



Rapport

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat zij, hoewel daartoe na haar emigratie naar Spanje geen enkele aanleiding bestaat, nog regelmatig aangiftes en andere stukken van de Belastingdienst ontvangt.

Tevens klaagt verzoekster erover dat zij op haar diverse brieven aan de Belastingdienst geen antwoord heeft gekregen.

Beoordeling

Algemeen

Verzoekster emigreerde in 1993 naar Spanje. In verband met haar emigratie meldde verzoekster zich af bij de Belastingdienst/Rivierenland.

I. Ten aanzien van het ontvangen van aangiftes en andere stukken

Bevindingen

1. Verzoekster ontving begin 2006 via haar Nederlandse correspondentieadres een aangifteformulier inkomstenbelasting 2005. Naar aanleiding hiervan deelde verzoekster de Belastingdienst bij brief van 1 maart 2006 onder meer mee:

"Sedert 1993 ben ik ingezetene van Spanje en sedert 1993 heb ik van u nimmer een aangiftebiljet meer ontvangen. Ik heb in Nederland geen onroerend goed, geen inkomen, noch iets anders wat onder de Nederlandse I.B. (inkomstenbelasting; N.o.) kan vallen. Mijn situatie is op geen enkele wijze veranderd, zodat het volgens mij een misverstand van u betreft.

Primair zou ik u willen verzoeken mij (wederom) uit uw systeem af te voeren en mij daarover te willen berichten."

2. Bij brief van 2 april 2006 deelde verzoekster de Belastingdienst mee dat zij vanuit het buitenland niet digitaal aangifte kon doen. Om die reden had zij de voor haar aangifte 2005 relevante vragen in deze brief overgenomen en ingevuld. Verzoekster wees er in dit verband op dat de Belastingdienst haar had verzocht om haar elektronische aangifte te verzenden via internet, terwijl in een advertentie van de Belastingdienst in de Nederlandse dagbladen wordt vermeld: "Wanneer u niet in Nederland woont, kunnen voor u afwijkende regels gelden. Zo kunt u bijvoorbeeld geen aangifte doen via DigiD".

3. Verzoekster diende vervolgens op 12 maart 2007 schriftelijk een klacht in bij de Belastingdienst. In haar brief merkte zij onder meer op dat zij van de Belastingdienst op

haar brieven van 1 maart 2006 en 2 april 2006 geen enkele reactie had ontvangen.

Tevens wees zij de Belastingdienst er op dat zij weer een aangifteformulier had ontvangen. Dit maal voor 2006. Verzoekster stuurde bij haar brief het aangifteformulier 2006 terug. Zij achtte de aangifte 2006 hiermee afgedaan. Verzoekster verzocht de Belastingdienst om haar klacht volgens de klachtprocedure te behandelen.

4. Verzoekster zond de Belastingdienst op 24 mei 2007 een rappel wegens het uitblijven van een reactie op de door haar op 12 maart 2007 ingediende klacht.

5. De Belastingdienst berichtte verzoekster bij brief van 4 juni 2007 dat de brief van verzoekster van 1 maart 2006 niet te traceren was. De brief van verzoekster van 2 april 2006 was door de Belastingdienst op 3 april 2006 ontvangen en in haar dossier gedeponneerd.

Haar aangifte voor 2005 was inmiddels definitief vastgesteld op € 0 (nihil). Met betrekking tot het belastingjaar 2006 deelde de Belastingdienst verzoekster mee, dat de Belastingdienst verzoekster inmiddels uit het systeem had laten verwijderen. Verzoekster kon het aangiftebiljet IB/PV 2006 als niet verstuurd beschouwen en zij hoefde dit niet terug te sturen.

Tevens bood de Belastingdienst verzoekster excuses aan voor het niet beantwoorden dan wel niet reageren op haar eerdere brieven. De Belastingdienst sprak daarbij de hoop uit dat de zaak nu uiteindelijk naar tevredenheid was opgelost.

6. Begin 2008 ontving verzoekster een aangifteformulier 2007 van de Belastingdienst. Verzoekster diende hierover bij brief van 1 maart 2008 een klacht in bij de Belastingdienst. Bij brief van 4 juli 2008 deelde de Belastingdienst verzoekster mee, dat zij met ingang van het belastingjaar 2006 uit het systeem was verwijderd. Toch was er, om onduidelijke reden weer automatisch een aangiftebiljet inkomstenbelasting 2007 aan verzoekster uitgereikt. Deze aangifte kon verzoekster als niet verstuurd beschouwen en behoefde zij niet terug te sturen. Tevens gaf de Belastingdienst aan:

"Waarschijnlijk is de oorzaak van verzenden geweest het naast elkaar bestaan van 2 afzonderlijke systemen voor aangiftebehandeling. Omdat het voor de Belastingdienst Nijmegen niet mogelijk is in 1 van die systemen in te grijpen, kan het eventueel nog gebeuren dat u een herinnering c.q. aanmaning wordt verzonden i.v.m. de inlevering van de aangifte. Dergelijke berichten kunt u negeren.

Voor deze foutieve gang van zaken bied ik u mijn excuses aan.

Heden is nogmaals in alle systemen nagegaan of en op welke wijze dit soort problemen in de toekomst voorkomen kunnen worden. Voor zover nu valt na te gaan, bent u uit alle systemen voor aangiftebehandeling verwijderd en zouden de problemen met ingang van

het belastingjaar 2008 zijn opgelost."

7. Verzoekster kon zich met deze reactie van de Belastingdienst niet verenigen. In haar brief van 9 juli 2008 aan de Nationale ombudsman merkte zij onder meer op dat de brief van 4 juli 2008, inclusief de verontschuldiging, vrijwel exact gelijk was aan de brief van 4 juni 2007. Die brief resulteerde volgens verzoekster echter absoluut niet in het stoppen van toezending van allerhande vervelende brieven en ook nu werd toezending van nieuwe vervelende brieven door de Belastingdienst niet uitgesloten.

In een nadere brief aan de Nationale ombudsman van 14 juli 2008 liet verzoekster weten dat een medewerkster van de Belastingdienst haar een geruime tijd na 1 maart 2008 telefonisch had meegedeeld dat zij wel degelijk aangifte moest doen en dat er anders onprettige consequenties zouden volgen. Toen verzoekster haar wees op de brief van de Belastingdienst/Nijmegen van 4 juni 2007 merkte de betreffende medewerkster op dat de Belastingdienst/Nijmegen kon vertellen en schrijven wat hij wilde, maar dat er ondanks de brief van 4 juni 2007, wel degelijk door verzoekster aangifte diende te worden gedaan. Verzoekster constateerde dat de verschillende Belastingdiensten elkaar tegenspraken en dat zij maar kon blijven schrijven. Verzoekster was van mening dat dit nu eindelijk eens moest stoppen en dat het binnen de gehele Belastingdienst het duidelijk moest zijn dat zij uit het systeem was verwijderd.

8. De Belastingdienst deelde de Nationale ombudsman in reactie op de klacht van verzoekster bij brief van 15 december 2008 onder meer mee dat, nadat was geconstateerd dat verzoekster niet langer belastingplichtig was in Nederland, er maatregelen waren genomen om verzoekster uit het aangiftesysteem te verwijderen. Helaas was er op dat ogenblik al sprake van een reeds in de "pijplijn" zitten van de aangiften inkomstenbelasting 2006 en 2007. Om die reden waren deze aangiftebiljetten volgens de Belastingdienst dan ook verzonden en dienden ze te worden ingeleverd. De Belastingdienst wees erop dat bij het niet inleveren uiteraard een herinnering dan wel aanmaning volgt.

Verder deelde de Belastingdienst het volgende mee. Na eerdere klachten had de Belastingdienst/Nijmegen ervoor gezorgd dat verzoekster de aangiften niet meer hoefde in te sturen en dat de verwerking automatisch zou geschieden. Wel volgde er daarna een aanslag (van € 0), maar zoals in eerdere brieven van de Belastingdienst aan verzoekster was meegedeeld, kon verzoekster deze vervolgbrieven en aanslagen negeren.

Voorts merkte de Belastingdienst op dat, ondanks het feit dat er door de Belastingdienst wel degelijk pogingen waren ondernomen om verzoekster eerder uit het systeem te verwijderen, de controle en behandeling van een aangifte op een zodanig tijdstip kan plaatsvinden dat aangiftebiljetten voor de volgende jaren reeds in een zodanig stadium verkeren dat stoppen van het proces niet meer mogelijk is. Voor zover op dat moment door de Belastingdienst was na te gaan, was verzoekster inmiddels uit alle relevante systemen verwijderd en zouden aan haar geen aangiften alsmede geen herinneringen, aanslagen

etc. meer worden verzonden. Dit zou slechts anders zijn in het geval dat door de Belastingdienst zodanige informatie zou worden verkregen dat toezending van een aangifte alsnog vereist zou zijn.

Daarnaar gevraagd deelde de Belastingdienst de Nationale ombudsman mee, dat het juist is dat verzoekster vanaf 1993 geen aangifteformulieren had ontvangen. Pas begin 2006 ontving zij een aangifteformulier over 2005. De Belastingdienst kon niet aangeven waarom verzoekster opeens weer aangifteformulieren ging ontvangen.

Beoordeling

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

10. De Belastingdienst geeft aan dat verzoekster geen aangifte hoefde te doen over 2005 en 2006. De Belastingdienst kan niet verklaren noch nagaan waarom verzoekster vanaf begin 2006 aangifteformulieren had ontvangen.

11. Het optreden van de Belastingdienst jegens verzoekster voldoet niet aan hetgeen verzoekster op grond van het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen van de Belastingdienst mocht verwachten. Nu zij, zoals de Belastingdienst stelt, sinds haar vestiging in Spanje geen Nederlands belastingplichtige meer was, mocht zij verwachten dat de Belastingdienst in staat zou zijn haar blijvend te vrijwaren van de toezending van aangiftebiljetten en de daaraan gekoppelde verplichting tot het doen van aangifte.

De Belastingdienst heeft blijkbaar niet alles gedaan wat in zijn macht lag om de gevolgen voor verzoekster te beperken of weg te nemen en om toezending van aangiftebiljetten in de toekomst te voorkomen. Begin 2008 ontving zij opnieuw een aangifteformulier nu over 2007.

De Belastingdienst heeft verzoekster de betreffende aangifteformulieren ten onrechte toegezonden. De Belastingdienst heeft daarmee gehandeld in strijd met het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

II. Ten aanzien van het reageren op de brieven van verzoekster

Bevindingen

1. Verzoekster verzocht de Belastingdienst bij brief van 1 maart 2006 aan te geven waarom zij opeens weer een aangifteformulier over 2005 had ontvangen. Ook in haar brief

van 2 april 2006 aan de Belastingdienst stelt zij hierover nadere vragen. Verzoekster heeft op deze brieven van de Belastingdienst geen antwoord ontvangen. Vervolgens diende verzoekster, naar aanleiding van het ontvangen van een aangifteformulier over 2006, bij de Belastingdienst op 12 maart 2007 een klacht in. Aangezien zij op deze klacht geen reactie ontving, stuurde verzoekster de Belastingdienst op 24 mei 2007 een rappelbrief.

2. De Belastingdienst antwoordde verzoekster bij brief van 4 juni 2007. De Belastingdienst deelde mee dat de brief van verzoekster van 1 maart 2006 niet was te traceren. De brief van 2 april 2006 was in haar dossier gedeponereerd. De Belastingdienst bood verzoekster zijn excuses aan voor het niet beantwoorden van haar brieven.

3. Nadat verzoekster begin 2008 opnieuw een aangifteformulier voor 2007 had ontvangen, diende zij hierover bij brief van 1 maart 2008 een klacht in bij de Belastingdienst. De Belastingdienst heeft bij brief van 4 juli 2008 op deze klacht gereageerd.

Beoordeling

4. Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat bestuursorganen burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie dienen te voorzien. Dit impliceert dat indien een bestuursorgaan een brief krijgt van een burger met een aantal vragen, het bestuursorgaan op deze vragen dient te reageren.

5. De Belastingdienst geeft aan dat de brief van 1 maart 2006 niet was te traceren. Nu niet is komen vast te staan, dat de Belastingdienst deze brief ook daadwerkelijk heeft ontvangen, kan de Nationale ombudsman geen oordeel geven over het uitblijven van een reactie op deze brief. In zoverre kan niet worden vastgesteld dat de Belastingdienst jegens verzoekster in gebreke is geweest met het niet reageren op haar brief van 1 maart 2006 .

6. In de brief van 2 april 2006 gaf verzoekster aan, dat het haar niet mogelijk was langs digitale weg aangifte te doen. Om die reden had zij de gevraagde informatie in die brief opgenomen. De Belastingdienst deelde verzoekster bij brief van 4 juni 2007 mee dat de aanslag voor het belastingjaar 2005 was vastgesteld op € 0 (nihil) met als dagtekening 15 juni 2007. De Belastingdienst heeft de brief van verzoekster van 2 april 2006 behandeld als ware het een aangifte. Het had op de weg van de Belastingdienst gelegen om te reageren op de door verzoekster gesignaleerde tegenstrijdige informatie over de mogelijkheid om aangifte te doen via internet. Door dit na te laten is de Belastingdienst uit een oogpunt van actieve informatieverstrekking jegens verzoekster tekortgeschoten. In zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

7. Ten overvloede wordt nog het volgende opgemerkt. Op de klachtbrief van verzoekster van 12 maart 2007 heeft de Belastingdienst pas, na een rappel van 24 mei 2007 van verzoekster, gereageerd op 4 juni 2007. Ook op haar klacht van 1 maart 2008 heeft de

Belastingdienst met grote vertraging gereageerd, namelijk pas op 4 juli 2008. De Belastingdienst heeft hiermee de wettelijke termijn waarbinnen de klachten van verzoekster hadden dienen te worden behandeld overschreden (zie Achtergrond).

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Belastingdienst/Rivierenland te Nijmegen, is

gegrond ten aanzien van:

- het toesturen van aangiftes en andere stukken, wegens strijd met het beginsel van adequate organisatorische voorzieningen;
- het niet inhoudelijk reageren op de brief van verzoekster van 2 april 2006, wegens strijd met het beginsel van actieve en adequate informatieverstrekking.

Onderzoek

Op 7 september 2008 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw P. te Pals/Girona (Spanje), met een klacht over een gedraging van de Belastingdienst/Rivierenland te Nijmegen.

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

Tevens werd de Belastingdienst een aantal specifieke vragen gesteld.

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

De Belastingdienst deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

Verzoekster gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

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

1. Het verzoekschrift van 7 september 2008 met bijlagen gericht aan de Nationale ombudsman.
2. Reactie van de Belastingdienst/Rivierenland van 15 en 18 december 2008.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

Algemene wet bestuursrecht

Artikel 9:11

"1. Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen zes weken of - indien afdeling 9.1.3 van toepassing is - binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.

2. Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft."