



Rapport

Datum: 13 oktober 2005
Rapportnummer: 2005/316

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat de Belastingdienst/Noord/kantoor Groningen haar klacht over de afwikkeling van haar op 24 oktober 2004 ingediende verzoek tot uitbetaling van de algemene heffingskorting op een onbevredigende wijze heeft afgedaan met de mededeling dat zij vóór 1 juli 2005 bericht zal ontvangen op een inmiddels ingediend T-biljet 2004 en niet alsnog teruggaaf werd verleend op basis van het verzoek van 24 oktober 2004.

Beoordeling

I. Bevindingen

1. Op 24 oktober 2004 diende verzoekster een verzoek voorlopige teruggaaf algemene heffingskorting in bij de Belastingdienst/Noord/kantoor Groningen (verder de Belastingdienst).
2. In haar brief van 30 december 2004 aan de Belastingdienst schreef verzoekster onder meer dat zij van de afhandeling van de voorlopige teruggaaf nog niets gehoord of gezien had, terwijl zij volgens de toelichting op het aanvraagformulier afhandeling binnen zes weken na indiening van de aanvraag mocht verwachten. Zij gaf aan dat zij, nadat zij drie maal vergeefs gepoogd had via het 0800 nummer van de Belastingdienst informatie te krijgen over de afhandeling van de aanvraag, de vierde keer rechtstreeks contact had opgenomen met de Belastingdienst. Een medewerker van de Belastingdienst had haar meegedeeld dat de aanvraag in behandeling was. Indien zij voor half januari 2005 niets had gehoord zou zij een T-biljet moeten invullen. Zij schreef voorts nog dat zij op een snelle reactie hoopte omdat zij het geld erg goed kon gebruiken.
3. Op 9 februari 2005 wendde verzoekster zich tot de Nationale ombudsman. Zij schreef onder meer dat de Belastingdienst niet gereageerd had op haar brief van 30 december 2004. Verder gaf zij aan dat zij medio januari 2005 opnieuw telefonisch contact had opgenomen met de Belastingdienst. In dit telefoongesprek was haar meegedeeld dat zij iets fout had aangevinkt op het aanvraagformulier. Vervolgens had de betrokken medewerker een T-formulier aan verzoekster gezonden. Verzoekster schreef dat zij dit T-formulier op 17 januari 2005 had ingediend. Op 3 februari 2005 had zij opnieuw contact opgenomen met de Belastingdienst. De Belastingdienst had haar meegedeeld dat de ontvangst van het T-biljet nog niet bevestigd kon worden en dat de behandeling nog wel twee maanden kon duren.
4. Omdat de Belastingdienst verzoeksters klacht van 30 december 2004 niet volgens de wettelijke voorschriften voor klachtbehandeling behandeld had, stuurde de Nationale ombudsman haar brief van 9 februari 2005 op 3 maart 2005 door naar de Belastingdienst met het verzoek de klacht alsnog volgens de wettelijke voorschriften te behandelen.

5. Met dagtekening 20 april 2005 ontving verzoekster de volgende reactie van de Belastingdienst:

“...Van de Nationale ombudsman ontving ik uw klacht inzake de afwikkeling van een verzoek tot uitbetaling van de algemene heffingskorting 2004 dan wel het in behandeling nemen van een ingediend T-biljet voor dat jaar.

Aangezien de algemene heffingskorting 2004 tot op enig moment niet aan u werd uitbetaald, kreeg u het advies een T-biljet in te dienen.

Tot op heden heeft u niet vernomen of het door u ingediende T-biljet in behandeling is genomen.

Volgens de mij beschikbare gegevens is uw T-biljet 2004 op de bestemde plaats binnengekomen. Aangezien de Belastingdienst haar werkzaamheden (grotendeels) verricht met gebruikmaking van geautomatiseerde systemen zal uw T-biljet op het daartoe aangewezen moment aan het systeem worden aangeboden; op het moment van aanbieden aan het systeem is geen invloed mogelijk. Zodra uw biljet is aangeboden volgt een voorlopige aanslag met een terug te ontvangen bedrag ter grootte van de algemene heffingskorting. Gezien het feit dat u het biljet voor 1 april heeft ingeleverd, zult u vóór 1 juli 2005 bericht ontvangen...”

6. Op 22 april 2005 wendde verzoekster zich opnieuw tot de Nationale ombudsman omdat zij de reactie van de Belastingdienst onbevredigend achtte. Op 7 juni 2005 verzocht de Nationale ombudsman aan de Belastingdienst om een reactie op verzoeksters klacht. De Belastingdienst reageerde in zijn brief van 14 juni 2005 als volgt:

“...Het verzoek VT 2004 van klagster is ingezonden op 24 oktober 2004. Het verzoek kon niet onmiddellijk worden verwerkt omdat er een fout in werd geconstateerd. De bewerking heeft onder andere daardoor dusdanig lang geduurd dat geen VT meer kon worden uitbetaald. Uitbetaling van een VT over 2004 is op reguliere wijze in 2005 niet meer mogelijk.

Omdat duidelijk werd dat uitbetaling van de VT niet meer mogelijk zou zijn is klagster geadviseerd een T-biljet in te dienen. Ook middels een T-biljet is het mogelijk en zeker niet ongebruikelijk de teruggaaf op basis van de algemene heffingskorting te gelde te maken. Het T-biljet is op 10 maart 2005 bij de Belastingdienst binnengekomen. Op basis van dit biljet is inmiddels een voorlopige aanslag opgelegd met dagtekening 10 juni 2005. De teruggaaf van € 1.734 (inclusief € 38 heffingsrente) is op of omstreeks 10 juni 2005 bijgeschreven op het rekeningnummer van klagster.

Gezien bovenstaande in samenhang met de brief van 20 april 2005 (afhandeling klacht) acht ik de klacht ongegrond...”

7. Naar aanleiding van een aantal nadere vragen van de Nationale ombudsman deelde de Belastingdienst bij brief van 2 augustus 2005 het volgende mee:

“...In uw brief van 19 juli 2005 inzake de klacht van (verzoekster; N.o.) vraagt u om antwoord op een tweetal vragen.

Op de eerste vraag over waarom de Belastingdienst niet in een eerder stadium (verzoekster; N.o.) de gelegenheid heeft geboden de door haar gemaakte fout in het verzoek van 24 oktober 2005 (bedoeld wordt 24 oktober 2004; N.o.) tot een voorlopige teruggaaf in verband met de toepassing van de algemene heffingskorting te herstellen kan ik geen ander antwoord geven dat deze gelegenheid niet geboden is. Om voor mij niet meer te achterhalen redenen is het verzoek te lang onbehandeld blijven liggen.

Op de tweede vraag waarom geen voorlopige aanslag 2004 is opgelegd is het antwoord dat om een dergelijke aanslag niet (expliciet) is verzocht. Gebruikelijk is dat uitbetaling van de Vt wordt aangevraagd voorafgaand aan het jaar of gedurende het jaar waarover de uitbetaling wordt gewenst. Is een dergelijk verzoek niet gedaan of niet tijdig in behandeling genomen dan kan de algemene heffingskorting middels een T-biljet worden geëffectueerd. Om tot een juiste voorlopige aanslag te komen dienen dezelfde gegevens te worden aangeleverd als die in het T-biljet. Nu met dagtekening 10 juni 2005 een voorlopige aanslag is opgelegd op basis van het ingediende T-biljet, waarbij een bedrag aan heffingsrente is vergoed, ben ik van mening dat de Belastingdienst binnen de daarvoor geldende termijn een voorlopige aanslag heeft opgelegd. Uit het ingediende T-biljet blijkt overigens dat er geen sprake was van het uitbetalen van de volledige algemene heffingskorting, aangezien sprake is van inkomsten uit tegenwoordige arbeid tot een bruto bedrag van € 2.633...”

II. Beoordeling

8. Verzoekster klaagt erover dat de Belastingdienst haar klacht over de afwikkeling van haar op 24 oktober 2004 ingediende verzoek tot uitbetaling van de algemene heffingskorting op een onbevredigende wijze heeft afgedaan met de mededeling dat zij vóór 1 juli 2005 bericht zal ontvangen op een inmiddels ingediend T-biljet 2004 en niet alsnog teruggaaf werd verleend op basis van het verzoek van 24 oktober 2004.

9. Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat bestuursorganen slagvaardig en met voldoende snelheid optreden.

10. In de toelichting bij het formulier verzoek voorlopige teruggaaf 2004 (zie Achtergrond) staat dat de eerste uitbetaling van de voorlopige teruggaaf plaatsvindt ongeveer zes weken nadat het verzoek is ingediend. Verder staat in de toelichting dat het verzoek uiterlijk 30 november 2004 door de Belastingdienst ontvangen moet zijn, anders betaalt de Belastingdienst geen voorlopige teruggaaf 2004 meer uit.

11. De Belastingdienst heeft verzoekster niet binnen deze door hem zelf nagestreefde eerste (betalings)termijn van zes weken na indiening van de aanvraag geïnformeerd dat haar verzoek om een voorlopige teruggaaf 2004 niet volledig juist was ingevuld en haar daarmee niet de mogelijkheid geboden deze onjuistheid tijdig te herstellen. De Belastingdienst merkte in dit verband op dat het verzoek te lang onbehandeld was blijven liggen. Pas medio januari 2005 vernam verzoekster telefonisch van de Belastingdienst dat zij iets fout had aangevinkt in het aanvraagformulier. Vervolgens heeft de Belastingdienst verzoekster geadviseerd een T-biljet in te vullen op basis waarvan verzoekster, wanneer dit biljet vóór 1 april 2005 zou zijn ingediend, eerst voor eind juni 2005 een voorlopige aanslag mocht verwachten.

12. Niet kan worden gesteld dat de Belastingdienst onjuist heeft gehandeld door verzoekster te adviseren een T-biljet in te vullen. Van de Belastingdienst had echter mogen worden verwacht dat hij het door verzoekster ingediende T-biljet met voorrang had behandeld, zo nodig handmatig. Het was immers niet aan verzoekster te wijten dat de Belastingdienst haar verzoek om een voorlopige teruggaaf niet tijdig in behandeling had genomen, waardoor het niet meer mogelijk was de voorlopige teruggaaf nog in december 2004 uit te betalen. Verzoekster heeft hierdoor een aantal maanden niet over de liquide middelen beschikt, waarop zij op grond van de toelichting op het formulier al eerder mocht rekenen. Bovendien had verzoekster in haar brief van 30 december 2004 aan de Belastingdienst laten weten dat zij de teruggaaf goed kon gebruiken. Het feit dat verzoekster op basis van het door haar vóór 1 april 2005 ingediende T-biljet in juni 2005 een voorlopige aanslag inclusief heffingsrente heeft ontvangen doet aan het vorenstaande niet af.

Door verzoeksters verzoek om een voorlopige teruggaaf te lang onbehandeld te laten liggen en vervolgens verzoeksters T-biljet niet met voorrang te behandelen heeft de Belastingdienst gehandeld in strijd met het vereiste van voortvarendheid.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Belastingdienst/Noord te Groningen is gegrond, wegens strijd met het vereiste van voortvarendheid.

Onderzoek

Op 9 februari 2005 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw R. te Groningen, met een klacht over een gedraging van de Belastingdienst/Noord/kantoor Groningen.

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/Noord verzocht op de klacht te reageren.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Noch de Belastingdienst/Noord noch verzoekster gaf binnen de gestelde termijn een reactie.

Informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie:

brief van verzoeker van 30 december 2004 aan de Belastingdienst

verzoekschrift aan Nationale ombudsman van 9 februari 2005 over het niet ontvangen van een reactie op de klacht van 30 december 2004

reactie van de Belastingdienst van 20 april 2005 op de klacht van 30 december 2004

verzoekschrift aan de Nationale ombudsman van 22 april 2005 over de klachtafhandeling

reactie van de Belastingdienst van 14 juni 2005 op de klacht van 22 april 2005

nadere vragen aan de Belastingdienst van 19 juli 2005

reactie van de Belastingdienst van 2 augustus 2005 op de nadere vragen

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

Toelichting verzoek voorlopige teruggaaf 2004

“...Inleveren van uw verzoek en de uitbetaling van de voorlopige teruggaaf

Als het verzoek uiterlijk op 30 november 2003 door de Belastingdienst is ontvangen, krijgt u het bedrag van de voorlopige teruggaaf in twaalf maandelijkse termijnen. U krijgt half januari 2004 de eerste uitbetaling van de voorlopige teruggaaf.

Ontvangt de Belastingdienst het verzoek op of na 1 december 2003 maar voor 1 december 2004, dan wordt het bedrag van de voorlopige teruggaaf uitbetaald in 2004 verdeeld over het aantal resterende maanden. U krijgt de eerste uitbetaling van de voorlopige teruggaaf

ongeveer zes weken nadat u het verzoek heeft ingeleverd. De uitbetaling gebeurt alleen in termijnen als het maandbedrag € 23 of meer is. Is het maandbedrag minder, dan wordt het bedrag in één keer uitbetaald.

U krijgt nooit een groter bedrag aan voorlopige teruggaaf uitbetaald dan er in 2004 aan loonheffing wordt ingehouden.

Let op!

Het formulier moet uiterlijk op 30 november 2004 door de Belastingdienst ontvangen zijn, anders betaalt de Belastingdienst geen voorlopige teruggaaf 2004 meer uit...”