uitgesloten.

Voorts is niet voldoende aannemelijk geworden dat verzoekster vóór 28 juni 2004 op een andere wijze haar rekening y voor teruggaaf rechtsgeldig heeft uitgesloten.

11. De Belastingdienst kon onder deze omstandigheden in redelijkheid besluiten het bedrag niet opnieuw te storten op de door verzoekster gewenste rekening.

De onderzochte gedraging is in zoverre behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Belastingdienst/Rijnmond/kantoor Rotterdam is

gegrond ten aanzien van:

- het niet aan verzoekster ter verificatie aanbieden van het van haar in het Vastgirobestand opgenomen rekeningnummer voor storting van teruggaven, wegens strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving;

niet gegrond ten aanzien van:

- het weigeren om de verzoekster toekomstige voorlopige teruggave over het jaar 2003 alsnog op het door haar gewenste rekeningnummer te storten.

Onderzoek

Op 21 oktober 2004 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 12 oktober 2004, van mevrouw C. te Rotterdam, met een klacht over een gedraging van de Belastingdienst/Rijnmond/kantoor Rotterdam.

Verzoekster had zich al eerder, bij brief van 12 september 2004, tot de Nationale ombudsman gewend. Haar verzoek voldeed toen echter niet aan het kenbaarheidsvereiste als neergelegd in artikel 12, tweede lid, Wet Nationale ombudsman (zoals deze luidde tot 15 maart 2005), zodat het niet in onderzoek werd genomen.

Naar aanleiding van verzoeksters brief van 12 oktober 2004 werd naar de gedraging van de Belastingdienst/Rijnmond/kantoor Rotterdam, die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van Financiën, een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de Belastingdienst/Rijnmond verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Voorts werd hem een aantal specifieke vragen gesteld. Ook aan de Belastingdienst/Centrale administratie te Apeldoorn werd een aantal specifieke vragen gesteld.

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

De Belastingdienst/Rijnmond berichtte dat het verslag hem geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

De reactie van het Ministerie van Financiën gaf geen aanleiding het verslag aan te vullen.

Verzoekster en de Belastingdienst/Centrale administratie gaven binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoekster diende bij de Belastingdienst/Rijnmond/kantoor Rotterdam (hierna: de Belastingdienst) langs elektronische weg een T-aangiftebiljet inkomstenbelasting over het jaar 2003 in. De Belastingdienst had verzoekster niet uitgenodigd tot het doen van aangifte door haar een diskette of een aangiftebiljet toe te zenden. Op de ingediende aangifte vermeldde verzoekster geen rekeningnummer waarop zij een eventuele teruggaaf wenste te ontvangen.

2. Met dagtekening 6 juli 2004 ontving verzoekster de voorlopige aanslag inkomstenbelasting 2003. De aanslag vermeldde een terug te geven bedrag van € 809.

Op de aanslag stond voorts aangegeven dat verzoeksters rekeningnummer voor teruggaaf niet bekend was bij de Belastingdienst. Volgens de aanslag zou verzoekster op korte termijn van de Belastingdienst een formulier ontvangen waarop zij het door haar gewenste rekeningnummer voor de teruggaaf kon doorgeven. Het bedrag van de teruggaaf zou verzoekster binnen twee weken ontvangen nadat de Belastingdienst het formulier had terugontvangen, aldus de aanslag.

Het bedoelde formulier is niet door de Belastingdienst verstuurd.

Reeds op 28 juni 2004 is de teruggaaf ad € 809 door de Belastingdienst overgemaakt naar het op verzoeksters naam staande rekeningnummer y.

3. Bij brief van 13 juli 2004 verzocht verzoekster de Belastingdienst (onder meer) de voorlopige teruggaaf inkomstenbelasting 2003 alsnog op het door haar gewenste rekeningnummer x te storten.

4. Door middel van een formulier mutatie Vastgiro natuurlijke personen van de Belastingdienst verzocht verzoekster de Belastingdienst/Centrale administratie te Apeldoorn voor de verwerking van betalingen en terugbetalingen in zijn zogenaamde Vastgirobestand het rekeningnummer y te laten vervallen en het op haar naam staande rekeningnummer x daarvoor in de plaats te stellen. Dit formulier kwam op 5 augustus 2004 bij de Belastingdienst binnen.

5. In reactie op de hierboven onder 3. vermelde brief liet de Belastingdienst verzoekster bij brief van 30 augustus 2004 weten dat de teruggaaf inkomstenbelasting 2003 door hem was overgemaakt naar de op verzoeksters naam staande rekening y. De Belastingdienst deelde verzoekster mee dat derhalve de teruggaaf rechtsgeldig aan haar was uitbetaald. Hij kon dan ook niet voor de tweede maal tot uitbetaling overgaan, aldus de Belastingdienst.

6. Verzoekster diende bij brief van 12 september 2004 bij de Belastingdienst een klacht in. Zij liet in die brief weten te klagen over de naar haar mening onjuiste en onterechte afwijzing van haar verzoek in de hiervoor onder 5. vermelde brief van de Belastingdienst. Verzoekster verzocht de Belastingdienst nogmaals de teruggaaf inkomstenbelasting te storten op het door haar gewenste rekeningnummer x. Zij onderbouwde haar stelling door het toesturen van een kopie van een door haar, zoals door haar gesteld, naar alle overheidsinstanties gestuurde brief van 1 mei 2004. In deze brief verzocht verzoekster om het vastleggen van haar nieuwe rekeningnummer x. Volgens verzoekster heeft de Belastingdienst op deze brief nooit gereageerd.

Voorts stuurde verzoekster de Belastingdienst als bijlage bij haar brief van 12 september 2004 een kopie van het hiervoor onder 4. opgenomen formulier mutatie Vastgiro natuurlijke personen van de Belastingdienst.

Ten slotte deelde verzoekster de Belastingdienst mee dat zij de Postbank reeds meermalen schriftelijk had laten weten dat zij haar rekeningnummer y per direct wilde opheffen. Dit weigerde de Postbank volgens verzoekster te doen.

Verzoekster verzocht de Belastingdienst met het bovenstaande rekening te houden bij zijn beoordeling.

7. Bij brief van 11 oktober 2004 reageerde de Belastingdienst op verzoeksters brief van 12 september 2004. In deze brief berichtte de Belastingdienst onder meer als volgt:

“In uw brief d.d. 12 september 2004 geeft u te kennen dat u het oneens bent met de stelling van de Belastingdienst dat uw teruggave IB/PV 2003 ad. € 809,00, met aanslagnummer (...), rechtsgeldig is overgemaakt naar rekening (y; N.o.).

Als motivatie geeft u daarbij aan dat d.d. 1 mei 2004 door u een brief aan alle overheidsinstanties is gezonden waarin u onder andere heeft verzocht om bovengenoemd rekeningnummer uit de computerbestanden te verwijderen.

Een dergelijke brief is door mij niet aangetroffen. Bij het nalopen van mijn correspondentie heb ik slechts een brief d.d. 12 februari 2004 aangetroffen waarin u meldt dat u zich heeft aangemeld bij de schuldhulpverlening en een brief d.d. 1 mei 2003, welke door de Belastingdienst is ontvangen d.d. 25 mei 2004, waarin u verzoekt uw adres te wijzigen en uw voorletter te veranderen.

Omdat u onvoldoende heeft aangetoond dat de door u bedoelde brief daadwerkelijk is verzonden en u bovendien niet eerder heeft gereageerd toen u geen ontvangstbevestiging ontving op uw brief d.d. 1 mei 2004 terwijl u hier nadrukkelijk om had verzocht, is hier geen sprake van een betaling op een geldig door u uitgesloten rekening.

Ik handhaaf daarom mijn oordeel dat de Belastingdienst een rechtsgeldige betaling heeft gedaan op rekening (y; N.o.). Volgens informatie van de Postbank staat de rekening op uw naam.”

B. Standpunt verzoekster

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

In haar verzoekschrift merkte verzoekster onder meer op dat zij bezig is het op haar naam staande rekeningnummer y op te heffen. De Postbank weigert dat echter te doen in verband met een debetstand. Verzoekster stelt deze rekening al lange tijd niet meer te gebruiken. Voorts stelt zij niet meer over een pinpasje van die rekening te beschikken, waardoor zij niet over de teruggaaf inkomstenbelasting 2003 kan beschikken.

Verder gaf verzoekster aan dat zij tijdig meermalen telefonisch, schriftelijk dan wel persoonlijk haar nieuwe rekeningnummer aan de Belastingdienst had meegedeeld.

Ten slotte wees zij erop dat zij bij niet aangetekend verzonden brief van 1 mei 2004 alle overheidsinstanties (onder meer) had verzocht met onmiddellijke ingang het rekeningnummer y te wissen en in de toekomst haar rekeningnummer x te gebruiken, aldus verzoekster.

2. Verzoekster deelde de Nationale ombudsman bij brief van 8 november 2004 onder meer nog mee dat zij haar brief van 1 mei 2004 had gestuurd naar zowel de Belastingdienst/Rijnmond/kantoor Rotterdam als naar de Belastingdienst/Centrale administratie te Apeldoorn. Van beiden had zij geen ontvangstbevestiging van haar brief ontvangen.

Zij deelde mee geen namen van de Belastingdienstmedewerkers te weten aan wie zij het door haar gewenste rekeningnummer had doorgegeven. Voorts kon zij niet de tijdstippen noemen waarop zij dat had gedaan.

C. STANDPUNT BELASTINGDIENST/RIJNMOND

1. De Nationale ombudsman stelde de Belastingdienst/Rijnmond op 5 november 2004 onder meer de volgende vragen:

“1. Op welke datum heeft de Belastingdienst de voorlopige teruggave naar verzoekster overgemaakt?

2. Heeft de Belastingdienst verzoekster door middel van een zogenaamd DB-4 formulier verzocht het door haar gewenste rekeningnummer voor teruggave inzake de betreffende voorlopige aanslag kenbaar te maken?

Zo ja, wanneer is dit formulier volledig ingevuld en ondertekend door verzoekster door de Belastingdienst ontvangen?

Zo nee, waarom is dit niet gedaan, terwijl dat wel door de Belastingdienst was toegezegd op de betreffende voorlopige aanslag?

3. Is het juist zoals verzoekster stelt dat er aangifte is gedaan door middel van een zogenaamd T-biljet?

4. Heeft verzoekster over de belastingjaren 1998 tot en met 2002 aangifte gedaan?

Hebben deze aangiften geleid tot eventuele teruggave(n) en naar welke(e) rekeningnummer(s) is (zijn) deze overgemaakt?

5. Persisteert de Belastingdienst bij zijn standpunt dat er sprake is van een rechtsgeldige storting van de teruggave over 2003?

Zo nee, is de Belastingdienst in dit geval alsnog bereid de teruggave op de door verzoekster gewenste rekening te storten?“

2. De Belastingdienst/Rijnmond reageerde bij brief van 15 november 2004 onder meer als volgt op de hierboven gestelde vragen:

“1. De Belastingdienst heeft op 28 juni 2004 de voorlopige teruggave naar verzoekster overgemaakt.

2. De toezegging op de voorlopige aanslag dat een zogenaamd DB-4 formulier zal worden toegezonden, vormt onderdeel van een standaardtekst. Op het moment van uitbetaling is het vastgirobestand geraadpleegd, daarbij bleek dat een bank/gironummer van belanghebbende bekend was. In die gevallen wordt geen DB-4 formulier toegezonden.

3. Er is aangifte gedaan door middel van een modem, via dat medium zijn meerdere biljetten mogelijk.

4. Voorzover uit mijn gegevens valt op te maken, heeft verzoekster aangifte gedaan vanaf 1999. In dat jaar was er sprake van een nihil aanslag.

In de volgende jaren waren de teruggaven als volgt:

Jaar teruggave datum overboeking rekeningnummer waarop is overgeboekt

2000 € 271,00 050903 (y; N.o.)

2001 € 247,00 290803 (y; N.o.)

2002 € 358,00 230903 (y; N.o.)

2000 na vermindering € 20 160804 (x; N.o.)

De nummerwijziging vond plaats op basis van de brief waarvan een kopie is bijgesloten bij de klacht van 12 september (...). De brief betreffende `Mutatie Vastgiro natuurlijke personen` (zie hiervoor onder A.4.; N.o.) was binnengekomen in Rotterdam op 5 augustus 2004.

5. De Belastingdienst handhaaft haar mening dat er sprake is van een rechtsgeldige storting van de teruggave over 2003.”

D. informatie BELASTINGDIENST/CENTRALE ADMINISTRATIE

De Belastingdienst/Centrale administratie te Apeldoorn liet de Nationale ombudsman bij brief van 4 mei 2005 weten dat het naar zijn mening niet waarschijnlijk is dat hij verzoeksters brief van 1 mei 2004 had ontvangen. Hij onderbouwde dit standpunt door aan te geven dat er op 28 juni 2004 nog een terugbetaling had plaatsgevonden op rekening y en dat voor die datum de door hem begin mei ontvangen wijzigingsverzoeken van rekeningnummers al ruimschoots waren verwerkt.

Achtergrond

1. Burgerlijk Wetboek

Artikel 3:11

“Goede trouw van een persoon, vereist voor enig rechtsgevolg, ontbreekt niet alleen, indien hij de feiten of het recht, waarop zijn goede trouw betrekking moet hebben, kende, maar ook indien hij ze in de gegeven omstandigheden behoorde te kennen. Onmogelijkheid van onderzoek belet niet dat degene die goede reden tot twijfel had, aangemerkt wordt als iemand die de feiten of het recht behoorde te kennen.”

Artikel 6:114

"1. Bestaat in een land waar de betaling moet of mag geschieden ten name van de schuldeiser een rekening, bestemd voor girale betaling, dan kan de schuldenaar de verbintenis voldoen door het verschuldigde bedrag op die rekening te doen bijschrijven,

tenzij de schuldeiser betaling op die rekening geldig heeft uitgesloten.

2. In het geval van het vorige lid geschiedt de betaling op het tijdstip waarop de rekening van de schuldeiser wordt gecrediteerd."

2. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 3:2

"Bij de voorbereiding van een besluit vergaart het bestuursorgaan de nodige kennis omtrent de relevante feiten en de af te wegen belangen."