



Rapport

Klacht

Namens mevrouw H. te Lisse klaagt verzoeker er over dat de Belastingdienst/Utrecht-Gooi:

1. zijn beroep tegen de afwijzing van een verzoek om kwijtschelding op 18 september 2006 heeft afgewezen, waarbij is uitgegaan van een onjuiste berekening van de betalingscapaciteit van verzoekers cliënte. De inkomsten uit alimentatie zijn volledig meegerekend, hoewel hierover nog belasting moest worden betaald. Tevens is een voorlopige teruggaaf bij de inkomsten gerekend, hoewel deze onterecht was en moest worden terugbetaald;
2. in deze beslissing heeft overwogen dat verzoekers cliënte niet heeft gevraagd om stopzetting van de voorlopige teruggaaf, terwijl volgens verzoeker in verschillende gesprekken met de Belastingdienst wel om stopzetting is gevraagd;
3. hem niet heeft uitgenodigd om (alsnog) een mondelinge toelichting te geven, nadat hij telefonisch had aangegeven dat hij de uitnodiging voor de hoorzitting op 7 september 2007 niet had ontvangen.

BEoordeling

Algemeen

1. Op 15 juli 2004 kende de Belastingdienst/Holland-Midden aan mevrouw H. een voorlopige teruggaaf toe van € 1.121; deze werd uitbetaald in maandelijkse termijnen tussen juli en december 2004.

Nadat mevrouw H. aangifte inkomstenbelasting had gedaan, legde de Belastingdienst/Holland-Midden haar op 3 mei 2005 een voorlopige aanslag (H41) op van € 872. Reden van de aanslag was dat de voorlopige teruggaaf van € 1.121 ten onrechte was geweest.

Op 12 januari 2006 volgde de definitieve aanslag 2004 (H46), die was gesteld op € 0.

Na een ingediend bezwaar werd de definitieve aanslag op 29 april 2006 verminderd. Inclusief de heffingsrente werd € 347 verrekend met de voorlopige aanslag H41. Mevrouw H. moest vervolgens op de voorlopige aanslag H41 nog € 537 betalen.

Door tussenkomst van verzoeker vroeg zij de Belastingdienst/Holland-Midden begin mei 2006 om kwijtschelding.

2. Op 21 juli 2006 wees de Belastingdienst/Holland-Midden het verzoek af. De Belastingdienst/Holland-Midden overwoog daarbij onder meer het volgende:

"Het kan aan u worden toegerekend dat de belastingaanslag niet kan worden betaald.

De Belastingdienst heeft een Voorlopige teruggaaf verleend aan de hand van de gegevens die u heeft verstrekt. Bij het verlenen van die Voorlopige teruggaaf heeft de Belastingdienst u erop gewezen dat na controle van de jaaraangifte een definitieve belastingaanslag zal worden opgelegd. Bij controle is naar voren gekomen dat u het verzoek om voorlopige teruggaaf ten onrechte of onjuist heeft gedaan.

In dat geval verleent de Belastingdienst geen kwijtschelding voor dat deel van de belastingaanslag, die het gevolg is van het ten onrechte of onjuist gedaan verzoek om voorlopige teruggaaf."

3. Verzoeker tekende op 21 juli 2006 bij de Belastingdienst beroep aan tegen de afwijzing. Verzoeker gaf uitdrukkelijk aan het op prijs te stellen een mondelinge toelichting te geven. Bij beslissing van 18 september 2006 wees de directeur van de Belastingdienst/Utrecht-Gooi het beroep af. Daarbij overwoog de directeur onder meer het volgende:

"U heeft in uw brief gevraagd om de mogelijkheid gehoord te kunnen worden. U bent uitgenodigd voor een hoorzitting op 7 september 2006 om 9.00 uur. Op deze afspraak bent u niet verschenen en hebt u evenmin gereageerd. Kennelijk wenste u geen gebruik te maken van deze mogelijkheid.

(...)

Er is overigens sprake van een tweede voorlopige belastingaanslag die nog niet is gevolgd door een definitieve aanslag. In dat geval verleent de Belastingdienst geen kwijtschelding.

Daarnaast is aan de te betalen aanslag een teruggaaf voorafgegaan. Deze teruggaaf was voorlopig en gebaseerd op een inschatting van de situatie van uw cliënte in 2004. Uw cliënte heeft deze voorlopige maandelijkse bijdragen ontvangen en aan de inspecteur niet om stopzetting of om wijziging verzocht.

Verder wordt een verzoek om kwijtschelding onder andere beoordeeld op het inkomen en vermogen. Aan de hand van de verstrekte gegevens werd, met inachtneming van de daarvoor geldende landelijke uitgangspunten, de betalingscapaciteit van uw cliënte berekend.

Met het inkomen wordt de betalingscapaciteit berekend per maand. De betalingscapaciteit wordt berekend door uw maandelijkse inkomen, minus de huur en de premie voor de ziektekosten die niet wordt ingehouden door uw werkgever. Ook wordt het vakantiegeld in de berekening betrokken. Het betreft uw huidige netto inkomen. Het normbedrag is de bijstandsnorm die wordt toegepast op grond van uw gezinssituatie. Op grond van het beleid neemt de Belastingdienst genoegen met 80% van de betalingscapaciteit. Met de overgebleven 20% en het normbedrag dient u zich te voorzien in uw levensonderhoud. Ook dient u hiervan de kosten, zoals gas, water, elektra en overige schuldeisers te

betalen.

De betalingscapaciteit is € 51 per maand en € 612 per jaar (Berekening is bijgevoegd)

Naar aanleiding daarvan ben ik van mening dat de financiële omstandigheden uw cliënte in staat stellen de belastingaanslag zonder buitengewoon bezwaar te voldoen."

4. Naar aanleiding van de beslissing van 18 september 2006 nam verzoeker telefonisch contact op met de Belastingdienst/Utrecht-Gooi. Verzoeker deelde de Belastingdienst onder meer mee dat hij geen uitnodiging voor het gesprek op 7 september 2006 had ontvangen.

5. Bij brief van 16 oktober 2006 diende verzoeker een klacht in bij de Nationale ombudsman. In telefoongesprekken met een medewerker van het Bureau Nationale ombudsman en in een brief van 26 november 2006 lichtte verzoeker zijn bezwaren nader toe. Verzoekers klacht is samengevat weergegeven onder het kopje KLACHT. Verder heeft verzoeker onder meer naar voren gebracht dat de voorlopige teruggaaf in de periode 2001-2002 op advies van de Belastingdienst werd aangevraagd door de gemeentelijke sociale dienst. De voorlopige teruggaaf werd daarna telkens automatisch verlengd, hoewel verzoeker in gesprekken met belastingmedewerkers had gevraagd om deze te stoppen.

6. Op 12 februari 2007 stelde de Nationale ombudsman een onderzoek in. In een brief van 24 april 2007 reageerde de Belastingdienst/Utrecht-Gooi op verzoekers klacht. De Belastingdienst/Utrecht-Gooi verwees in de reactie allereerst naar het kwijtscheldingsbeleid dat is vastgelegd in de belastingwetgeving (artikel 26 van de Invorderingswet 1990 en artikelen 7 tot en met 28a van de Uitvoeringsregeling Invorderingswet 1990), en in het beleid (artikel 26, paragraaf 1 tot en met 8 van de Leidraad Invordering 1990). De relevante passages van het kwijtscheldingsbeleid, waar de Belastingdienst/Utrecht-Gooi naar verwees, zijn opgenomen onder Achtergrond. Daarnaast liet de Belastingdienst/Utrecht-Gooi onder meer het volgende weten:

"Geen kwijtschelding wordt verleend als het aan de belastingschuldige kan worden toegerekend dat de belastingaanslag niet kan worden voldaan. Daarvan is onder meer sprake als de belastingaanslag het gevolg is van een eerder ten onrechte of te hoog verleende voorlopige teruggaaf. Dit is slechts anders indien deze teruggaaf de belastingschuldige niet kan worden verweten. Daarbij wordt vermoed dat verwijtbaar is gehandeld, indien de negatieve voorlopige aanslag is gebaseerd geweest op de gegevens die in het verzoek om voorlopige teruggaaf zijn verstrekt.

Dit is de afwijzingsgrond.

Dat daarnaast nog andere gronden zijn genoemd in mijn afwijzende beschikking is (achteraf gezien) niet erg gelukkig, omdat deze gronden niet geheel juist zijn.

De klacht (...) over de onjuist berekende betalingscapaciteit is terecht. In deze berekening is een fout gemaakt; een kopie van de juiste berekening voeg ik bij deze brief.

Vervolgens is gesteld dat de inkomsten uit alimentatie volledig zijn meegerekend, terwijl daarover nog belasting moet worden betaald. Ook wordt gesteld dat de voorlopige teruggaaf onderdeel uitmaakt van deze berekening, terwijl de voorlopige teruggaaf niet terecht was en moest worden terugbetaald.

Zoals uit het hierboven weergegeven beleid (onder artikel 26, paragraaf 2, lid 13 L.I.) is vastgelegd moet tot het netto-bestedbaar inkomen worden gerekend de netto-ontvangen bedragen uit een uitkering (of loondienst e.d.), de alimentatie-uitkering en de overige inkomsten. Onder deze overige inkomsten valt de voorlopige teruggaaf van belasting. Alleen enkele heffingskortingen zijn dan hiervan weer uitgezonderd.

Ik herhaal dat deze laatste argumenten in de afwijzing van de kwijschelding al niet meer van belang zijn; om alle misverstanden uit de weg te werken merk ik op dat naar mijn mening bij het toerekenen van inkomen is gehandeld volgens het beleid zoals dat in de Leidraad Invordering is verwoord.

In punt 2 van de klacht wordt gemeld dat door (of namens) mevrouw H. in verschillende gesprekken met de belastingdienst om stopzetting van de voorlopige teruggaaf is gevraagd. Ik heb hiervan geen stukken of aantekeningen gezien. Over het feit waaraan dat is te wijten, bijvoorbeeld niet vastgelegd, kan ik mij geen oordeel vormen.

Over punt 3 van de klacht, het niet uitnodigen, heb ik in het dossier het volgende gevonden. Vastgelegd is dat (verzoeker; N.o.) is uitgenodigd voor een hoorgesprek te houden op 7 september 2006 om 9:00 uur. Vervolgens is vastgelegd dat noch mevrouw H. noch (verzoeker; N.o.) zijn verschenen. Enkele dagen daarna is de beslissing genomen en de beschikking opgemaakt en verzonden met dagtekening 18 september 2006.

Uit de klacht (...) moet ik opmaken dat hij nadien nog telefonisch contact heeft gehad met mijn collega (...). Hiervan zie ik in het dossier geen vastlegging.

Conclusie

Ik acht de klacht inhoudelijk niet gegrond.

Wel vind ik de afhandeling van het beroepschrift verwarrend. Er is één heel duidelijke afwijzingsgrond. (...)

In mijn streven naar zorgvuldigheid ben ik vervolgens ook nog ingegaan op twee andere gronden die overigens geen belang meer hadden na de eerste uitdrukkelijke afwijzingsgrond. En in de verwoording en toepassing van die twee andere gronden zijn vervolgens tot overmaat van de ramp ook nog eens fouten gemaakt. Het spijt mij oprecht

dat (verzoeker; N.o.) en mevrouw H. door mijn beschikking in verwarring kunnen zijn geraakt. Ik bied hiervoor mijn verontschuldigingen aan."

In de berekening van de betalingscapaciteit, die bij de brief van de Belastingdienst was gevoegd, is onder meer vermeld dat de betalingscapaciteit van mevrouw H. € 30 per maand bedroeg. Het verschil met het eerder berekende bedrag van € 51 per maand werd veroorzaakt door de bedragen die werden meegerekend als uitgaven inzake de woonlasten.

7. Naar aanleiding van de reactie van de Belastingdienst deelde verzoeker onder meer mee dat hij op 21 september 2006 (aantoonbaar met de nota van de KPN) bijna elf minuten met de Belastingdienst had gebeld. Verzoeker stelt in het telefoongesprek te hebben aangegeven dat de uitnodiging voor de hoorzitting hem onbekend was. De betrokken ambtenaar zou daarop hebben gezegd dat dat niet zijn schuld was; verzoeker kon niet alsnog een afschrift van de uitnodiging ontvangen.

Verzoeker gaf tevens aan dat de nieuwe berekening van de betalingscapaciteit, die de Belastingdienst bij de reactie op de klacht had gevoegd, ook niet klopte. Opnieuw was de onjuiste voorlopige teruggaaf, die later zou moeten worden terugbetaald, bij de inkomsten gerekend.

8. In een brief van 14 juni 2007 legde de Nationale ombudsman de Belastingdienst/Utrecht-Gooi de volgende nadere vragen voor:

"1. Bevestigt uw medewerker (...) het verhaal van verzoeker inzake het telefoongesprek over de niet ontvangen uitnodiging? Heeft de Belastingdienst een beleid voor gevallen waarin de uitnodiging niet is ontvangen? Heeft de (betrokken medewerker; N.o.) in dit geval volgens u adequaat gehandeld? Klopt het dat geen afschrift van de uitnodiging kan of mag worden verstrekt?"

2. Verzoeker heeft aangegeven dat de nieuwe berekening van de betalingscapaciteit niet juist is. Volgens hem had de voorlopige teruggaaf niet meegerekend moeten worden. De voorlopige teruggaaf werd ten onrechte uitbetaald en moest worden terugbetaald. Ook moest over de overige inkomsten (alimentatie) nog belasting worden betaald. Is verzoekers standpunt juist?"

9. De Belastingdienst/Utrecht-Gooi zond de Nationale ombudsman op 1 augustus 2007 een tussenbericht toe. Bij brief van 10 september 2007 antwoordde de Belastingdienst/Utrecht-Gooi als volgt:

"...1. De (betrokken medewerker; N.o.) bevestigt eigenlijk alleen hetgeen ik schreef in mijn brief van 24 april 2007 (zie onder 6: N.o.). Tot februari 2007 was er geen vastgelegd beleid voor gevallen waarin de uitnodiging niet was ontvangen. In situaties waarin de beslissing nog niet was genomen, werd soms alsnog een gesprek ingelast. In gevallen waarin de

beslissing al was genomen werd over het algemeen volstaan met de mededeling dat de beslissing al was genomen en de beschikking al was opgemaakt en verzonden.

Vanaf februari 2007 wordt nadat een beroepsschrift is ontvangen, de belanghebbende schriftelijk uitgenodigd voor een hoorgesprek. Indien hier na een week geen reactie op is ontvangen, wordt er een herinneringsbrief gestuurd.

Op uw vraag of (de betrokken medewerker; N.o.) adequaat heeft gehandeld moet ik bevestigend reageren. Hij heeft gezien de tijdsduur van het gesprek het standpunt van de directeur nog eens uitgelegd. Schriftelijke vastlegging in een dergelijk gesprek (als gehouden op 21 september 2006) was alleen gebruikelijk indien het gesprek enige toegevoegde waarde had. Nu er geen vastlegging is moet ik dus concluderen dat vanuit de optiek van (de betrokken medewerker; N.o.) er geen toegevoegde waarde was.

Tot onze verandering in februari 2007, zoals hierboven genoemd, was het onmogelijk om een afschrift van de uitnodigingsbrief te verstrekken. De uitnodiging werd namelijk slechts als datum ingevoerd in een geautomatiseerd systeem.

Vanaf februari 2007 wordt ook van de uitnodigingsbrief en de herinneringsbrief een kopie gemaakt en bewaard.

2. Het standpunt van verzoeker is onjuist. Ik verwijs u naar mijn brief van 24 april 2007 (...)"

10. In een brief van 6 november 2007 reageerde verzoeker op hetgeen de Belastingdienst heeft laten weten. Verzoeker gaf aan het op het punt van de berekening van de betalingscapaciteit niet met de Belastingdienst eens te zijn. Verzoeker liet verder onder meer weten het te betreuren dat de Belastingdienst niet was teruggekomen op de beslissing op het beroepsschrift, nadat hij had gezegd dat de uitnodiging voor de hoorzitting hem niet had bereikt.

II. Beoordeling

11. Namens mevrouw H. vroeg verzoeker de Belastingdienst om kwijtschelding van de aanslag inkomstenbelasting 2004. Het verzoek werd afgewezen. Verzoeker ging bij de Belastingdienst in beroep. Ook op het beroep werd afwijzend beslist. Verzoeker is het daar niet mee eens. Volgens verzoeker is de Belastingdienst bij de afwijzingen uitgegaan van een onjuiste berekening van de zogeheten betalingscapaciteit. Verzoeker wees er op dat de Belastingdienst bij de berekening van de betalingscapaciteit de alimentatie die mevrouw H. ontving volledig heeft meegerekend als inkomsten, hoewel daar nog inkomstenbelasting over moest worden betaald. Verder wees verzoeker er op dat ook de aan mevrouw H. toegekende voorlopige teruggaaf werd meegerekend bij de inkomsten, hoewel deze niet terecht was en nog moest worden terugbetaald.

De Belastingdienst heeft aangegeven dat de berekening van de betalingscapaciteit in dit geval niet echt van belang was, omdat het verzoek om kwijtschelding al diende te worden afgewezen om een andere reden, die op zichzelf al voldoende was, namelijk dat het aan verzoekster kon worden toegerekend dat zij de desbetreffende aanslag niet kon betalen. Volgens de kwijtscheldingsregels, die in wetgeving en beleid zijn vastgelegd, is dat onder meer het geval wanneer de aanslag het gevolg is van een onterecht of onjuist verzoek om een voorlopige teruggaaf.

Verzoeker heeft naar voren gebracht dat mevrouw H. in dit verband geen verwijt kan worden gemaakt. Zij had de voorlopige teruggaaf een aantal jaren eerder (omstreeks 2001 of 2002), door tussenkomst van de gemeente, aangevraagd, juist omdat de Belastingdienst haar dat had geadviseerd, en de voorlopige teruggaaf was vervolgens telkens automatisch verlengd. Verzoeker heeft verder aangegeven dat hij de Belastingdienst in verschillende gesprekken om stopzetting van de voorlopige teruggaaf heeft gevraagd. De Belastingdienst heeft laten weten hierover geen stukken of aantekeningen te hebben teruggevonden. Als in gesprekken is gevraagd om stopzetting van de voorlopige teruggaaf, dan bracht dit voor de Belastingdienst afhankelijk van de context van de gesprekken een verantwoordelijkheid met zich mee, al was het maar om mevrouw H. te wijzen op de officiële weg om de teruggaaf te laten stopzetten. Bij gebreke aan stukken of aantekeningen van verzoeker dan wel de Belastingdienst over dit onderwerp is niet duidelijk of er inderdaad mondeling om stopzetting is verzocht en - zo ja - hoe die gesprekken hierover precies zijn verlopen. Het wijzigen of stopzetten van een voorlopige teruggaaf kan door middel van het indienen van een formulier of via internet. Heeft verzoeker inderdaad in verschillende gesprekken met belastingmedewerkers om stopzetting gevraagd, dan acht de Nationale ombudsman het niet aannemelijk dat verzoeker in géén van die gesprekken op de formele procedure tot stopzetting zou zijn gewezen. Zo bezien mocht hoe dan ook van verzoeker worden verwacht dat hij dan wel mevrouw H. op die manier om stopzetting had verzocht. De mogelijkheid bestaat dat de informatie daarover bij verzoeker niet duidelijk is overgekomen en dat hij om die reden de indruk heeft gekregen dat stopzetting niet mogelijk was. Echter, dit dient niet voor rekening van de Belastingdienst te komen.

In zoverre is de onderzochte gedraging behoorlijk.

12. In de afwijzing van het beroepschrift heeft de Belastingdienst onder meer opgemerkt dat er sprake was van een (tweede) voorlopige aanslag, die nog niet was gevolgd door een definitieve aanslag, en dat in zo'n geval geen kwijtschelding wordt verleend. Dit is onjuist. De voorlopige aanslag in kwestie was, op het moment dat verzoeker om kwijtschelding vroeg, wel al gevolgd door een definitieve aanslag.

Verder heeft de Belastingdienst in de beslissing op het beroepschrift aangegeven dat verzoekster beschikte over voldoende betalingscapaciteit om de aanslag te betalen. De Belastingdienst heeft toegegeven dat er bij de desbetreffende berekening van de

betalingscapaciteit een fout was gemaakt inzake de woonlasten.

Het motiveringsvereiste houdt in dat het handelen van bestuursorganen feitelijk en logisch wordt gedragen door een kenbare motivering. Zoals de Belastingdienst heeft opgemerkt, was de afhandeling van het beroepschrift verwarrend doordat niet één, maar verschillende afwijzingsgronden zijn genoemd, welke laatsten deels onjuist waren. De Belastingdienst heeft daarmee in strijd gehandeld met het motiveringsbeginsel; de Belastingdienst heeft verzoeker hiervoor terecht verontschuldiging aangeboden.

De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

13. Wat betreft de berekening van de betalingscapaciteit wordt overigens nog het volgende opgemerkt.

De Belastingdienst heeft meegedeeld dat de manier waarop de betalingscapaciteit wordt berekend is vastgelegd in de belastingwetgeving en in beleid. Het systeem van de berekening van de betalingscapaciteit is globaal gezegd als volgt. Alle feitelijke inkomsten die op het moment dat om kwijtschelding wordt gevraagd in het daaropvolgende jaar worden verwacht, tellen mee als inkomsten. Uit het kwijtscheldingsbeleid komt naar voren dat alimentatie en de voorlopige teruggaaf daar in beginsel bij meegerekend moeten worden. Vervolgens moeten van deze inkomsten een aantal uitgaven en een vast normbedrag voor de kosten van het bestaan worden afgetrokken. Uitsluitend de in de regels genoemde uitgaven worden meegerekend. Het gaat bij deze uitgaven, kort gezegd, om: een gedeelte van de woonlasten, de nominale premie voor de ziektekostenverzekering, betaalde alimentatie en betalingen op belastingschulden. Wat betreft de betalingen op belastingschulden moet het gaan om bestaande en niet om eventuele toekomstige belastingschulden. Het resterende bedrag vormt de betalingscapaciteit; daarvan vordert de Belastingdienst 80 procent in. Van het vaste normbedrag voor de kosten van het bestaan en de resterende 20 procent van de betalingscapaciteit wordt de belastingplichtige geacht alle overige (niet uitdrukkelijk genoemde) uitgaven te betalen. Het normbedrag voor de kosten van het bestaan is gerelateerd aan de norm uit de Algemene bijstandswet, die voor de belastingschuldige van toepassing is. Het is een forfaitair bedrag, dat wil zeggen dat het er niet toe doet wat de werkelijke kosten van het levensonderhoud zijn.

Op het moment dat mevrouw H. om kwijtschelding vroeg (mei 2006) ontving zij alimentatie en een voorlopige teruggaaf. De alimentatie en de voorlopige teruggaaf vormden op dat moment feitelijke inkomsten die meetelden bij de berekening van de betalingscapaciteit. Dat mevrouw H. belasting zou moeten betalen over de alimentatie en dat zij de voorlopige teruggaaf zou moeten terugbetalen, zou te zijner tijd tot uitdrukking komen in de (voorlopige) aanslag inkomstenbelasting 2006. Voor de berekening van de betalingscapaciteit was dat op het moment dat om kwijtschelding werd gevraagd niet relevant. Op het moment dat daadwerkelijk een aanslag voor de ontvangen alimentatie

wordt opgelegd respectievelijk als voorlopige teruggaaf wordt teruggevorderd, kan opnieuw kwijtschelding worden gevraagd en wordt (bij beslissing) rekening gehouden met de betalingen op de opgelegde aanslag respectievelijk terugvordering.

Gezien het systeem van de berekening van de betalingscapaciteit heeft de Belastingdienst er terecht geen rekening mee gehouden dat nog belasting verschuldigd zou zijn over de alimentatie en dat de voorlopige teruggaaf nog moest worden terugbetaald. Verzoeker geeft in zijn verzoekschrift aan dat mevrouw H. zelf moeite moet doen via haar advocaat en de deurwaarder om de maandelijkse alimentatie te ontvangen. Dat is een bewerkelijke manier om de alimentatie te ontvangen, maar de Nationale ombudsman acht het redelijk om de bedragen die zo ontvangen worden bij de berekening van de draagkracht mee te nemen.

De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

14. Uit de gegevens van de Belastingdienst blijkt dat verzoeker een uitnodiging is toegezonden om op 7 september 2006 over het beroepschrift te worden gehoord. Verzoeker stelt deze uitnodiging niet te hebben ontvangen. In de beslissing van 18 september 2006 is vermeld dat verzoeker niet op de uitnodiging heeft gereageerd. Verzoeker nam daarop telefonisch contact op met de Belastingdienst. De Belastingdienst heeft laten weten dat over dit telefonisch contact niets is terug te vinden in het desbetreffende dossier. Volgens de Belastingdienst werden telefoongesprekken alleen in het dossier vastgelegd ingeval dit een toegevoegde waarde had; dit was - aldus de Belastingdienst - blijkbaar met het gesprek dat met verzoeker werd gevoerd niet het geval.

De Belastingdienst deelde verder mee dat er tot februari 2007 geen beleid was voor gevallen waarin de uitnodiging niet was ontvangen. Wel werd in situaties waarin de beslissing nog niet was genomen soms alsnog een hoorgesprek ingelast.

Voor zover blijkt, werd de uitnodiging voor het hoorgesprek per gewone post aan verzoeker verzonden. Het is algemeen bekend dat een klein deel van de poststukken die per gewone post worden verzonden niet aankomt op de plaats van bestemming. In het beleid dat gold tot februari 2007 heeft de Belastingdienst geen rekening gehouden met de weliswaar kleine, maar niet denkbeeldige mogelijkheid dat de uitnodiging verzoeker niet zou bereiken.

Het beginsel van fair play houdt voor bestuursorganen in dat zij burgers de mogelijkheid geven hun procedurele kansen te benutten. Gezien het bovenstaande, heeft de Belastingdienst ten aanzien van verzoeker niet gehandeld overeenkomstig het beginsel van fair play, althans dit beginsel niet gewaarborgd.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

De Belastingdienst heeft laten weten dat het beleid inzake de uitnodigingen met ingang van februari 2007 is gewijzigd. Thans wordt een herinneringsbrief verzonden ingeval na één week niet op de uitnodiging wordt gereageerd. De Nationale ombudsman acht deze nieuwe procedure acceptabel. Zoals reeds opgemerkt bestaat er een kans dat een per gewone post verzonden uitnodiging zijn bestemming niet bereikt. De kans dat zowel de uitnodiging als vervolgens ook de herinneringsbrief in het ongereede raken is echter zeer gering.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Belastingdienst/Utrecht-Gooi is gegrond wat betreft:

- de verwarrende en deels onjuiste afwijzingsgronden in de beslissing op het beroepschrift inzake kwijtschelding, vanwege schending van het motiveringsbeginsel;
- het niet rekening houden met de mogelijkheid dat de uitnodiging voor de hoorgesprek niet werd ontvangen, vanwege schending van het beginsel van fair play.

Voor het overige is de klacht niet gegrond.

De Nationale ombudsman heeft er met instemming kennis van genomen dat de Belastingdienst/Utrecht-Gooi het beleid inzake het verzenden van de uitnodigingen voor hoorgesprekken heeft gewijzigd.

Onderzoek

Op 16 oktober 2006 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer W. te Noordwijkerhout, ingediend voor mevrouw door H. te Lisse, met een klacht over een gedraging van de Belastingdienst/Utrecht-Gooi.

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/Utrecht-Gooi verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Nadat de reactie werd ontvangen stelde de Nationale ombudsman de Belastingdienst/Utrecht-Gooi nadere vragen.

Verzoeker werd in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

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

De Belastingdienst/Utrecht-Gooi deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

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

1. Verzoekschrift met bijlagen van 16 oktober 2006
2. Verzoekschrift met bijlagen van 26 november 2006
3. Brief met bijlagen van 24 april 2007 van de Belastingdienst/Utrecht-Gooi aan de Nationale ombudsman
4. Brief van 28 mei 2007 van verzoeker aan de Nationale ombudsman
5. Brief van 10 september 2007 van de Belastingdienst/Utrecht-Gooi aan de Nationale ombudsman
6. Brief van 2 november 2007 van verzoeker aan de Nationale ombudsman

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

Leidraad Invordering 1990

Artikel 26, paragraaf 1, punt 16:

"16. Geen kwijtschelding wordt verleend als:

- (...)

- het aan de belastingschuldige kan worden toegerekend dat de belastingaanslag niet kan worden voldaan.

Daarvan is onder andere sprake als:

a. (...)

e. belastingschuldige wist of redelijkerwijs kon vermoeden dat een belastingaanslag zou worden opgelegd; (...)

g. het verzoek is ingediend voor een belastingaanslag die het gevolg is van het feit dat de belastingschuldige ten onrechte een verzoek, dan wel een onjuist verzoek om een voorlopige teruggaaf heeft ingediend, tenzij de belastingschuldige aantoont dat hem dit niet kan worden verweten;

h. aan de belastingaanslag een negatieve voorlopige aanslag is voorafgegaan, tenzij de belastingschuldige niet kan worden verweten dat een correctie heeft plaats gevonden van de door hem ingediende aangifte. Vermoed wordt dat de belastingschuldige verwijtbaar heeft gehandeld, als de negatieve voorlopige aanslag gebaseerd is op de gegevens die op het aangiftebiljet zijn verstrekt. Dit klemt te meer nu de belastingschuldige er bij zijn aangifte op wordt gewezen dat de definitieve aanslag wordt vastgesteld nadat de aangifte is gecontroleerd, hetgeen ertoe kan leiden dat nog een bedrag moet worden betaald. Kwijtschelding wordt alsdan niet verleend voor het bedrag dat overeenkomt met het bedrag van de negatieve voorlopige aanslag vermeerderd met de daarin begrepen heffingsrente. Voor het bedrag van de belastingaanslag dat resteert, wordt op het kwijtscheldingsverzoek beslist met inachtneming van het beleid zoals dat is verwoord in dit artikel van de Leidraad (...)

- het verzoek is ingediend voor een voorlopige aanslag en:

1. die aanslag nog niet is gevolgd door een - definitieve - aanslag, als het een verzoek om kwijtschelding in de privé-sfeer betreft."

Artikel 26, paragraaf 2, punt 12:

"Als is vastgesteld dat geen of onvoldoende vermogensbestanddelen aanwezig zijn om de openstaande belastingaanslag te voldoen, moet worden beoordeeld in hoeverre de aanwezige betalingscapaciteit voldoende is om de belastingaanslag te voldoen. De betalingscapaciteit wordt gevormd door het positieve verschil tussen het gemiddeld in de periode van 12 maanden vanaf de datum waarop het verzoek om kwijtschelding is ingediend per maand te verwachten netto-besteedbare inkomen van de belastingschuldige en de gemiddeld in die periode per maand te verwachten kosten van bestaan (...)."

Artikel 26, paragraaf 2, punt 13:

"Het netto-besteedbare inkomen wordt gevormd door:

- de aan inhouding van loonheffing onderworpen inkomsten verminderd met de wettelijke inhoudingen (...);

- uitkeringen voor levensonderhoud op grond van de artikelen 1:157, 158 en 404 BW (de alimentatie-uitkering);

- overige inkomsten, met uitzondering van:

a. de in een voorlopige teruggaaf begrepen kinderkorting alsmede voor alleenstaande ouders van wie het jongste kind jonger dan 5 jaar is de in een voorlopige teruggaaf begrepen combinatiekorting, de aanvullende combinatiekorting en de aanvullende alleenstaande-ouderkorting, een en ander als bedoeld in hoofdstuk 8 van de Wet inkomstenbelasting 2001;

b. (...)"