



Rapport

Datum: 6 november 2007
Rapportnummer: 2007/241

Klacht

Verzoeker klaagt er over dat het programma voorlopige teruggaaf (VT) van de Belastingdienst op internet bij de vaststelling van een voorlopige teruggaaf geen rekening houdt met eventuele positieve inkomensbestanddelen, maar slechts met negatieve bestanddelen. Hij stelt dat het programma misleidend is, omdat een belastingplichtige bij het doen van een dergelijke aanvraag niet kan weten dat het programma positieve inkomensbestanddelen buiten beschouwing laat, waardoor bij de definitieve aangifte pas duidelijk wordt dat er aanzienlijk meer belasting is verschuldigd dan (ten onrechte dus) verwacht werd op grond van de eerder gevraagde voorlopige teruggaaf.

Beoordeling

I. Bevindingen

1. Nadat verzoeker bij het invullen van de aangifte over 2005 tot de ontdekking kwam dat hij en zijn echtgenote over het jaar 2005 aanzienlijk meer belasting moesten terugbetalen dan hij verwachtte op grond van een eerder foutief aangevraagde, uitgekeerde, maar later twee maal gecorrigeerde voorlopige teruggaaf, wendde hij zich met een klacht tot de Belastingdienst/Oost (verder Belastingdienst).

2. De Belastingdienst reageerde daarop bij brief van 17 juli 2006 als volgt:

"...Uw klachtenbrief heb ik op 1 mei 2006 ontvangen.

Hierin geeft u aan dat de aanslag hoger uitvalt dan verwacht door de huidige inrichting van het VT programma op internet.

In uw situatie heeft u de aftrekpost eigen woning aan uw partner toebedeeld. Bij de aanvraag van uw Voorlopige Teruggaaf heeft u in 2e instantie geen aftrek eigen woning toebedeeld gekregen. Wel is daarin privé-gebruik auto meegenomen.

Echter bij de vaststelling van een voorlopige teruggaaf voor of in de loop van het kalenderjaar worden alleen de negatieve bestanddelen van het belastbaar inkomen uit werk en woning meegenomen. Dit is geregeld in artikel 9.3 lid 1 Wet Inkomstenbelasting 2001. Het programma verrekent positieve inkomensbestanddelen alleen als het saldo van de negatieve en positieve inkomensbestanddelen negatief is

Het berekent in geen geval een te betalen aanslag. Het VT programma is dus enkel ingericht voor het verlenen van teruggaven. Dit betekent dat dit programma geen te betalen aanslag laat zien indien hier positieve inkomensbestanddelen in staan.

Nu u in 2e instantie enkel privé-gebruik auto ad € 9350 en aftrek lijfrentepremie ad € 2000 (per saldo vormt dit een positief inkomensbestanddeel) in de voorlopige teruggaaf heeft opgenomen laat het programma dan ook geen te betalen aanslag zien. Deze bijtelling komt pas tot uiting bij het opleggen van de voorlopige aanslag naar aanleiding van de ingediende aangifte.

Naar aanleiding van ons telefonisch onderhoud heb ik ook onderzoek gedaan naar het krantenartikel in de Volkskrant van 3 juni 2006. Hierin wordt melding gemaakt van het opleggen van foutief opgelegde voorlopige aanslagen. Dit krantenartikel heeft betrekking op voorlopige aanslagen naar aanleiding van ingediende aangiften en ziet dus niet op de voorlopige teruggaven naar aanleiding van het VT -programma..."

3. Verzoeker wendde zich daarop tot de Nationale ombudsman. Hij stelde onder meer dat het door hem bij de aanvraag voor de voorlopige teruggaaf 2005 en de correctie daarvan gebruikte internetprogramma VT, naar zijn mening misleidend is. Daarbij wees hij ook op wat naar zijn mening het knelpunt is, te weten het scherm waarop belastingplichtigen hun aftrekposten kunnen verdelen. In zijn situatie was hem gebleken dat toewijzing van de aftrekposten aan zijn echtgenote de hoogste teruggaaf opleverde, terwijl dat logischerwijs niet het geval moest zijn omdat zij niet de hoofdkostwinster was. Naar aanleiding van de reactie van de Belastingdienst op zijn klacht vroeg verzoeker zich af hoe hij had kunnen weten dat bepaalde inkomensbestanddelen buiten de werking van het programma VT bleven en blijven.

4. De minister van Financiën reageerde met een brief van 17 november 2006 als volgt op verzoekers - bij de Nationale ombudsman ingediende - klacht. In zijn reactie beantwoordde de minister tevens vijf door de Nationale ombudsman gestelde vragen.

"...(Verzoeker; N.o.) klaagt erover dat het programma voorlopige teruggaaf (VT-programma) van de Belastingdienst misleidend is omdat het geen rekening houdt met eventuele positieve inkomensbestanddelen. Hij stelt dat een belastingplichtige dat bij het doen van de aanvraag niet kan weten. Daardoor wordt pas bij de definitieve aanslag duidelijk dat er meer belasting verschuldigd is dan werd verwacht op grond van de eerder gevraagde teruggaaf.

Hierna wil ik eerst wat opmerken over de afhandeling van de klacht door de Belastingdienst Oost/kantoor Almelo. Daarna ga ik in op uw vragen.

1. Afhandeling door Belastingdienst Oost/kantoor Almelo

De Belastingdienst Oost/kantoor Almelo heeft bij de afhandeling van de klacht van (verzoeker; N.o.) gesteld dat bij de vaststelling van de voorlopige teruggaaf voor of in de loop van het kalenderjaar alleen negatieve bestanddelen van het inkomen uit werk en woning worden meegenomen. Verder merkt de Belastingdienst Oost/kantoor Almelo op dat

het VT-programma enkel is ingericht voor het verlenen van voorlopige teruggaven. Dat wil ik graag nog wat verduidelijken. Bij de vaststelling van een voorlopige teruggaaf houdt de belastingdienst rekening met alle positieve inkomsten, zowel uit werk en woning, aanmerkelijk belang als met voordeel uit sparen en beleggen. Dat is logisch, want anders zouden er per definitie onjuiste voorlopige teruggaven volgen. Verder houdt de belastingdienst rekening met bepaalde negatieve inkomensbestanddelen (aftrekposten) en heffingskortingen. Deze zijn voor de voorlopige teruggaaf limitatief opgesomd in de wet (artikel 9.3 Wet Inkomstenbelasting 2001).

Het VT-programma is bedoeld om een belastingplichtige te kunnen laten bepalen of hij in aanmerking komt voor een voorlopige teruggaaf en als dat zo is, om dat verzoek dan langs digitale weg in te dienen. Op deze wijze wordt de teruggave zo snel mogelijk gerealiseerd. Gelet hierop berekent het VT-programma uitsluitend het bedrag van een eventuele teruggaaf van belasting. Het programma houdt hierbij rekening met de zo-even vermelde opsomming van art. 9.3 Wet Inkomstenbelasting 2001. Als géén recht bestaat op een voorlopige teruggaaf van belasting, geeft het VT-programma dat aan. Het geeft echter geen eventueel te betalen belastingbedragen weer. De reden hiervan behandel ik na de beantwoording van uw vragen.

(...)

2. Hierna behandel ik uw vragen.

1. Is bij het ontwerpen van de programmatuur onderkend dat (niet-verwijtbare) onwetendheid aan de zijde van belastingplichtigen tot een klacht als deze zou kunnen leiden?

Nee, met een klacht als deze is geen rekening gehouden. Bij de gehouden publiekstests is dit aspect evenmin naar voren gekomen. Bij de behandeling van deze klacht heb ik navraag gedaan bij de Belastingtelefoon. Ook daar zijn dit soort klachten niet binnengekomen.

2. Zo ja, is dan overwogen om in het programma een waarschuwing in te bouwen?

3. Zo nee, waarom niet?

Ik verwijs naar mijn antwoord bij 1: met de klacht is geen rekening gehouden. Aan het inbouwen van een waarschuwing is daarom ook niet gedacht.

Wel is het nodige gedaan om de belastingplichtige "wetend" te maken en om te voorkomen dat het VT-programma tot misverstanden leidt. Belastingplichtigen die informatie zoeken over de voorlopige teruggaaf krijgen op de Internetsite van de belastingdienst (www.belastingdienst.nl) aanwijzingen:

om na te gaan of zij in aanmerking komen voor een voorlopige teruggaaf en zo ja,

om een voorlopige teruggaaf aan te vragen, en

om wijzigingen in hun voorlopige teruggaaf door te geven als zij al een voorlopige teruggave ontvangen.

Op de Internetsite van de Belastingdienst is dit als volgt opgenomen: "Met het programma Voorlopige teruggaaf kunt u en eventueel uw partner een voorlopige teruggaaf aanvragen over het jaar 2006. Ook kunt u met dit programma wijzigingen doorgeven."

Na het doorlopen van het programma en het invullen van de gevraagde gegevens volgt een voorspelling van de mogelijke teruggaaf. De belastingplichtigen met een fiscale partner kunnen het zogenoemde verdeelscherm invullen. Daarbij kan belastingplichtige bepaalde grondslagen verdelen tussen zichzelf en zijn partner. Deze verdeling is van invloed op de voorspelling over de hoogte van de voorlopige teruggaaf.

Het VT-programma is niet geschikt voor het aanvragen van een (positieve) voorlopige aanslag. Eén van de redenen hiervoor is dat bepaalde aftrekposten wettelijk uitgesloten zijn van verrekening via een voorlopige teruggaaf. Belastingplichtigen kunnen die wettelijk uitgesloten aftrekposten alleen via de definitieve aangifte realiseren. Het weergeven van een saldo 'te betalen belasting' via het VT-programma zou dus een onjuist beeld geven in die gevallen waarin de belastingplichtige die uitgesloten aftrekposten heeft. Bovendien zou de belastingplichtige ten onrechte kunnen afleiden dat hij als gevolg van de ingediende aanvraag/wijziging voor zichzelf en zijn partner een positieve voorlopige aanslag én een beschikking voorlopige teruggaaf zou ontvangen. Dat is niet het geval. De Belastingdienst verwerkt alleen de aanvraag voor de voorlopige teruggaaf.

Hierbij kan ik ook nog opmerken dat de belastingplichtige niet verplicht is om een voorlopige teruggaaf aan te vragen. Belastingplichtige kan het realiseren van zijn aftrekposten ook (gedeeltelijk) uitstellen tot het moment waarop hij zijn definitieve aangifte doet.

Naar mijn oordeel is het VT-programma zodanig vormgegeven en begeleid door voorlichting, dat ik de klacht van (verzoeker; N.o.) niet gegrond acht.

Wel is de klacht van (verzoeker, N.o.) voor mij aanleiding om te onderzoeken of het mogelijk en gewenst is dat belastingplichtigen een zogenoemde "pop-up" (attentiesein) krijgen als het eindresultaat van de berekening in het verdeelscherm € 0 is. Die pop-up zou hen dan, wellicht ten overvloede, kunnen wijzen op het feit dat zij (mogelijk) belasting moeten betalen en in dat geval er beter aan doen een voorlopige aanslag aan te vragen in plaats van een voorlopige teruggaaf.

Ten slotte merk ik op dat wordt onderzocht of het voorlopige-teruggaafproces en het voorlopige-aanslagproces kunnen worden geïntegreerd. Het gevolg zal zijn dat de belastingplichtige gedurende het belastingjaar met het programma (en het formulier) zowel positieve als negatieve aanslagen kan berekenen en aanvragen. Dit zou tot gevolg hebben dat situaties als die van (verzoeker, N.o.) in ieder geval niet meer kunnen voorkomen..."

5. In reactie daarop gaf verzoeker in een ongedateerde brief, door de Nationale ombudsman ontvangen op 5 december 2006, onder meer aan dat hij in 2004 en 2005 driemaal - via internet - het programma VT had gebruikt en dat dat programma driemaal een andere teruggaaf had berekend. De eind 2004 ingediende aanvraag hield in dat de teruggaaf aan verzoeker en zijn echtgenote over 2005 een bedrag van € 498 per maand bedroeg. Nadat verzoeker ontdekte dat hij bij de eerste aanvraag een fout had gemaakt, waardoor hij en zijn echtgenote teveel aan teruggaaf ontvingen, corrigeerde hij dat met een nieuwe aanvraag. Vervolgens ontvingen hij en zijn echtgenote vanaf mei 2005 twee bedragen, te weten € 497 per maand onder vermelding van zijn sofinummer én € 593 per maand onder vermelding van het sofinummer van zijn echtgenote. Omdat hij en zijn echtgenote daarmee nog steeds teveel ontvingen, diende verzoeker via het programma VT - omstreeks juli 2005 - opnieuw een aanvraag in. Daarbij vroeg hij om stopzetting van de eerdere teruggaaf, maar voerde wel dezelfde gegevens in als die welke hij had vermeld bij de tweede aanvraag. Op basis daarvan ontvingen hij respectievelijk zijn echtgenote € 497 en € 197 per maand.

Verder bracht verzoeker naar voren dat het programma VT bij de correcties die hij trachtte door te voeren telkens de hoogste teruggaaf voor hem en zijn echtgenote had berekend als hij de aftrek eigen woning aan zijn echtgenote toebedeelde. Naar hem later - en niet tijdens het proces van het doen van de aanvragen - uit informatie van een medewerker van de Belastingdienst was gebleken, komt dit doordat het programma gegevens uit eerdere aanvragen meeneemt bij een volgende aanvraag. Volgens verzoeker volgt het programma VT een niet kenbare methodiek en is het programma daarom misleidend.

Dat de mogelijkheid van een klacht als de zijne niet uit de publiekstests van het programma naar voren was gekomen achtte verzoeker - evenmin als het feit dat tot dan toe geen vergelijkbare klacht bij de Belastingtelefoon was ontvangen - geen reden om zijn klacht ongegrond te achten.

6. De Nationale ombudsman legde de reactie van verzoeker voor aan de minister van Financiën, die daarop in een brief van 23 februari 2007 reageerde.

"...Volgens de heer D. is het programma voorlopige teruggaaf (VT-programma) van de Belastingdienst misleidend.

In mijn brief van 17 november 2006 heb ik aangegeven dat het VT-programma zodanig is vormgegeven en begeleid door voorlichting dat ik de klacht over dit programma niet

gegrond acht. Ik heb ook een onderzoek aangekondigd naar de mogelijkheid en wenselijkheid van een "pop-up" in het VT-programma om belastingplichtigen er zo nodig op te wijzen dat zij (mogelijk) belasting moeten betalen. Daarbij zou dan moeten worden aangegeven dat zij er beter aan doen een voorlopige aanslag aan te vragen in plaats van een voorlopige teruggaaf. Verder heb ik in mijn brief van 17 november 2006 aangekondigd dat wordt onderzocht of het voorlopige-teruggaafproces en het voorlopige-aanslagproces kunnen worden geïntegreerd.

(Verzoeker; N.o.) geeft in zijn reactie van 3 december 2006 aan dat in mijn brief van 17 november 2006 geen verklaring wordt gegeven voor zijn ervaringen met het VT-programma. Uit de opsomming van die ervaringen en uit de inlichtingen die ik bij de inspecteur het ingewonnen, maak ik op dat mijn eerdere conclusie met betrekking tot het VT-programma juist is. Wel is inmiddels duidelijk dat de behandeling van de voorlopige teruggaaf van (verzoeker; N.o.) door de Belastingdienst Oost/Almelo niet geheel vlekkeloos is verlopen. Dat licht ik hierna toe.

Uitgaande van de chronologische opsomming die (verzoeker; N.o.) geeft in zijn reactie van 3 december 2006 en de informatie van de inspecteur kom ik tot de volgende chronologische weergave.

(Verzoeker; N.o.) heeft in december 2004 automatisch een voorlopige teruggaaf 2005 gekregen. Deze was gebaseerd op de gegevens over 2004.

(Verzoeker; N.o.) wil in april 2005 de aftrek eigen woning verminderen. Daarnaast wenst hij deze aftrek geheel aan zijn partner toe te rekenen in plaats van aan zichzelf. Om dat te bereiken vraagt hij twee nieuwe voorlopige teruggaven aan. Één voor zichzelf, zonder dat hij daarop aftrekposten claimt. Eigenlijk een "nihilaanvraag". Daarnaast vraagt hij een voorlopige teruggaaf voor zijn partner aan. Deze aanvragen leiden alleen tot een nieuwe voorlopige teruggave voor zijn partner. Zijn eigen voorlopige teruggaaf loopt gewoon door. De vermindering met € 1 staat overigens geheel los van de aanvraag in april maar is een gevolg van de verdeling van de totale voorlopige teruggaaf over de tijdvakken. Hierdoor komt het voor dat de voorlopige teruggaaf vanaf een bepaald tijdvak wijzigt. (Verzoeker; N.o.) heeft dus voor zichzelf onbedoeld een nieuwe voorlopige teruggaaf aangevraagd. Een dergelijke aanvraag die niet leidt tot een voorlopige teruggaaf en waarbij de berekening uitkomt op nihil of op een te betalen aanslag levert een zogenaamde "signaalpost" op voor de Belastingdienst. Het is dan de bedoeling dat het kantoor van de Belastingdienst de signaalpost naloopt en eventueel contact opneemt met de belastingplichtige om na te gaan wat de bedoeling is. Om te bereiken wat (verzoeker; N.o.) wilde bereiken, had hij zijn eigen voorlopige teruggaaf moeten intrekken of stopzetten per april/mei 2005. Tegelijkertijd had hij voor zijn partner een voorlopige teruggaaf kunnen aanvragen. Aan het begin van het VT-programma moet eerst via een keuzeschermb worden aangegeven of men een nieuwe voorlopige teruggaaf wil aanvragen, of een voorlopige teruggaaf wil intrekken of stopzetten. Als (verzoeker; N.o.) voor het intrekken van zijn

voorlopige teruggaaf had gekozen, zou hij de reeds uitbetaalde bedragen moeten terugbetalen. Vervolgens zou hij dan voor het geheel van de aftrekpost een voorlopige teruggaaf voor zijn partner kunnen aanvragen. Als hij voor het stopzetten per april/mei 2005 had gekozen, zou hij voor het restant van de aftrekpost een voorlopige teruggaaf voor zijn partner kunnen aanvragen.

In augustus heeft (verzoeker; N.o.) om stopzetting van de voorlopige teruggaaf van zijn partner gevraagd. Dit had tot gevolg dat een nieuwe aanslag is vastgesteld. De voorlopige teruggaaf is ten onrechte door blijven lopen voor een lager bedrag. Ook hier is derhalve iets mis gegaan bij de behandeling van de stopzetting.

Uit bovenstaande weergave blijkt dat de behandeling door Belastingdienst Oost/Almelo niet helemaal goed is verlopen. Ik heb daarom contact opgenomen met de inspecteur. Hij heeft aangegeven dat (verzoeker; N.o.) de in zijn voorlopige aanslag 2005 begrepen heffingsrente ad € 69 niet hoeft te betalen.

Als (verzoeker; N.o.) nog vragen heeft over het VT-programma kan hij telefonisch contact opnemen met de heer R. van de Belastingdienst/Centrum voor proces- en produktontwikkeling ..."

7. In reactie daarop gaf verzoeker bij brief van 18 maart 2007 aan dat hij, anders dan de Belastingdienst het in de brief van 23 februari 2007 doet voorkomen, niet de wens had de aftrekpost 'eigen woning' aan zijn echtgenote toe te rekenen. Hij wees er in dit verband op dat het VT-programma de mogelijkheid biedt om aftrekposten aan hem of zijn echtgenote toe te rekenen en dat het programma VT bij de in juli 2005 ingediende aanvraag aangaf dat toerekening aan zijn echtgenote het meest voordelig zou zijn. Voorts bracht hij naar voren dat het VT-programma, naar hij afleidde uit de gegevens van de stortingen op de bankrekening van hem en zijn echtgenote, uitgaat van twee fiscale eenheden, waarbij hij er op wees dat hij en zijn echtgenote altijd gezamenlijk aangifte doen. Verzoeker bestreed niet dat hij onbedoeld een nieuwe voorlopige teruggaaf had aangevraagd, maar wees er op dat hij dat gedaan had na advies van een medewerker van de Belastingdienst. Daarbij ging hij er - naar later bleek ten onrechte - van uit dat de nieuwe teruggaaf in de plaats zou komen van de oude. In dit verband wees hij er op dat de Belastingdienst hem op geen enkel moment kenbaar heeft gemaakt dat er sprake was van een dubbele en/of onbedoelde teruggaaf. Verder bracht hij naar voren dat het programma VT ook niet voor zo'n situatie waarschuwt op grond waarvan hij herhaalde dat het programma vanwege de niet doorzichtige berekeningsmethodiek misleidend is. Hij vroeg de Belastingdienst tenslotte om hem niet - financieel - de dupe te laten worden van de tekortkomingen.

8. Telefonisch liet een medewerker van de Belastingdienst op 12 april 2007 aan de Nationale ombudsman weten dat aan verzoeker geen heffingsrente in rekening zal worden gebracht.

II. Beoordeling

9. Het programma VT is een voorziening die de Belastingdienst de burgers aanbiedt om op een betrekkelijk eenvoudige wijze en op een moment gelegen vóór de vaststelling van de reguliere belastingaanslag de beschikking te krijgen over een voorlopige teruggaaf. Aldus komt dat programma tegemoet aan materiële behoeften van burgers.

10. Vaststaat dat verzoeker in 2004 en 2005 driemaal via het programma VT op internet een aanvraag voorlopige teruggaaf heeft ingediend. De laatste twee keer deed hij dat omdat hij daarmee een bij de eerste aanvraag gemaakte fout wilde gladstrijken. De tweede aanvraag bestond in feite uit twee aanvragen, één voor zichzelf waarbij geen aftrekposten werden opgevoerd, een nihilaanvraag derhalve, en één voor zijn echtgenote. Dit laatste omdat verzoeker uitgaande van het programma had geconcludeerd dat het toerekenen van de aftrek eigen woning aan zijn partner het meest voordelig zou zijn. Deze aanvraag leidde alleen tot een nieuwe voorlopige teruggaaf voor verzoekers echtgenote. Bij gebreke aan intrekking van de oorspronkelijke teruggaaf liep deze laatste gewoon door.

11. Duidelijk is dat verzoeker bij zijn aanvragen niet bekend was met het feit dat het programma VT uitsluitend het bedrag van een eventuele teruggaaf berekent en aangeeft als er geen recht bestaat op een voorlopige teruggaaf, maar geen eventueel te betalen bedragen weergeeft. Het programma is er niet op ingericht dat het eventueel te betalen bedragen laat zien. Verder is duidelijk dat verzoeker er in ieder geval bij de tweede aanvraag vanuit ging dat de eerder aangevraagde teruggaaf met die tweede aanvraag vervallen zou zijn. Dat laatste was niet het geval nu verzoeker in het kiesmenu kennelijk niet heeft gekozen voor de optie de eerste voorlopige teruggaaf in te willen trekken of stop te zetten om vervolgens een nieuwe teruggaaf aan te vragen, maar direct heeft gekozen voor een nieuwe voorlopige teruggaaf waardoor de aanvankelijke teruggaaf bleef bestaan.

12. Vaststaat dat het programma VT in ieder geval ten tijde van het gebruik door verzoeker niet aangaf dat eventueel te betalen bedragen niet worden weergegeven (omdat het programma daar niet voor is bedoeld). Daarnaast staat vast dat het programma bij herhaald gebruik geen expliciete informatie verschaft over, in dit geval ook opgetreden, mogelijke consequenties van dat herhaald gebruik als niet eerst de eerdere aanvraag wordt ingetrokken. Bovendien staat vast dat informatie over het een en het ander ook anderszins niet, bv. in een algemene toelichting bij het gebruik van het programma, wordt verstrekt. Wat betreft dat laatste is dan ook met instemming kennis genomen van de aankondiging van de minister dat naar aanleiding van verzoekers klacht onderzocht zal worden of het mogelijk is dat het programma in de situatie dat mogelijk belasting verschuldigd is een signaal aan de gebruiker gaat geven.

13. Het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen houdt in dat bestuursorganen hun administratieve beheer en organisatorisch functioneren inrichten op een wijze die behoorlijke dienstverlening aan burgers verzekert.

14. Van een door een bestuursorgaan aangeboden voorziening zoals het programma VT mag dan ook verwacht worden dat bij gebruik daarvan geen sprake kan zijn van misverstanden. Een burger moet er op kunnen vertrouwen dat een dergelijk product aan de verwachtingen voldoet die redelijkerwijs uit het aanbod voortvloeien. In dit geval is die verwachting de op de aanvraag gebaseerde voorspelling van de teruggaaf, een teruggaaf die - bij feitelijke indiening van de aanvraag - ook vrijwel direct wordt gerealiseerd. In zoverre voldoet het programma aan gerechtvaardigde en redelijke verwachtingen en voert het te ver om de kwalificatie "misleitend" te gebruiken, te meer omdat het programma VT geen recht op teruggaaf verschaft.

15. Vaststaat echter dat - zoals verzoeker heeft ervaren - er onder omstandigheden een geheel andere fiscale realiteit kan zijn dan die door de belastingplichtige wordt ervaren op basis van de gegevens die het programma VT laat zien. Een andere realiteit kan zich - zoals in dit geval is gebleken - in ieder geval voordoen als er een fiscale partner is en er derhalve bij het indienen van een aanvraag moet worden gekozen voor een bepaalde verdeling van negatieve inkomensbestanddelen. Dan kan zich later openbaren dat tegenover de volgens het programma berekende voorlopige teruggaaf aan de ene partner een door de andere partner te betalen bedrag kan staan dat een deel van of de gehele voorlopige teruggaaf teniet kan doen.

16. Omdat niet verondersteld mag worden dat een gebruiker van het programma van een dergelijke mogelijkheid op de hoogte is en - door het ontbreken van informatie bij het gebruik van het programma - dat ook niet in redelijkheid kan weten, is de werking van het programma VT in een situatie zoals die van verzoeker niet in overeenstemming met het onder 5 genoemde vereiste en is verzoekers klacht in zoverre gegrond. Weliswaar had de fiscale realiteit in verzoekers situatie eerder duidelijk kunnen zijn als de Belastingdienst - hetgeen niet gebeurd is - actie had ondernomen na verzoekers 'nihilaanvraag', maar het feit dat er in beginsel een voorziening is getroffen als er sprake is van een zogenaamde 'nihilaanvraag' geeft al een indicatie dat het programma niet waterdicht is. Dit geeft aanleiding aan het rapport een aanbeveling te verbinden.

Overigens is er met instemming kennis van genomen dat in dit geval aan verzoeker geen heffingsrente in rekening zal worden gebracht.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de minister van Financiën, is gegrond wegens schending van het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen.

AANBEVELING

De minister van Financiën wordt in overweging gegeven te bevorderen dat zolang er geen sprake is van integratie van het voorlopige-teruggaafproces en het

voorlopige-aanslagproces bij gebruik van het programma VT op internet:

- informatie wordt verstrekt over het feit dat het programma nooit een eventueel te betalen belastingbedrag laat zien en dat er dus - onder omstandigheden - een verkeerd beeld kan ontstaan van fiscale rechten en verplichtingen van de gebruiker en zijn/haar fiscale partner;
- informatie wordt verstrekt over de precieze reikwijdte van de keus die men dient te maken tussen 'nieuwe voorlopige teruggaaf' en 'intrekken/stopzetten voorlopige teruggaaf'.

Het ministerie van Financiën deelde de Nationale ombudsman bij brief van 24 januari 2008 mee naar aanleiding van de voorgenomen integratie van voorlopige teruggaaf en voorlopige aanslag nog eens kritisch te zullen kijken naar het programma en de daarin opgenomen hulpteksten. In dat licht zullen uiteraard ook de teksten over de aanvraag, stopzetting en intrekking nog eens onder de loep worden genomen.

Onderzoek

Op 14 augustus 2006 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer D. te Schalkhaar, met een klacht over een gedraging van de minister Financiën.

Naar deze gedraging, werd een onderzoek ingesteld. Daarbij werd een aantal specifieke vragen gesteld.

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

Tijdens het onderzoek kregen de minister van Financiën en verzoeker de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren. De minister van Financiën liet weten geen behoefte meer te hebben te reageren op verzoekers laatste reactie (d.d. 18 maart 2007).

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De minister van Financiën liet weten geen op- of aanmerkingen daarop te hebben. Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

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

De reactie van de Belastingdienst van 17 juli 2006 op verzoekers klachtbrief;

Het aan de Nationale ombudsman gerichte verzoekschrift van 14 augustus 2006;

De reactie van de Belastingdienst van 17 november 2006 op de bij de Nationale ombudsman ingediende klacht;

De ongedateerde brief van verzoeker, door de Nationale ombudsman ontvangen op 5 december 2006;

De brief van de Belastingdienst van 23 februari 2007;

De brief van verzoeker van 18 maart 2007;

Het telefoongesprek van 12 april 2007.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

Zie onder Beoordeling.