



# Rapport

## Klacht

Verzoeker, belastingadviseur, klaagt er over dat de Belastingdienst/Holland Noord:

1. een cliënte van hem pas op 15 september 2006 de aanslag inkomstenbelasting/ premie volksverzekeringen 2003 heeft opgelegd, hoewel ruim een jaar daarvoor alle benodigde gegevens bekend waren en reeds op 28 mei 2005 de aanslag werd opgelegd aan haar fiscale partner;
2. niet adequaat heeft gereageerd op de klacht die hij op 5 november 2006 had ingediend. Meer in het bijzonder vindt verzoeker het niet terecht dat in de reactie niet is ingegaan op de behandelingsduur van de aangifte en ook niet op hetgeen hij telefonisch naar voren had gebracht over de heffingsrente.

## Beoordeling

### I. Bevindingen

1. **Mevrouw R., cliënte van het belastingadviesbureau van verzoeker en zijn echtgenote, vroeg door middel van een formulier met dagtekening 22 september 2002 voorlopige teruggaaf van de algemene heffingskorting voor 2003 aan bij de Belastingdienst. Bij beschikking van 15 januari 2003 kende de Belastingdienst/Holland-Noord (verder: Belastingdienst) haar een voorlopige teruggaaf toe ter hoogte van € 1.757.**
2. **Bij brief van 18 april 2005 vroeg de Belastingdienst verzoekers belastingadviesbureau om nadere informatie over de aangifte inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen 2003 van cliënt R., de echtgenoot en fiscale partner van mevrouw R. Nadat informatie was verstrekt, legde de Belastingdienst de heer R. op 28 mei 2005 de aanslag inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen 2003 op.**
3. Op 15 september 2006 legde de Belastingdienst mevrouw R. de aanslag inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen 2003 op. In de aanslag is vermeld dat uit de fiscale gegevens van haar en haar partner was gebleken dat de aan haar uitbetaalde voorlopige teruggaaf te hoog was geweest. Op grond van de aanslag moest mevrouw R. een bedrag van € 1.766 terugbetalen, vermeerderd met € 196 heffingsrente.
4. Op 13 oktober 2006 diende verzoekers echtgenote een bezwaarschrift in tegen de aanslag. Daarin vermeldde zij onder meer het volgende:  
  
"Als gemachtigde van Mw. R. maak ik hierbij bezwaar tegen de **op 15 september 2006** gedagtekende aanslag, bovengenoemd.

De aanslag is opgelegd omdat op 15 januari 2003 onder nr. (...) een Voorlopige teruggaaf 2003 werd opgelegd tot een teruggaaf van € 1757.

Op 28 mei 2005 werd een aanslag 2003 nr. (...) opgelegd aan haar fiscale partner R. tot een teruggaaf van € 48.

Voorlopende aanslag werd pas opgelegd nadat op 18 april 2005 de Inspecteur over de aangifte 2003 uitvoerige informatie had gevraagd om de aangifte 2003 te kunnen beoordelen. (...)

Bij deze grondige controle van de aangifte over 2003 had de voorlopige teruggaaf 2003 nu zeker ook op zijn merites moeten worden beoordeeld, immers de juistheid van deze teruggaaf is onverbrekkelijk verbonden met de belastingschuld van haar echtgenoot over dat jaar.

Nu eerst op 15 september 2006 over 2003 een aanslag aan haar wordt opgelegd komt dit mij voor als een ambtelijk verzuim, reden waarom ik u vraag de aanslag te vernietigen.

Subsidiar richt mijn bezwaar zich voorts tegen de in de aanslag begrepen heffingsrente tot een bedrag van € 196, immers als deze aanslag zou zijn opgelegd op 28 mei 2005, gelijktijdig met de aanslag 2003 van haar echtgenoot, dan zou nauwelijks of geen heffingsrente verschuldigd zijn geweest."

5. In een brief van 31 oktober 2006 deelde de Belastingdienst verzoekers echtgenote onder meer het volgende mee in reactie op het bezwaarschrift:

"Naar aanleiding van het door u ingediende bezwaarschrift tegen de aanslag inkomstenbelasting / premie volksverzekeringen 2003 van R., deel ik u mee dat de aanslag tijdig, binnen drie jaar na het tijdstip waarop de belastingschuld is ontstaan, werd opgelegd. (zie artikel 11, lid 3 van de Algemene wet inzake rijksbelastingen). Gezien het bovenstaande kan niet aan uw verzoek om de aanslag te vernietigen, omdat er volgens u sprake zijn van een ambtelijk verzuim, worden tegemoetgekomen.

Naar aanleiding van uw bezwaar tegen de in de aanslag begrepen heffingsrente deel ik u mee dat de heffingsrenteregeling is opgenomen in de artikelen 30f, 30g, 30h en 30j van de Algemene wet inzake rijksbelastingen. Met ingang van 1 juli 1997 is de wettelijke regeling inzake de heffingsrente gewijzigd. Voor belastingaanslagen over de jaren vanaf 1997 berekent de Belastingdienst heffingsrente vanaf de eerste dag na afloop van het belastingjaar. Dit betekent het volgende. Als er na afloop van het belastingjaar een (voorlopige) aanslag wordt ontvangen waarop een teruggave wordt verleend, vergoedt de Belastingdienst heffingsrente. Daartegenover staat dat de Belastingdienst heffingsrente in rekening brengt, als er na afloop van het belastingjaar een (voorlopige) aanslag wordt opgelegd waarop moet worden betaald.

Heffingsrente wordt berekend over het bedrag van de belastingaanslag. Voor de jaren vanaf 1997 begint de periode waarover heffingsrente wordt berekend, op de eerste dag na afloop van het belastingjaar en loopt tot en met de dag van de dagtekening van de aanslag.

Aan uw cliënte is een aanslag over 2003 opgelegd waarbij zij een bedrag moet betalen. De dagtekening van deze aanslag ligt na 1997. Daarom heeft de Belastingdienst terecht heffingsrente in rekening gebracht over deze aanslag. De heffingsrente is ook op een juist bedrag berekend. (...)

Mocht u het niet eens zijn met vorenstaande gegevens dan stel ik u hierbij in de gelegenheid mij voor 15 november 2006 de redenen, gemotiveerd en onder bijvoeging van relevante bescheiden, schriftelijk mee te delen.

Bij geen reactie voor genoemde datum neem ik aan dat u akkoord gaat, geen gebruik wenst te maken van uw recht om te worden gehoord, en zal het bezwaarschrift door mij worden afgedaan en de aanslag worden gehandhaafd."

6. Naar aanleiding van de brief van 31 oktober 2006 diende verzoekers echtgenote bij brief van 5 november 2007 een klacht in bij de Belastingdienst. Deze klacht behelsde het volgende:

"Met verwijzing naar mijn gemotiveerde bezwaarschrift dd. 13 oktober 2006 verzoek ik u **dit** schrijven aan te merken als een klacht m.b.t. de 'afdoening' van mijn bezwaar door middel van het probeersel van uw heer I. (behandeld ambtenaar Belastingdienst; N.o.).

De mededeling dat de aanslag, met de daarin begrepen heffingsrente, formeel aan de wettelijke eisen zou voldoen (...) doet weinig recht aan de slogan "Makkelijker kunnen we het niet maken".

Ik verzoek u daarom inhoudelijk in te gaan op de door mij in mijn bezwaarschrift aangevoerde argumenten, opgemerkt wordt hierbij dat de opmerking op blz. 2 van de (brief van de Belastingdienst; N.o.) op zijn minst suggereert, dat mijn bezwaarschrift niet of alleen in de aanhef is gelezen.

Het is mij bekend dat de belastingdienst binnen 3 jaar een aanslag kan opleggen, maar zoals in mijn bezwaarschrift ook is gesteld past het de belastingdienst niet - zeker gelet op de bijzondere omstandigheid dat men de ingediende aangifte 2003 ook nog eens uitvoerig op zijn merites heeft bekeken - om tot september 2006 te wachten met het opleggen van een aanslag met daarin begrepen heffingsrente over de **gehele** periode. Belastingplichtige wordt nl. strikt genomen onnodig, door het uitstellen van aanslagdatum, met deze hoge

heffingsrente geconfronteerd.

Uw beschikking op deze brief **en** op mijn bezwaarschrift zie ik met vertrouwen tegemoet."

7. Op 12 november 2006 verscheen het volgende bericht in het dagblad De Telegraaf:

**"Fout Fiscus: geen rente**

**Amsterdam - Nederlanders die in 2002, 2003 en 2004 van de fiscus onterecht een heffingskorting (€ 1990 in 2006) hebben gekregen, hoeven niet de rente te betalen die de fiscus bij terugvordering in rekening bracht. Zij mogen die terugvordering eisen.**

De abusievelijk uitbetaalde heffingskortingen werden vorig jaar door de fiscus teruggevorderd, mét heffingsrente. Pijnlijk, aangezien het een fout van de fiscus betrof. "De fiscus gaat mensen nu persoonlijk benaderen", stelt Ymi Knaap van FNV Belastingservice. "Beter is het echter direct zelf actie te nemen en teruggave van de heffingsrente te eisen. Het kan om € 200 gaan."

Jan Willem Kemper van het College van Belastingadviseurs hekelt het feit dat men zelf om teruggave moet vragen. Wél is hij blij dat de politiek heeft geëist dat de fiscus de heffingsrente schrappt. "Belangrijker is dat de fiscus voor komend jaar voorkomt dat mensen het geld weer ten onrechte op hun rekening krijgen. Die garantie heeft de fiscus niet gegeven. Waakzaam blijven dus."

8. Op 20 november 2006 wees de Belastingdienst het bezwaar van 31 oktober 2006 af. De Belastingdienst deelde mee dat de aanslag tijdig werd opgelegd en de heffingsrente terecht en naar een juist bedrag berekend was. Voor de verdere motivering van die beslissing verwees de Belastingdienst naar de brief van 31 oktober 2006 (zie bevindingen, onder 3.).

9. In reactie op de klacht van 5 november 2006 deelde de Belastingdienst bij brief van 29 november 2006 onder meer het volgende mee aan verzoekers echtgenote:

"Op 27 november jl. heeft collega M. met u telefonisch contact opgenomen teneinde de klachtstelling te verduidelijken, u te horen en u aldus de gelegenheid te bieden uw klacht mondeling toe te lichten. Uit die toelichting werd duidelijk dat u niet zozeer klaagt over de door de heer I. gevolgde procedure, maar dat u het vooral oneens bent met het door hem ingenomen fiscale standpunt bij afwijzing van het bezwaarschrift.

Zoals u weet is de klachtenprocedure, zoals die door de Belastingdienst in acht wordt genomen, niet bedoeld voor het bestrijden van fiscale standpunten. Indien u het niet eens bent met het door de heer I. ingenomen standpunt op het door u ingediende bezwaar, kunt u een beroepsprocedure starten.

Ondanks het hierbovenstaande ga ik toch in op dat gedeelte van uw brief waarin u verwijst naar het feit dat de behandelend ambtenaar niet inhoudelijk op uw bezwaarschrift zou zijn ingegaan. In zijn uitspraak op uw bezwaar verwijst de heer I. naar zijn brief van 31 oktober 2006, waarin hij op correcte en gemotiveerde wijze ingaat tegen de door u in uw bezwaar aangevoerde argumenten. (...)

Indien u van mening bent dat uw bezwaarschrift fiscaal inhoudelijk, zoals hierboven al eerder gememoreerd, ten onrechte is afgewezen dan staat u uiteraard de mogelijkheid tot het instellen van beroep open."

10. Op 15 januari 2007 wendde verzoeker zich per e-mail tot de Nationale ombudsman. Naar aanleiding daarvan werd verzoeker er op gewezen dat de Nationale ombudsman in beginsel geen klachten behandelt over (de hoogte van) in rekening gebrachte heffingsrente, omdat de aangewezen weg om heffingsrente aan te vechten de bezwaar- en beroepsprocedure is. In een brief met bijlagen van 25 april 2007 lichtte verzoeker zijn klacht onder meer als volgt toe:

"Ongevraagd deelde (...) W. (klachtbehandelaar Belastingdienst; N.o.) mij mede, dat er niets mis was met de brief van 31 oktober 2006 van de heer I. en dat, na afwijzing van het bezwaarschrift, ik via een beroepschrift de kwestie kon voorleggen aan het Gerechtshof.

Omdat ik inmiddels in de Telegraaf van 12 november 2006 (...) had gelezen dat in ieder geval m.b.t. de nageheven heffingsrente de gang naar het Gerechtshof niet nodig moest zijn, bracht ik hem op de hoogte van dit persbericht. Hierop reageerde hij zeer laconiek met opmerking, dat het een geheel andere casus betrof. Waarop ik hem vroeg wat er dan anders aan was, waarop hij zei, dit is door de ombudsman aangekaart dus u moet daar maar uw licht opsteken."

11. In een brief van 8 mei 2007 deelde de Nationale ombudsman verzoeker onder meer het volgende mee:

"Zoals u al per e-mailbericht is meegedeeld, kan de heffingsrente bij de Nationale ombudsman - in verband met de mogelijkheid om deze via de reguliere bezwaar- en beroepsprocedure ter discussie te stellen - slechts zijdelings aan de orde komen. Ik zend u hierbij twee kopieën toe van rapporten (2006/0293 en 2006/0295, beiden van 21 augustus 2006), waarin dit inderdaad is gebeurd. Meer in het bijzonder heeft de Nationale ombudsman in deze rapporten de aanbeveling aan de Belastingdienst gedaan om in rekening gebrachte heffingsrente terug te nemen. Zoals u in de rapporten kunt lezen was er in deze gevallen sprake van buitengewone omstandigheden. Kort samengevat zou je kunnen zeggen dat het ging om heffingskortingen die bij voorlopige aanslag onterecht en ook ongevraagd waren uitbetaald door de Belastingdienst.

In de situatie van mevrouw R. doen deze of vergelijkbare omstandigheden zich niet voor. Uw cliënte heeft de heffingskorting namelijk wel zelf aangevraagd, in de vorm van een voorlopige teruggaaf. "

De Nationale ombudsman wees verzoeker er op dat de mogelijkheid bestond tot een onderzoek op het punt van de behandelingsduur van de aangifte los van de heffingsrente, alsmede op het punt van de afhandeling van de namens cliënte ingediende klacht.

12. Op 15 mei 2007 liet verzoeker telefonisch weten dat hij een onderzoek van de Nationale ombudsman op prijs stelde. De Nationale ombudsman opende vervolgens het onderzoek door de Belastingdienst bij brief van 1 juni 2007 te vragen op de klacht (zie onder het kopje Klacht) te reageren.

13. In een brief van 28 juni 2007 liet de Belastingdienst de Nationale ombudsman in reactie op de klacht het volgende weten:

**"...Klacht 1:**

Verzoeker klaagt er over dat de Belastingdienst pas op 15 september 2006 een aanslag IB 2003 aan zijn cliënte mevr. R. heeft opgelegd, hoewel ruim een jaar daarvoor alle benodigde gegevens bekend waren en reeds op 28 mei 2005 de aanslag werd opgelegd aan haar fiscale partner.

Mijn reactie op dit klachtonderdeel:

De door verzoeker geschetste situatie is binnen de dagelijkse praktijk van de Belastingdienst gebruikelijk, ten eerste door de wettelijke driejaarstermijn en ten tweede doordat geen koppeling bestaat met partneraangiften. Ik werk dit hieronder uit.

Ten eerste:

De Belastingdienst heeft een wettelijke termijn van drie jaar (verlengd met verleend uitstel) voor het opleggen van (definitieve) aanslagen IB (zie artikel 11 lid 3 AWR). Die ruime termijn is nodig om het massale proces van het heffen van inkomstenbelasting goed en volledig te kunnen afhandelen. Het verdelen van het werkaanbod over de genoemde termijn leidt ertoe dat veel belastingplichtigen aan het begin van die termijn een definitieve aanslag krijgen (hertoe behoort het grote deel dat automatisch, dus zonder handmatige controle een aanslag krijgt) maar dat anderen (veel) later in die driejaarsperiode aan de beurt komen.

Deze laatste situatie is een normaal uitvloeisel van de genoemde wettelijke faciliteit; deze situatie kan daarom niet worden bestempeld als een voorbeeld van een trage of niet voortvarend handelende overheid.

Om voor beide betrokken partijen de financiële voor- en nadelen van een dergelijke lange periode op te vangen zijn wettelijke maatregelen in het leven geroepen zoals de voorlopige aanslag en de vergoeding van heffingsrente. Door deze regelingen sluiten belastingheffing en heffingsrente-berekening zoveel mogelijk aan bij de realiteit en actualiteit.

Als een belastingplichtige dan wel zijn belastingadviseur verzoekt om de uitbetaling van heffingskortingen via een voorlopige teruggave, is het tegen de achtergrond van de driejaarstermijn en de heffingsrenteregeling uiteraard zaak om alvorens die aanvraag te doen, goed in te schatten of de aanvraag vermoedelijk terecht is, en dit ook later goed in de gaten te houden. Als tijdens of na afloop van het jaar waarover de VT is gevraagd blijkt dat de VT te hoog was (bijvoorbeeld door de inkomenssituatie van de partner), kan het verder oplopen van heffingsrente worden voorkomen door een nadere voorlopige aanslag te vragen en de onterechte teruggave terug te betalen. Als een belastingplichtige dan wel zijn belastingadviseur dit niet doet, loopt de heffingsrente op tot (maximaal) het einde van de driejaarstermijn.

In casu heeft Fiscaal adviesbureau B. (dit blijkt uit het vermelden van het beconnummer op het verzoek) voor zijn cliënte op 22 september 2002 een VT aangevraagd over 2003. Toen na afloop van 2003 bleek dat i.v.m. het inkomen van de partner de heffingskortingen terugbetaald moesten worden, werd geen nadere voorlopige aanslag gevraagd. Daarmee aanvaardde men de kans op het oplopen van de heffingsrente doordat het opleggen van de definitieve aanslag maximaal drie jaar zou kunnen duren.

De Belastingdienst treft hierbij geen blaam. In het geval van verzoekers cliënte heeft de Belastingdienst zich aan alle relevante wettelijke regels gehouden. Er is geen sprake van onbehoorlijk handelen.

*Ten tweede* is de organisatie van de Belastingdienst niet ingericht op het gelijktijdig afhandelen van fiscale partners. Er wordt ook op geen enkele wijze bij belastingplichtigen de indruk gewekt dat dit anders is. De gang van zaken bij verzoekers cliënte en haar partner is dus een voorbeeld van de normale gang van zaken.

Ik merk ter aanvulling op dat ook in de rechtspraak (bijvoorbeeld recent Hof Leeuwarden 1 juni 2007, rolnr 2006/00062) wordt bevestigd dat de Belastingdienst de aangiften van partners niet hoeft te koppelen om heffingskortingen te beoordelen, en dat de uit het niet-koppelen voortvloeiende heffingsrente terecht is.

Ten aanzien van het tweede klachtonderdeel

Verzoeker klaagt erover dat de Belastingdienst niet adequaat heeft gereageerd op de klacht die hij op 5 november 2006 had ingediend. Meer in het bijzonder vindt verzoeker het niet terecht dat in de reactie niet is ingegaan op de behandelingsduur van de aangifte en ook niet op hetgeen hij telefonisch naar voren had gebracht over de heffingsrente.



Mijn reactie op dit klachtonderdeel:

(...)

De klacht van 5 november 2006 (mede verwijzend naar het bezwaarschrift d.d. 13 oktober 2006) leek ons te gaan over een onderwerp dat niet in een klachtprocedure thuishoort, namelijk de berekening van de heffingsrente. De klachtprocedure van Hoofdstuk 9 AWB is immers bestemd voor klachten over gedragingen van ambtenaren, niet over de vraag of sprake is van een juiste wetstoepassing. Daar oordeelt de fiscale rechter over.

Onze heer M. (door verzoeker abusievelijk W. genoemd) heeft daarom telefonisch contact opgenomen met de klager, om de klacht eventueel te laten verduidelijken.

Ik heb de heer M. gevraagd of en zo ja wat hij zich van het telefoongesprek herinnert. In zijn herinnering ging het gesprek voornamelijk over de berekende heffingsrente, en kwam er geen ander (klachtwaardig) geschilpunt aan het licht.

Verzoeker gaf mondeling twee argumenten, namelijk dat het niet eerlijk was om over zo'n lange periode heffingsrente te berekenen en een verwijzing naar een artikel in de Telegraaf. Ten aanzien van het eerste argument heeft de heer M. vermoedelijk gezegd dat de wet geen uitzonderingen kende voor een geval als dit, dat de brief van de heer I. dus terecht was en dat verzoeker het probleem aan de rechter kon voorleggen.

Ten aanzien van het tweede argument heeft hij ongeveer gezegd dat in het Telegraafartikel een andere situatie speelde want het betrof daar belastingplichtigen die niet zelf om een voorlopige teruggave hadden gevraagd en dus abusievelijk een heffingskorting kregen uitbetaald. Met betrekking tot dit laatste herinnert de heer M. zich dat hij, na raadpleging van ons aangiftesysteem, aan verzoeker meedeelde dat er in casu een (elektronische) VT was gevraagd zodat dat een essentieel verschil was met de belastingplichtigen uit het krantenartikel. Verzoeker deelde toen mee dat hij niets wist van een aangevraagde VT en dat cliënte dat dan misschien zelf had gedaan maar dat zij geen computer had dus dat dat niet elektronisch kon zijn.

(NB de vermelding elektronisch blijkt na recente raadpleging van de originele stukken inderdaad niet te kloppen: maar dat verzoeker niets van het indienen wist of kon weten klopte ook niet. zie ook hiervoor: de VT vermeldde het beconnummer zodat het kennelijk door en onder verantwoordelijkheid van de adviseur was ingediend. Dat verzoeker dat bij het voeren van het telefoongesprek expliciet ontkende kan ik daarom niet begrijpen).

Naar aanleiding van dit telefoongesprek werd in het antwoord op de klacht als uitgangspunt genomen dat de klacht ging over een fiscaal probleem, en de klager werd naar de rechter verwezen. Wel werd ten overvloede meegedeeld dat de heer I. een correct fiscaal standpunt had ingenomen en uitgedragen. (...)

Dat in onze reactie niet is ingegaan op de behandelingsduur van de aangifte is logisch omdat in de klachtbrief zelf al werd aangegeven dat men op de hoogte was van de wettelijke driejaarstermijn, en de klacht daar op zich ook niet over ging.

Dat in het antwoord niet (nogmaals, want zowel de heer I. als de heer M. hadden dit al gedaan) is ingegaan op de argumenten ten aanzien van de heffingsrente is eveneens logisch, omdat wij geen klachtwaardige gedragingen in dit fiscale probleem konden onderkennen en dat hebben we de klager gemotiveerd meegedeeld.

Alles overziend ben ik van mening dat wij verzoeker op diverse momenten (correspondentie van de heer I. in de bewaarfase, mondelinge mededelingen van de heer M. in de klachtfase, schriftelijk klachtantwoord) correct, volledig en adequaat hebben geïnformeerd over het door hem aangekaarte probleem.

Er was geen reden om de heffingsrente te beperken of te laten vervallen, zeker niet op grond van het Telegraafartikel omdat daar een niet vergelijkbaar geval speelde. Zeker van een belastingadviseur mag worden verwacht dat hij oog heeft voor het essentiële verschil met de door hem aangevoerde casus.

Ik stel mij nog steeds op het standpunt dat de rechtbank de juiste plaats was geweest om over verzoekers probleem van gedachten te wisselen. Het is mij niet bekend waarom verzoeker voor zijn cliënte geen beroep heeft ingediend maar kiest voor de klachtprocedure. Ik ben overigens van mening dat de rechter ten aanzien van de heffingsrente geen ander standpunt zou hebben ingenomen dan de Belastingdienst heeft ingenomen.

Ik ben van mening dat de Belastingdienst ten aanzien van beide klachtonderdelen zorgvuldig en correct heeft gehandeld."

14. Bij brief met bijlagen van 11 december 2007 liet verzoeker naar aanleiding van de reactie van de Belastingdienst onder meer het volgende weten:

"Met de Belastingdienst (...) ben ik van mening, zoals (de Belastingdienst; N.o.) schrijft, dat **de rechter** m.b.t. de heffingsrente geen ander standpunt zou hebben ingenomen.

Door mij is daarom dan ook afgezien om, na de formele afwijzing van het bezwaarschrift, dus zonder expliciet in te gaan op aangevoerde argumenten met betrekking tot de heffingsrente begrepen in de aanslag, tegen de uitspraak op het bezwaar in beroep te gaan.

De telefonische afdoening van mijn klacht door de heer M., alias de heer W., blijft echter onveranderd, zeker na de reactie van (de Belastingdienst; N.o.).

In het hiervoor genoemde telefoongesprek heb ik de heer M. er o.a. van op de hoogte gesteld dat ik van de Belastingdienst Rivierenland, na telefonisch contact, het advies kreeg om m.b.t. de heffingsrente bij de Belastingdienst in Alkmaar te verzoeken, nadat de aanslag zou zijn opgelegd, om de heffingsrente te verlagen tot nihil. (...)

Deze mogelijkheid zou de staatssecretaris van Financiën hebben gegeven aan de individuele inspecteurs voor de o.a. met nog 20.000 ! andere belastingplichtigen-groep, waartoe ook Mw. R. behoorde, om de door het systeem opgeroepen - verlate navorderingen - te verzachten. (De Belastingdienst; N.o.) is kennelijk niet op de hoogte van voornoemde mogelijkheid gegeven aan inspecteurs, waar (de Belastingdienst; N.o.) schrijft dat de wet geen uitzonderingen kent.

In dit verband zou ik hiervoor nog de volgende feiten willen aanvoeren.

Mw. R. heeft door de Belastingdienst - **ongevraagd!** - een verzoek toegestuurd gekregen om voorlopige teruggaaf te vragen van de alg. heffingskorting. (...) Ofschoon niet relevant merk ik op dat de vermelding van het beconnr. niet impliceert dat ik de aangifte zou hebben ingediend. Mijn geuite verbazing over de stelling van de heer M. dat een elektronische aangifte over 2003 was ingediend, werd bruusk afgedaan, `meneer wat kletst u nou, ik zie het toch op mijn monitor!'

Gesteld kan dus wel worden dat de heer M. niet geheel ter zake was voorbereid om mijn klacht en dan ook nog eens telefonisch af te handelen! "

15. In reactie op het verslag van bevindingen liet de Belastingdienst weten het onaannemelijk te achten dat de heer M. zich had uitgelaten op de wijze zoals verzoeker zich dat herinnert.

Verzoeker bracht naar voren dat zijn cliënte geen aangifteplicht had. Volgens verzoeker was de aangifte van de echtgenoot van zijn cliënte daarom in feit ook de aangifte van zijn cliënte. Naar verzoekers mening kon worden gesteld dat zijn cliënte met de aangifte 2003 door haar echtgenoot automatisch had verzocht om een voorlopige aanslag over 2003 tot het bedrag van de verleende heffingskorting.

## II. Beoordeling

16. Verzoeker en zijn echtgenote zijn belastingadviseur. Hun cliënte, mevrouw R., verzocht de Belastingdienst om een voorlopige teruggaaf van de algemene heffingskorting over 2003. Mevrouw R. heeft geen eigen inkomsten en werd niet uitgenodigd om aangifte te doen voor de inkomstenbelasting over 2003. Wel deed haar echtgenoot en fiscaal partner de heer R. aangifte over 2003. Op 28 mei 2005 legde de Belastingdienst de heer R. de aanslag inkomstenbelasting/pvv 2003 op. Op 15 september 2006 legde de Belastingdienst de aanslag 2003 op aan mevrouw R. Uit de aanslag inkomstenbelasting/pvv 2003 die was opgelegd aan de heer R. was gevolgd dat mevrouw R. achteraf gezien geen recht had op

de algemene heffingskorting 2003. In de aanslag van 15 september 2006 bepaalde de Belastingdienst dat mevrouw R. de voorlopige teruggaaf 2003 moest terugbetalen. Tevens werd haar daarvoor heffingsrente in rekening gebracht. Door tussenkomst van verzoekers belastingadviesbureau maakte mevrouw R. bezwaar tegen de aanslag en de in rekening gebrachte heffingsrente. De Belastingdienst wees het bezwaar af. Deze beslissing kon worden aangevochten bij de arrondissementsrechtbank, maar verzoeker maakte van die mogelijkheid geen gebruik. Wel diende hij een klacht in bij de Nationale ombudsman. In verband met de mogelijkheid om de in rekening gebrachte heffingsrente aan te vechten bij de rechter, is het niet aan de Nationale ombudsman om over het in rekening brengen - of de hoogte - van de heffingsrente te oordelen. Verzoeker werd daarvan op de hoogte gebracht.

17. Verzoeker klaagt er in de eerste plaats over dat de Belastingdienst mevrouw R. pas op 15 september 2006 de aanslag inkomstenbelasting/pvv 2003 heeft opgelegd. Verzoeker wees er op dat alle daarvoor benodigde gegevens al ruim een jaar daarvoor bekend waren bij de Belastingdienst. Verder had de Belastingdienst de aanslag inkomstenbelasting/pvv 2003 aan de heer R. - waaruit volgde dat ook mevrouw R. een aanslag moest ontvangen - al opgelegd op 28 mei 2005.

In reactie op de klacht heeft de Belastingdienst onder meer naar voren gebracht dat er voor het opleggen van een aanslag inkomstenbelasting een wettelijke termijn is van drie jaar. Dit houdt in dat de Belastingdienst in beginsel tot drie jaar na het einde van het desbetreffende belastingjaar de tijd heeft om een rechtsgeldige aanslag inkomstenbelasting op te leggen. De Belastingdienst liet weten dat deze termijn in dit geval niet is overschreden. De Belastingdienst wees erop de ruime wettelijke termijn nodig te hebben om het massale proces van het heffen van inkomstenbelasting correct te kunnen afhandelen. Dit brengt - aldus de Belastingdienst - met zich mee dat in voorkomende gevallen burgers pas later in de driejaarstermijn aan de beurt komen. Volgens de Belastingdienst kan dit niet worden aangemerkt als een voorbeeld van een niet voortvarend handelende overheid. De Belastingdienst wees er verder op niet ingericht te zijn op het gelijktijdig afhandelen van fiscale partners. De Belastingdienst gaf aan op generlei wijze bij belastingplichtigen de indruk te hebben gewekt dat dit anders is.

Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat bestuursorganen slagvaardig en met voldoende snelheid optreden. Dat betekent dat een bestuursorgaan zich aan zijn eigen streeftermijnen houdt.

De Belastingdienst heeft de aanslag in kwestie opgelegd binnen de uiterste wettelijke termijn waarbinnen een geldige aanslag kan worden opgelegd.

Uit het bedrijfsplan 2006-2010 (zie Achtergrond) van de Belastingdienst komt naar voren dat de Belastingdienst ernaar streeft binnen één jaar na het indienen van de aangifte een definitieve aanslag op te leggen. Ingeval de aangifte tijdig wordt ingediend streeft de

Belastingdienst ernaar binnen drie maanden een voorlopige of definitieve aanslag op te leggen. Mevrouw R. heeft géén aangifte gedaan; in haar geval werd de aanslag opgelegd op basis van het verzoek om een voorlopige teruggaaf en de aangifte van haar echtgenoot. Mevrouw R. ontving pas twee jaar en negen maanden na afloop van het belastingjaar, waarin zij de voorlopige teruggaaf had ontvangen, de aanslag op grond waarvan zij die voorlopige teruggaaf moest terugbetalen. Dit was zestien maanden nadat de aangifte van haar echtgenoot was afgehandeld. Deze behandelingsduur is, afgezet tegen de op de streeftermijnen die gelden voor de afhandeling van een aangifte welke als aanknooppunt kunnen worden genomen, onevenredig lang. De Belastingdienst heeft geen omstandigheden naar voren gebracht die een dergelijk lange behandelingsduur in dit geval rechtvaardigen. Uit een oogpunt van rechtszekerheid mocht van de Belastingdienst worden verwacht dat binnen een redelijke termijn nadat de aanslag aan de ene partner was opgelegd, ook de andere partner een aanslag zou ontvangen. Een redelijke termijn zou in dit verband, overeenkomstig de termijn die geldt voor de afhandeling van een tijdige aangifte, bijvoorbeeld drie maanden kunnen zijn. Door die aanslag pas na zestien maanden op te leggen heeft de Belastingdienst in strijd gehandeld met het beginsel van voortvarendheid.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk. Er is aanleiding een aanbeveling op te nemen in dit rapport.

18. Verzoekers belastingadviesbureau diende bij de Belastingdienst bij brief van 5 november 2006 een klacht in over de gang van zaken rond het opleggen van de aanslag aan mevrouw R. en de behandeling van haar bezwaarschrift. Op 27 november 2006 vond een telefoongesprek plaats tussen verzoeker en de klachtbehandelaar van de Belastingdienst. Verzoeker had in een krantenartikel gelezen dat er in het belastingjaar 2003 sprake was geweest van een fout inzake de voorlopige teruggaaf en dat de Belastingdienst de heffingsrente, die als gevolg daarvan in rekening was gebracht, op eigen initiatief zou terugbetalen. Verzoeker heeft dat in het telefoongesprek ter sprake gebracht.

In een brief van 29 november 2006 handelde de Belastingdienst de klacht af. De Belastingdienst deelde het belastingadviesbureau mee dat de klacht in hoofdzaak de inhoudelijke fiscale afhandeling betrof, en dat niet de klachtenprocedure maar de beroepsprocedure de aangewezen weg was om die aan te vechten. Volgens de Belastingdienst was overigens correct gehandeld.

19. Verzoeker klaagt er over dat de Belastingdienst niet adequaat heeft gereageerd op de klacht van 5 november 2006. Verzoeker is van mening dat de Belastingdienst bij de afhandeling van de klacht - ten onrechte - niet is ingegaan op de behandelingsduur van de aangifte van mevrouw R. Verder is de Belastingdienst volgens hem niet ingegaan op hetgeen hij telefonisch over de heffingsrente naar voren had gebracht.

Het motiveringsvereiste houdt in dat het handelen van een bestuursorgaan feitelijk en logisch gedragen wordt door een kenbare motivering. Dit betekent ook dat in de klachtafhandeling ingegaan wordt op de klacht en bij afwijzing van die klacht de argumenten toegesneden zijn op hetgeen waarvoor geklaagd wordt.

In het naar aanleiding van de ingediende klacht gevoerde telefoongesprek zou de klachtbehandelaar van de Belastingdienst, naar verzoeker stelt, slechts hebben aangegeven dat het bewuste krantenartikel een geheel andere casus betrof dan die van zijn cliënte. Voor een nadere uitleg zou de klachtbehandelaar hebben verwezen naar de Nationale ombudsman.

Ook de Belastingdienst heeft meegedeeld dat de klachtbehandelaar in het telefoongesprek heeft aangegeven dat er in het geval van mevrouw R. sprake was van een andere situatie, dan die waarop het krantenartikel zag. Volgens de Belastingdienst is in het telefoongesprek ook aangegeven waar het verschil in zat: in het krantenartikel ging het om belastingplichtigen die niet zelf om een voorlopige teruggaaf hadden gevraagd en die er dus zelf niets aan konden doen dat zij de voorlopige teruggaaf ontvingen die zij later moesten terugbetalen. Mevrouw R. daarentegen had wel zelf een aanvraag om een voorlopige teruggaaf ingediend; zij was er dan ook zelf verantwoordelijk voor dat zij de (achteraf) onterechte voorlopige teruggaaf ontving.

Over het verloop van het telefoongesprek lopen de lezingen van verzoeker en de Belastingdienst uiteen. Er doen zich geen feiten of omstandigheden voor op grond waarvan aan de ene lezing meer waarde kan worden gehecht dan aan de andere. Dit betekent dat de Nationale ombudsman niet kan beoordelen of de Belastingdienst adequaat is omgegaan met hetgeen verzoeker telefonisch naar voren heeft gebracht. Dit neemt overigens niet weg dat het - zeker in aanmerking genomen de thans bij de Nationale ombudsman ingediende klacht - beter was geweest als de Belastingdienst ook in de klachtafhandelingsbrief was ingegaan op hetgeen verzoeker in het telefoongesprek naar voren had gebracht

De Belastingdienst heeft verder opgemerkt dat het logisch was dat bij de afhandeling van de klacht niet werd ingegaan op de behandelingsduur van de aangifte, omdat verzoeker zelf al had aangegeven op de hoogte te zijn van de wettelijke termijn van drie jaar. De Belastingdienst heeft in het kader van de vereisten van behoorlijk bestuur niet zonder meer voldoende voortvarend heeft gehandeld, wanneer de aanslag is opgelegd binnen de wettelijke termijn. In de klachtbrief heeft verzoeker er onder meer op gewezen dat het, ondanks de wettelijke driejaarstermijn, niet paste met het opleggen van de aanslag te wachten tot september 2006. Het motiveringsvereiste houdt in dat het handelen van bestuursorganen feitelijk en logisch wordt gedragen door een kenbare motivering. Door niet in te gaan op (verzoekers expliciete opmerking over) de behandelingsduur heeft de Belastingdienst de beslissing op de klacht niet deugdelijk gemotiveerd.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk, wat betreft de reactie op verzoekers klacht over de behandelingsduur.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van de Belastingdienst/Holland Noord te Alkmaar, is gegrond ten aanzien van:

- de behandelingsduur van het opleggen van de aanslag inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen 2003 aan mevrouw R., vanwege schending van het vereiste van voortvarendheid;
- de reactie op verzoekers klacht over de behandelingsduur, vanwege schending van het motiveringsvereiste.

Ten aanzien van de reactie van de Belastingdienst/Holland Noord op hetgeen verzoeker telefonisch naar voren heeft gebracht over de heffingsrente, geeft de Nationale ombudsman geen oordeel.

## **Aanbeveling**

De Nationale ombudsman geeft de minister van Financiën in overweging om te onderzoeken of de organisatie van de Belastingdienst zo kan worden ingericht dat in situaties, waarin één van de fiscale partners een voorlopige teruggaaf op grond van de algemene heffingskorting heeft gekregen en géén aangifte hoeft te doen, een aanslag kan worden opgelegd binnen drie maanden nadat de aanslag aan de andere fiscale partner is opgelegd.

De minister van Financiën heeft de Nationale ombudsman laten weten het niet verantwoord te vinden om ingrijpende wijzigingen aan te brengen in de systemen. Noch vanuit het streven de complexiteit van de systemen terug te brengen noch vanuit de inzet de schaarse middelen beschikbare automatiseringscapaciteit juist zoveel mogelijk in te zetten voor reductie van complexiteit.

Gelet op het feit dat de minister aan dit punt wel het nodige onderzoek heeft gewijd, acht de Nationale ombudsman de aanbeveling toch opgevolgd.

## **Onderzoek**

Op 15 januari 2007 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer B. te Heerhugowaard, met een klacht over een gedraging van de Belastingdienst/Holland Noord te Alkmaar.

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 minister van Financiën verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Vervolgens werd verzoekster in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

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

De reacties van verzoeker en de Belastingdienst/Holland Noord gaven aanleiding het verslag te wijzigen.

## INFORMATIEOVERZICHT

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

1. Verzoekschriften met bijlagen van 15 januari en 25 april 2007
2. Brief van 28 juni 2007 van de Belastingdienst/Holland-Noord aan de Nationale ombudsman
3. Verzoekers brief met bijlagen van 11 december 2007

## Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

## Achtergrond

De Belastingdienst stelt jaarlijks een bedrijfsplan op, waarin is vastgelegd wat de doelstellingen voor de komende vier jaar zijn. Ingevolge de bedrijfsplannen streeft de Belastingdienst er in het algemeen naar aangiftes inkomstenbelasting uiterlijk binnen één jaar na binnenkomst af te handelen. Zo is in het **Bedrijfsplan Belastingdienst 2006-2010** daarover het volgende vermeld:

### "behandelingstermijnen

Aangiften die op tijd zijn ingediend resulteren binnen drie maanden na het verstrijken van de aangiftetermijn in een (negatieve) voorlopige of definitieve aanslag. Dat betekent:

- Aangiften inkomstenbelasting: voor 1 juli.



- Aangiften vennootschapsbelasting: voor 1 oktober.
- Aangiften omzetbelasting en loonbelasting worden binnen één maand na binnenkomst afgedaan.
- Van de successieaangiften leidt 90% binnen drie maanden na binnenkomst tot een definitieve aanslag.
- Alle aangiften van schenkingen aan ouders en kinderen leiden binnen zes maanden na binnenkomst tot een aanslag. Alle overige schenkingsaangiften leiden binnen drie maanden tot een aanslag.
- De aangiften die niet op tijd zijn ingediend, leiden eveneens binnen drie maanden na binnenkomst tot een voorlopige aanslag en binnen één jaar na binnenkomst tot een definitieve aanslag. De wettelijke termijn hiervoor is drie jaar."