



# Rapport

**Datum: 25 september 2006**  
**Rapportnummer: 2006/324**

## Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de Belastingdienst/Haaglanden/kantoor Rijswijk zijn verzoek om schadevergoeding van 17 mei 2005 vanwege gemaakte kosten, heeft afgewezen. Verzoeker zag zich met kosten geconfronteerd doordat het voor hem niet mogelijk was aan zijn verplichting tot het doen van elektronisch aangifte te voldoen, omdat de door de Belastingdienst verschaft programmatuur niet functioneerde.

## Beoordeling

### I. Bevindingen

1. Verzoeker is ondernemer. Met ingang van 1 januari 2005 is hij verplicht om zijn aangifte inkomstenbelasting elektronisch bij de Belastingdienst in te dienen.
2. Het lukte verzoeker niet om de aangifte elektronisch te verzenden. Hij belde hiervoor een aantal keer met de Belastingtelefoon. Op 2 maart 2005 maakte verzoeker per (aangetekende) brief aan de Belastingdienst/Haaglanden/kantoor Rijswijk melding van de door hem ondervonden problemen bij het verzenden van zijn elektronische aangifte inkomstenbelasting. Hij verzocht daarbij om een oplossing en tevens om uitstel voor de indiening van de aangifte.
3. In zijn brief van 14 april 2005 verleende de Belastingdienst aan verzoeker uitstel voor het doen van zijn aangifte inkomstenbelasting 2004 tot 1 juni 2005.
4. Op 3 mei 2005 had verzoeker telefonisch contact met de Belastingdienst Rijswijk. Op 12 mei 2005 werd verzoeker gebeld door een medewerker van de helpdesk van de Belastingdienst.
5. Op 17 mei 2005 stuurde verzoeker een fax aan de helpdesk van de Belastingdienst waarin hij meedeelde dat na het uitvoeren van diens aanwijzingen de aangifte nog altijd niet kon worden verzonden. Tevens verzocht verzoeker om een inhoudelijke reactie op zijn brief van 2 maart 2005.
6. Eveneens op 17 mei 2005 stuurde verzoeker een aangetekende brief aan de Belastingdienst Rijswijk waarin hij verzocht om een inhoudelijk antwoord op zijn brief van 2 maart 2005. Tevens diende verzoeker in deze brief een klacht in over de werkwijze van de Belastingdienst en claimde hij een vergoeding voor de gemaakte kosten. Tot slot verzocht verzoeker in deze brief om uitreiking van een papieren aangifte en om verder uitstel voor het doen van aangifte.
7. In juni 2005 ontving verzoeker van de Belastingdienst/Centrale Administratie/ Apeldoorn een schriftelijke bevestiging van de gemaakte afspraak om op 8 juli 2005 op het kantoor

van de Belastingdienst in Rotterdam de aangifte in te vullen en te verzenden.

8. Op 20 juli 2005 reageerde de Belastingdienst/Haaglanden/kantoor Rijswijk op de klachtbrief van verzoeker van 17 mei 2005. Het verzoek om uitreiking van een papieren aangifte werd afgewezen, omdat dan niet zou worden voldaan aan de verplichting tot het elektronisch doen van aangifte. Wel werd nader uitstel voor het indienen van de aangifte verleend tot 1 november 2005 en werd verzoeker aangemeld voor ondersteuning bij het doen van de elektronische aangifte. Verzoeker had hiervoor reeds een uitnodiging ontvangen (zie hiervoor onder 7).

Vervolgens ging de Belastingdienst in op het aangiftemodel dat door de Belastingdienst op internet ter beschikking wordt gesteld. De Belastingdienst merkte hierover op, dat dit model slechts bedoeld is voor een relatief kleine groep ondernemers, aangezien het merendeel gebruik maakt van software die is gekoppeld aan het boekhoudpakket of het doen van de aangifte uitbesteed aan een adviseur. Het was niet gelukt om het model voor de hele groep probleemloos te laten functioneren. De Belastingdienst achtte dit begrijpelijk, gelet op de diversiteit in gebruikers en hun voorzieningen.

Ten slotte reageerde de Belastingdienst op het verzoek om kostenvergoeding van verzoeker. De Belastingdienst zag geen mogelijkheden om verzoeker hierin tegemoet te komen, aangezien het doen van aangifte altijd onvermijdelijke administratieve lasten met zich meebrengt. Deze lasten komen in zijn algemeenheid voor rekening van de belastingplichtige, de invoering van de elektronische aangifte heeft hierin geen verandering gebracht. De elektronische aangifte beoogt op termijn een administratieve lastenvermindering voor ondernemers te bewerkstelligen.

9. Met zijn brief van 3 augustus 2005 aan de Belastingdienst/Haaglanden/kantoor Rijswijk reageerde verzoeker op de brief van 20 juli 2005 van de Belastingdienst. Hij stelde hierin dat aangezien het doen van elektronische aangifte voor ondernemers verplicht is gesteld, de Belastingdienst ervoor had dienen te zorgen dat de programmatuur voor iedere gebruiker probleemloos werkt. Verzoeker eiste nogmaals een schadevergoeding voor de door hem aan het doen van aangifte gespendeerde uren.

Verzoeker deelde mee uiteindelijk op het kantoor van de Belastingdienst in Rotterdam zijn aangifte elektronisch te hebben ingediend. Aangezien de Belastingdienst niet tegemoet was gekomen aan zijn verzoek om kostenvergoeding deelde hij mee dat hij zich tot de Nationale ombudsman zou wenden.

10. Op 7 augustus 2005 diende verzoeker een klacht in bij de Nationale ombudsman. Hij stelde dat hij buitensporig veel tijd had moeten besteden om aan zijn verplichting tot het doen van elektronische aangifte te kunnen voldoen. In eerste instantie was het hem niet gelukt om het aangifteprogramma te downloaden. Toen dit uiteindelijk was gelukt, kon hij de aangifte niet verzenden. Verzoeker merkte op dat zijn eis tot schadevergoeding door de

Belastingdienst was afgewezen.

11. Op 20 september 2005 legde de Nationale ombudsman de klacht voor een reactie voor aan de Belastingdienst/Haaglanden. Hij verzocht daarbij de Belastingdienst/Haaglanden om met name in te gaan op de motivering van de afwijzing van het verzoek om schadevergoeding. Daarbij wees hij erop dat de wetgever geen voorzieningen heeft getroffen voor het vergoeden van kosten aangaande de verplichting tot elektronisch aangeven. Het scheen de Nationale ombudsman toe, dat de onkosten welke verzoeker claimt, niet zozeer samenhangen met de verplichting tot het doen van elektronische aangifte, doch met het feit dat het voor verzoeker juist niet mogelijk was om aan deze verplichting te voldoen.

Ook vroeg hij waarom verzoeker niet eerder de mogelijkheid is geboden om op het kantoor van de Belastingdienst aangifte te doen.

12. Met zijn brief van 17 oktober 2005 reageerde de Belastingdienst/Haaglanden op de klacht van verzoeker. De Belastingdienst ging hierin allereerst in op de algemene ondersteuning die ondernemers wordt geboden bij het doen van de elektronische aangifte. Zo is er onder meer een speciaal telefoonnummer ingesteld voor technische ondersteuning. De Belastingdienst merkte op dat deze voorziening in het algemeen goed heeft gefunctioneerd.

Naar aanleiding van Kamervragen in de Tweede Kamer op 12 april 2005 is er aanvullende dienstverlening gekomen voor belastingplichtigen waarbij het verzenden van de elektronische aangifte niet lukte. Deze groep kon de aangifte verzenden op een regiokantoor van de Belastingdienst. De Belastingdienst merkte hierbij op, dat in een groot deel van de gevallen waarin verzendproblemen bestonden, het modem van de computer van de belastingplichtige het probleem veroorzaakte en derhalve niet de aangiftevoorziening van de Belastingdienst.

Vervolgens ging de Belastingdienst in op de specifieke situatie van verzoeker. De Belastingdienst stelde vast dat verzoeker allereerst problemen had ondervonden met het gebruik van de door de Belastingdienst geboden aangiftevoorziening en vervolgens met de verzending van de aangifte. Verzoeker had zich ingespannen bij het zoeken naar oplossingen en daarbij meerdere malen contact gehad met de Belastingtelefoon en de telefonische helpdesk van de technische ondersteuning.

De Belastingdienst deelde mee dat aan verzoeker uitstel was gegeven voor indiening van de aangifte en dat hij in juni was uitgenodigd om op 8 juli geholpen te worden bij het doen van elektronische aangifte, hetgeen ook is gelukt.

Behalve deze ondersteuning had verzoeker diverse malen contact met kantoor Rijswijk. De Belastingdienst merkte op dat daadwerkelijke ondersteuning vanuit een regiokantoor niet

goed mogelijk is omdat het een gecentraliseerd proces betreft.

In eerste instantie was verzoeker verwezen naar de Belastingtelefoon, in tweede instantie, na het in behandeling nemen van de klachtbrief van 17 mei 2005, waren er op regioniveau een aantal acties ondernomen. Zo is langer uitstel verleend, is gecheckt of alle gegevens goed in de systemen stonden en of de aangifte klaar stond op internet en is telefonisch contact gezocht met verzoeker. Naar aanleiding daarvan is verzoeker aangemeld voor de eerder genoemde hulp bij verzending.

Voorts gaf de Belastingdienst antwoord op de vraag, waarom verzoeker niet eerder de mogelijkheid was geboden om op het kantoor van de Belastingdienst in Rotterdam aangifte te doen. De reden hiervoor lag volgens de Belastingdienst in het feit dat eerder deze mogelijkheid niet bestond. Voortschrijdend inzicht had geleid tot de constatering dat in een zeer beperkt aantal gevallen meer nodig was dan de reeds geboden telefonische ondersteuning. Na de toezegging van de Staatssecretaris op 12 april 2005 aan de Tweede Kamer is deze extra ondersteuning gerealiseerd. Vanaf 13 mei 2005 was deze gereed.

Ten slotte ging de Belastingdienst in op de afwijzing van het verzoek om kostenvergoeding door verzoeker. Bij de invoering van de elektronische aangifte heeft de staatssecretaris in de Memorie van Toelichting aangegeven dat er sprake zal zijn van initiële kosten bij ondernemers voordat de algemene lastenverlichting ad € 50 miljoen gerealiseerd kan worden. Naast de voor iedereen te maken initiële kosten zal in een zeer beperkt aantal gevallen sprake zijn van technische onvolkomenheden die het elektronisch berichtenverkeer met de Belastingdienst bemoeilijken en die wederzijds extra inspanningen vragen. Dit betekende naar het oordeel van de Belastingdienst nog niet dat van kostenvergoeding sprake moet zijn. De Belastingdienst was van mening dat hij zich zowel op regioniveau als op centraal niveau voldoende heeft ingespannen om verzoeker behulpzaam te zijn bij het doen van zijn elektronische aangifte. Bovendien bleek geen sprake te zijn van onvolkomenheden in de aangiftevoorziening van de Belastingdienst, maar moet de oorzaak gezocht worden in de computerconfiguratie van de belastingplichtige, iets waarvoor de Belastingdienst niet verantwoordelijk gesteld kan worden.

13. De Nationale ombudsman stelde verzoeker vervolgens in de gelegenheid om op de brief van de Belastingdienst van 17 oktober 2005 te reageren. Verzoeker maakte hier gebruik van met zijn brief van 25 januari 2006. Hij stelde hierin dat de Belastingdienst zelf heeft bevestigd dat zijn aangifteprogramma niet goed functioneerde, door in zijn brief van 20 juli 2005 op te merken dat het niet mogelijk is gebleken om het aangiftemodel voor de hele groep probleemloos te laten verlopen. Verzoeker merkte op dat ook andere medewerkers van de Belastingdienst hadden erkend dat er problemen waren bij een aantal gebruikers van het aangiftemodel. Tevens verwees verzoeker naar een tweetal in De Telegraaf verschenen artikelen, waarin de problemen met de elektronische aangifte worden besproken.

Verzoeker weersprak de stelling van de Belastingdienst, dat de oorzaak voor het niet kunnen verzenden van de aangifte lag in de configuratie van zijn computer. Hij stelde over twee moderne computers te beschikken, aangeschaft in juni 2003 en november 2004. Met beide computers was de verzending van de aangifte niet gelukt. Medewerkers van de helpdesk van de Belastingdienst hadden verschillende malen bevestigd dat de configuratie van de computers in orde was. Tevens stelde verzoeker nooit problemen te hebben ondervonden met het verzenden van zijn elektronische aangifte omzetbelasting, hetgeen hij vanaf januari 2005 maandelijks had gedaan.

Ten slotte specificeerde verzoeker in zijn brief de kosten die hij heeft moeten maken voor het doen van zijn elektronische aangifte, waarvan hij vergoeding claimt.

## **II. Beoordeling**

14. De Nationale ombudsman beoordeelt of de afwijzing van een aanvraag voor schadevergoeding behoorlijk of niet behoorlijk is. Hierbij toetst hij aan het redelijkheidsvereiste.

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

In een geval als het onderhavige brengt het redelijkheidsvereiste met zich mee, dat de Belastingdienst een schadevergoeding mag weigeren, indien hij op goede gronden zijn aansprakelijkheid voor de ontstane schade betwist. In dat geval kan de burger de kwestie desgewenst aan de burgerlijke rechter voorleggen. Dit is alleen anders wanneer de betwisting van zijn aansprakelijkheid door de Belastingdienst zo duidelijk onjuist is dat de Belastingdienst in redelijkheid niet tot zijn beslissing had kunnen komen. Dan wordt de afweging van het belang van de Belastingdienst bij betwisting van zijn verplichting tot schadevergoeding tegenover het belang van de burger bij schadevergoeding geacht in strijd met het redelijkheidsvereiste te zijn.

16. Verzoeker is ondernemer voor de toepassing van de inkomstenbelasting en is derhalve met ingang van 1 januari 2005 wettelijk verplicht om zijn aangifte inkomstenbelasting elektronisch in te dienen. Voor ondernemers die hun aangifte niet laten verzorgen door een intermediair en die niet over speciale aangiftesoftware beschikken, voorziet de Belastingdienst op zijn website in een aangifteprogramma dat voor de elektronische aangifte gebruikt kan worden. Dit programma dient te worden gedownload, ingevuld en vervolgens via internet te worden verzonden aan de Belastingdienst.

17. Om het aangifteprogramma te kunnen gebruiken, dient de computer van de belastingplichtige aan een aantal eisen te voldoen. Deze eisen worden onder meer vermeld op de website van de Belastingdienst. Niet is gebleken dat de computer van verzoeker niet aan deze eisen voldeed. Aangenomen mag worden dat als dit wel het geval

was geweest, dit tijdens het contact met de helpdesk naar voren zou zijn gekomen. Toch functioneerde het aangifteprogramma niet naar behoren. In eerste instantie kostte het verzoeker moeite om het aangifteprogramma te downloaden. Uiteindelijk lukte dit toch, maar bij de verzending van de ingevulde aangifte ondervond verzoeker nog meer problemen. Ook na diverse contacten met de Belastingdienst, onder andere via het speciaal hiervoor opengestelde telefoonnummer, werd niet duidelijk wat de oorzaak van de verzendproblemen was. Uiteindelijk heeft de Belastingdienst verzoeker de mogelijkheid geboden om op het kantoor van de Belastingdienst te Rotterdam de aangifte te versturen, waarvan verzoeker ook gebruik heeft gemaakt.

18. Verzoeker heeft de Belastingdienst verzocht om vergoeding van de kosten die hij heeft moeten maken om elektronisch aangifte te kunnen doen. De Belastingdienst heeft deze vergoeding geweigerd door te wijzen op het feit dat kosten voor het doen van aangifte voor rekening dienen te komen van de belastingplichtige. Tevens is de Belastingdienst van mening dat hij zich voldoende heeft ingespannen om verzoeker behulpzaam te zijn bij het indienen van zijn elektronische aangifte. Ten slotte stelt de Belastingdienst dat de verzendproblemen werden veroorzaakt door de configuratie van de computer van verzoeker en niet door het niet functioneren van het aangifteprogramma.

19. De Belastingdienst kan worden gevolgd in zijn standpunt dat kosten voor het doen van aangifte in beginsel voor rekening van de belastingplichtige dienen te komen. De Belastingdienst dient er evenwel zorg voor te dragen dat de kosten voor het doen van aangifte voor de belastingplichtige zo laag mogelijk blijven. Op 1 januari 2005 werd voor alle ondernemers het elektronisch doen van aangifte verplicht. Ontheffing van deze plicht wordt, behoudens uitzonderlijke gevallen, niet verleend. In een dergelijke situatie geldt eens te meer dat de Belastingdienst het doen van de aangifte optimaal dient te faciliteren, de verschillen tussen het doen van een "reguliere aangifte" en het doen van elektronische aangifte zijn immers niet gering.

Het is bij een dergelijke overgang onvermijdelijk dat een belastingplichtige wordt geconfronteerd met initieel hogere kosten voor het doen van elektronische aangifte. Deze zouden echter beperkt moeten blijven tot kosten die voortvloeien uit het zich eigen maken van deze nieuwe vorm van aangifte doen en het eventueel aanschaffen van apparatuur met een configuratie die aan de eisen voldoet.

20. De Belastingdienst kan niet worden gevolgd in zijn standpunt dat geen schadevergoeding wordt toegekend omdat de oorzaak voor de verzendproblemen lag in de configuratie van de computer van verzoeker. Immers, niet is gebleken dat de computer niet voldeed aan de eisen die de Belastingdienst hieraan vooraf had gesteld voor het doen van elektronische aangifte. Bovendien heeft de indiening van de aangiften omzetbelasting voor verzoeker kennelijk geen problemen opgeleverd. De verzending van de aangifte inkomstenbelasting is evenwel ook na diverse contacten met de helpdesk van de Belastingdienst niet gelukt.

Van een belastingplichtige kan niet worden verwacht dat hij over de kennis en kunde beschikt om dergelijke technische problemen op te lossen, noch kan van hem worden verwacht dat hij de kosten draagt die hiermee gepaard gaan. De Belastingdienst had bij de invoering van de elektronische aangifte op de hoogte dienen te zijn van de problemen die zich zouden kunnen voordoen, dan wel, zodra een onbekend probleem zich voordeed, onverwijld voor een oplossing zorg moeten dragen. Nu de Belastingdienst hierin niet is geslaagd ligt het in de rede dat de Belastingdienst de extra kosten vergoedt die verzoeker heeft moeten maken om uiteindelijk zijn aangifte te kunnen indienen.

De onderzochte gedraging is hiermee niet behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van de Belastingdienst/Haaglanden te Rijswijk, is gegrond, wegens schending van het redelijkheidsvereiste.

## **AANBEVELING**

De minister van Financiën wordt in overweging gegeven te bevorderen dat de Belastingdienst/Haaglanden/kantoor Rijswijk opnieuw beslist op het verzoek om schadevergoeding, met inachtneming van hetgeen de Nationale ombudsman heeft overwogen.

Bij brief van 30 november 2006 liet de minister van Financiën de Nationale ombudsman weten de Belastingdienst/Haaglanden/kantoor Rijswijk te verzoeken in positieve zin te beslissen op het verzoek van belanghebbende om schadevergoeding.

## **Onderzoek**

Op 10 augustus 2005 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer B. te Den Haag, met een klacht over een gedraging van de Belastingdienst/Haaglanden/kantoor Rijswijk.

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/Haaglanden verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. 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/Haaglanden gaf aanleiding het verslag te



wijzigen. Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

#### Informatieoverzicht

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

1. Verzoekers brief aan de Belastingdienst/Haaglanden van 2 maart 2005.
2. Het bericht van uitstel voor het doen van aangifte van de Belastingdienst/Haaglanden van 14 april 2005.
3. Verzoekers brief aan de helpdesk van de Belastingdienst van 17 mei 2005.
4. Verzoekers brief aan de Belastingdienst/Haaglanden van 17 mei 2005.
5. Het bericht van de Belastingdienst/Centrale Administratie van juni 2005.
6. De klachtafhandelingsbrief van de Belastingdienst/Haaglanden van 20 juli 2005.
7. De reactie van verzoeker op de klachtafhandelingsbrief aan de Belastingdienst/Haaglanden van 3 augustus 2005.
8. Verzoekers verzoekschrift aan de Nationale ombudsman van 7 augustus 2005.
9. De reactie van de Belastingdienst/Haaglanden op de klacht van 17 oktober 2005.
10. De reactie van verzoeker op de reactie van de Belastingdienst van 25 januari 2006.

### **Bevindingen**

Zie onder Beoordeling.

### **ACHTERGRONDachtergrond**