



Rapport

Klacht

Verzoeker heeft in november 2007 een overlijdensbiljet voor een overleden cliënt ingevuld en op 24 november 2007 in een antwoordenvolpe van de Belastingdienst/ Rivierenland, kantoor Gorinchem (de Belastingdienst) verzonden. Op 20 januari 2009 werden de erven van cliënt echter geconfronteerd met een aanmaning tot het doen van aangifte. Naar aanleiding van die aanmaning nam verzoeker contact op met de Belastingdienst. Verzoeker klaagt over de wijze waarop de Belastingdienst zich vervolgens opstelt. Meer in het bijzonder klaagt verzoeker over:

de verplichting om opnieuw aangifte te doen. Voor deze werkzaamheden moet weer een rekening naar de erven gezonden worden terwijl de fout naar verzoekers mening bij de Belastingdienst ligt;

de verplichting om opnieuw aangifte te doen terwijl de gegevens van het kopie door medewerkers van de Belastingdienst in het computersysteem ingevoerd zouden kunnen worden;

de 'dreiging' met consequenties geuit door de Belastingdienst indien verzoeker volstaat met het indienen van een kopie van de aangifte in plaats van het opnieuw aangifte te doen.

Beoordeling

I. Bevindingen

1. De heer W, als belastingadviseur handelend voor Administratiekantoor W. (hierna: verzoeker), vulde in november 2007 een aangiftebiljet inkomstenbelasting ten name van een overleden cliënt in. Op 24 november 2007 verzond verzoeker dit zogenoemde F-biljet in een antwoordenvolpe van de Belastingdienst via de reguliere post.

2. Op 20 januari 2009 kreeg een erfgenaam van de overleden cliënt een aanmaning wegens het niet indienen van het F-biljet. Hierbij werd, op straffe van een boete, verzocht alsnog het F-biljet in te zenden.

3. Verzoeker nam naar aanleiding hiervan contact op met de Belastingdienst. Het bevreemde hem dat het biljet niet was ontvangen omdat hij dit biljet in 2007 al had verzonden. Verzoeker had overigens al meerdere malen meegemaakt dat post van hem niet was ontvangen. Op zijn vraag naar registratie van poststukken antwoordde de medewerker van de Belastingdienst dat niet alle post geregistreerd werd. Verzoeker bood aan kopieën toe te sturen. De medewerker van de Belastingdienst deelde verzoeker mee dat het indienen van kopieën niet voldoende was. Op verzoek was de medewerker wel bereid opnieuw een F-biljet uit te reiken dat verzoeker dan vervolgens ingevuld in kon dienen. Verzoeker gaf aan dat hij door deze houding van de Belastingdienst genoodzaakt

was de erfgenamen opnieuw kosten in rekening te brengen. Volgens de Belastingdienst was er geen andere oplossing en daarom verzocht verzoeker om een nieuw aangiftebiljet.

4. Op 15 januari 2009 diende verzoeker een klacht in bij de Belastingdienst. De Belastingdienst sprak telefonisch met verzoeker over zijn klacht en op 27 januari 2009 ontving verzoeker een brief waarmee de klacht werd behandeld. In de klachtafhandeling staat onder andere:

“Zoals telefonisch toegelicht hebben wij het door u ingestuurde F biljet helaas niet ontvangen. Naar aanleiding van uw opmerking over het regelmatig kwijtraken van stukken hebben wij hier intern onderzoek naar gedaan. Niets duidt er echter op dat er in onze interne postprocedure iets is mis gegaan. Desondanks zullen wij de interne postafhandeling de komende tijd extra aandacht geven om te voorkomen dat er poststukken zoekraken.

Ook heb ik u de reden toegelicht waarom wij niet in kunnen gaan op uw voorstel om een kopie van het F biljet in te sturen. Het is voor ons niet mogelijk om een kopie door de scanners (en uiteindelijk onze systemen) te laten verwerken. Om die reden zijn onze medewerkers geïnstrueerd om geen kopie aangiftes op te vragen. Dit had telefonisch door onze medewerker aan u uitgelegd moeten worden.”

5. Verzoeker wendde zich op 15 januari 2009 tot de Nationale ombudsman door het insturen van een verzoekschrift. Daarna vond nog een telefoongesprek plaats. Verzoeker verklaarde telefonisch dat hij moeite had met het feit dat hij verplicht werd opnieuw aangifte te doen terwijl de fout in zijn ogen bij de Belastingdienst lag. Hierdoor moest hij de erfgenamen van zijn overleden cliënt opnieuw kosten in rekening brengen voor de tijd die hij daarvoor nodig had. Terwijl de Belastingdienst, door het insturen van een kopie, de benodigde gegevens had om in hun systemen in te toetsen.

6. Naar aanleiding van het verzoekschrift en de telefonische toelichting heeft de Nationale ombudsman een onderzoek ingesteld. Op 3 juli 2009 reageerde de Belastingdienst.

“...Verzoeker legt de fout bij de Belastingdienst, dan wel sluit niet uit dat die daar ligt. Als dit laatste vast zou staan, had ik er geen enkele moeite mee deze fout te erkennen en daarvoor mijn excuses aan (verzoeker; N.o.) en zijn cliënten aan te bieden. Omdat in het onderhavige geval geen sprake is geweest van een aangetekende verzending met ontvangstbevestiging door de Belastingdienst, is het niet mogelijk vast te stellen waar het in het traject verzending, bezorging en ontvangst van het poststuk fout is gegaan.

Uitdrukkelijk zij hier vermeld, (...) dat een ontvangen aangifte altijd dient te worden geregistreerd. Nu dat in casu niet is gebeurd, is de enig mogelijk conclusie dat het poststuk ergens tussen de verzending en de (registratie van de) ontvangst in het ongereede is geraakt.

(...)

Voor het feit dat de betreffende medewerkster niet duidelijk heeft uitgelegd waaróm een kopie van het aangiftebiljet niet voldoende was, zijn door mevrouw X (klachtbehandelaar; N.o.) excuses gemaakt.

Bijkomende factor is dat, formeel juridisch gezien, een aangifte dient te zijn ondertekend en een kopie van een handtekening volstaat op dat punt - formeel - niet.

Ondanks het feit dat de betreffende medewerkster de voor haar geldende instructies, (...) heeft gevolgd, behoeft bovenstaande bij nader inzien toch enige nuancering. In voorkomende gevallen blijkt in de dagelijkse praktijk namelijk wél het inzenden van een kopie van de aangifte te worden geaccepteerd, zeker als het een ons bekende partij

- als Administratiekantoor Van W. - betreft en een eerder ingezonden originele aangifte in het ongereede is geraakt. Het formele gebrek en de extra handmatige uit te voeren werkzaamheden worden daarbij dan voor lief genomen. Aldus gezien zijn zowel de betreffende medewerkster als in navolging mevrouw X in haar reactie op de klacht, wel erg strak in de leer geweest.

Naar aanleiding van de onderhavige casus is deze, meer klantgerichte benadering, nog eens intern besproken dan wel gecheckt, op de betreffende afdelingen van de verschillende kantoren binnen de Belastingdienst/Rivierenland.

(...)

Vooropstaat dat een zorgvuldige postverwerking bij de Belastingdienst een zeer hoge prioriteit heeft. Ingezet is inmiddels -landelijk- een verdergaande professionalisering en digitalisering van het postverwerkingsproces.

Mevrouw X heeft, naar aanleiding van de klacht (...), binnen haar afdeling van het belastingkantoor Gorinchem, nog eens extra aandacht gevraagd voor - het belang en de uitvoering van - een zorgvuldige postverwerking, maar is daarbij wel uitgegaan van de bestaande instructies en werkwijze. Om enig idee te geven van de aantallen binnengekomen poststukken: voor een klein(er) kantoor als Gorinchem is al snel sprake van 2.000 stuks per week. Met het oog op de op handen zijnde interne reorganisatie van de postverwerking binnen Belastingdienst/Rivierenland per 13 juli aanstaande, zullen deze instructies worden aangepast naar de nieuwe situatie van een dan opgerichte regionale postkamer. Het is helaas - en uit de aard der zaak zou ik haast zeggen - niet mogelijk om aan te geven welk effect deze extra aandacht heeft gehad op het (minder?) kwijtraken van poststukken. Er is geen sprake van klachten- of bezwaarmeting geweest op dit punt.

(...) nagenoeg alle poststukken worden geregistreerd. Zeker álle `formele' stukken als aangiften, bezwaren, klachten, verzoekschriften, etc.

(...)

Er zijn echter ook binnengekomen stukken die natuurlijk wel verwerkt worden, maar waarvan het bestaan op zichzelf niet wordt vastgelegd; bijvoorbeeld een adreswijziging. Ook massaal binnengekomen renaissance, die door Belastingdienst/Centrale administratie worden aangeleverd, worden niet afzonderlijk geregistreerd, maar in wezen pas op het moment dat dit voor een individuele belastingplichtige relevant wordt geacht.

(...)

Binnen het kader van de onderhavige casus geldt in ieder geval, dat alle binnengekomen aangiften worden geregistreerd, ongeacht het belastingmiddel waarop ze betrekking hebben. Een door de betreffende medewerkster tegen (verzoeker; N.o.) gemaakte opmerking over het niet registreren van poststukken, kan dan ook niet hebben gezien op dit soort 'formele' stukken.

Zoals uit het bovenstaande mag blijken, is de klacht van (verzoeker; N.o.) bij nader inzien gegrond, zeker waar het betreft de mogelijkheid die hem had moeten worden geboden om in dit geval te volstaan met het inzenden van een kopie van het aangiftebiljet. Excuses aan (verzoeker; N.o.) zijn dan ook op zijn plaats.

(Verzoeker; N.o.) geeft aan dat de ontstane situatie, waarbij ik mede betrek de extra tijd die het indienen van de klachten hem zal hebben gekost, tot extra kosten heeft geleid. Voor zijn cliënten stelt hij deze op € 40.

Het geheel overziend ben ik daarom bereid om aan (verzoeker; N.o.) een vergoeding wegens gemaakt kosten te verstrekken van € 80. (Verzoeker; N.o.) mag dan zelf bepalen in hoeverre er aanleiding is zijn cliënten te crediteren..."

II. Beoordeling

7. Het redelijkheidsvereiste houdt in dat bestuursorganen de in het geding zijnde belangen tegen elkaar afwegen en dat de uitkomst hiervan niet onredelijk is. Dit kan ertoe leiden dat een bestuursorgaan het eigen belang laat prevaleren boven het subjectieve belang van een burger.

8. Op grond van artikel 8 van de Algemene wet inzake rijksbelastingen is een ieder die is uitgenodigd tot het doen van aangifte, gehouden de aangifte duidelijk, stellig en zonder voorbehoud in te vullen, te ondertekenen en in te leveren. Degene die die verplichting niet nakomt, ontvangt een aanmaning wegens het niet doen van aangifte waarbij de mededeling wordt gedaan dat op grond van diezelfde Algemene wet inzake rijksbelastingen een boete kan worden opgelegd (zie Achtergrond onder 1 en 2).

9. Verzoeker is er van overtuigd dat hij het aangiftebiljet namens zijn overleden cliënt heeft ingevuld en opgestuurd. De Belastingdienst kan niet herleiden waar het mis is gegaan in de postverwerking tussen verzoeker en de Belastingdienst.

10. Omdat de Belastingdienst de vereiste aangifte niet had ontvangen stuurde hij de belastingplichtige een aanmaning wegens het niet doen van aangifte. Op grond van artikel 67g van de Algemene wet inzake rijksbelastingen (zie achtergrond onder 2.) maakt de Belastingdienst daarin melding van het voornemen een boete op te leggen.

11. De Belastingdienst nam tegenover verzoeker het standpunt in dat niet kan worden volstaan met het toezenden van een kopie van de aangifte.

12. Tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman bleek de dagelijkse praktijk echter te zijn dat een kopie van de aangifte in bepaalde gevallen wel wordt geaccepteerd. Dit zeker als het een voor de Belastingdienst bekende partij als verzoeker betreft en een eerder ingezonden originele aangifte in het ongereede is geraakt. De Belastingdienst komt daarom terug op het eerder ingenomen formele standpunt. Zeker gezien het feit dat verzoeker bekend is bij de Belastingdienst had in deze situatie volstaan kunnen worden met een kopie van de aangifte. De Belastingdienst is van mening dat excuses op zijn plaats zijn mede omdat aan verzoeker de precieze reden van het niet accepteren van de kopie, het formele gebrek aan een kopie van een handtekening, niet is uitgelegd.

13. De Nationale ombudsman onderschrijft het belang van het naleven van formele vereisten maar is ook van mening dat in dit geval de belangen van de Belastingdienst gelet op de dagelijkse praktijk niet zwaarder hadden mogen wegen dan de belangen van verzoeker. De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van Belastingdienst Rivierenland te Gorinchem, is gegrond wegens schending van het redelijkheidsvereiste.

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennisgenomen van de beslissing van de Belastingdienst om verzoeker tegemoet te komen in de gemaakte kosten.

Onderzoek

Op 3 februari 2009 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer W. te Geldermalsen, met een klacht over een gedraging van Belastingdienst Rivierenland te Arnhem.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van minister van Financiën, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de Belastingdienst verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen aan betrokkenen gestuurd die zich met de inhoud konden verenigen.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

Algemene wet inzake rijksbelastingen

Artikel 8

1. Ieder die is uitgenodigd tot het doen van aangifte, is gehouden aangifte te doen door:

a. de in de uitnodiging gevraagde gegevens duidelijk, stellig en zonder voorbehoud op bij ministeriële regeling te bepalen wijze in te vullen, te ondertekenen en in te leveren of toe te zenden, alsmede

b. de in de uitnodiging gevraagde bescheiden of andere gegevensdragers, dan wel de inhoud daarvan, op bij ministeriële regeling te bepalen wijze in te leveren of toe te zenden.

2. Bij ministeriële regeling kan worden bepaald:

a. voor welke belastingen of groepen van belastingplichtigen of inhoudingsplichtigen het doen van aangifte uitsluitend langs elektronische weg kan geschieden, en

b. onder welke voorwaarden hiervan door de inspecteur bij voor bezwaar vatbare beschikking ontheffing kan worden verleend. De in dit lid bedoelde belastingplichtigen kunnen uitsluitend betreffen administratieplichtigen in de zin van artikel 52, tweede lid.

3. Het doen van aangifte is geen aanvraag in de zin van artikel 1:3, derde lid, van de Algemene wet bestuursrecht.

4. Bij ontvangst van de aangifte wordt desverlangd een ontvangstbevestiging afgegeven.

5. Bij ministeriële regeling kan worden bepaald in welke gevallen en onder welke voorwaarden de inspecteur ontheffing kan verlenen van de verplichting de in de uitnodiging tot het doen van aangifte gevraagde gegevens en bescheiden en andere gegevensdragers of de inhoud daarvan in te leveren of toe te zenden.

Artikel 67a

1. Indien de belastingplichtige de aangifte voor een belasting welke bij wege van aanslag wordt geheven niet, dan wel niet binnen de ingevolge artikel 9, derde lid, gestelde termijn heeft gedaan, vormt dit een verzuim ter zake waarvan de inspecteur hem, gelijktijdig met de vaststelling van de aanslag, een bestuurlijke boete van ten hoogste € 1 134 kan opleggen.

2. Indien over een jaar zowel een aanslag als een conserverende aanslag wordt vastgesteld, wordt de in het eerste lid bedoelde boete uitsluitend opgelegd bij het vaststellen van de aanslag. Wordt over een jaar uitsluitend een conserverende aanslag vastgesteld, dan wordt die boete opgelegd bij het vaststellen van de conserverende aanslag.

Artikel 67g

1. De inspecteur legt de boete op bij voor bezwaar vatbare beschikking.

2. Onverminderd het bepaalde in artikel 67k stelt de inspecteur de belastingplichtige of de inhoudingsplichtige, uiterlijk bij de in het eerste lid bedoelde beschikking, in kennis van de gronden waarop de oplegging van de boete berust.

3. Op verzoek van de belastingplichtige of de inhoudingsplichtige die de kennisgeving wegens zijn gebrekkige kennis van de Nederlandse taal onvoldoende begrijpt, draagt de inspecteur er zoveel mogelijk zorg voor dat de in die kennisgeving vermelde gronden aan de belastingplichtige of de inhoudingsplichtige worden medegedeeld in een voor hem begrijpelijke taal.

4. Indien een boete gelijktijdig wordt opgelegd met de vaststelling van een belastingaanslag, wordt het bedrag van de boete afzonderlijk op het aanslagbiljet vermeld.

Artikel 67k

1. Alvorens een vergrijpboete op te leggen, stelt de inspecteur de belastingplichtige of de inhoudingsplichtige in kennis van zijn voornemen daartoe, onder vermelding van de gronden waarop het voornemen berust.

2. De inspecteur stelt de belastingplichtige of de inhoudingsplichtige in de gelegenheid binnen een door hem te stellen termijn de in die kennisgeving vermelde gronden gemotiveerd te betwisten.

2009.01131