



Rapport

Datum: 8 januari 2010

Rapportnummer: 2010/002

Klacht

Verzoeker klaagt er over dat de Belastingdienst/Haaglanden op verzoek van derden en buiten zijn weten voor hem een ander toezendadres en een ander rekeningnummer in zijn bestanden heeft ingevoerd;

Beoordeling

I. Bevindingen

1. In oktober 2007 ontving de Belastingdienst/Haaglanden een formulier "Opgaaf Rekeningnummer Particulieren". Het formulier vermeldde de naam en het adres van verzoeker alsmede diens burgerservicenummer (bsn). Het formulier was ondertekend met de naam van verzoeker en behelsde het verzoek om de maandelijkse voorlopige teruggaaf inkomstenbelasting te storten op een daartoe in het formulier genoemd rekeningnummer.
2. Gedagtekend 3 november 2007 ontving de Belastingdienst een eveneens met de naam van verzoeker ondertekende brief waarin de Belastingdienst werd gevraagd post voortaan te sturen naar een postadres in Amsterdam. De brief herhaalde het verzoek om gebruik te maken van het rekeningnummer dat was genoemd in het onder 1. bedoelde formulier.
3. In een brief van 20 januari 2008 klaagde verzoeker er bij de Belastingdienst onder meer over dat diverse voor hem bestemde brieven van de Belastingdienst waren geadresseerd aan het - hem onbekende - adres in Amsterdam.
4. De Belastingdienst reageerde in een brief van 26 februari 2008 en liet verzoeker weten dat hij volgens de gegevens van de Belastingdienst van 13 november tot 28 december 2007 op het adres in Amsterdam ingeschreven had gestaan.
5. In een brief van 24 april 2008 liet de Belastingdienst verzoeker weten dat diverse betalingen voor hem waren vastgehouden omdat gebleken was dat buiten hem om was gevraagd om een (nadere) voorlopige teruggaaf inkomstenbelasting 2007 en dat deze aanslag naar het postadres in Amsterdam was gestuurd. Betalingen op deze nadere voorlopige teruggaaf hadden nog niet plaatsgevonden.
6. In een brief van 27 juli 2008 aan de Belastingdienst klaagde verzoeker erover dat het voor frauderende personen kennelijk eenvoudig was een adreswijziging voor een ander bij de Belastingdienst te laten doorvoeren. Hij stelde de Belastingdienst onder meer de vraag of de procedures op dit punt wel zorgvuldig genoeg waren.
7. De Belastingdienst reageerde op verzoekers brief van 27 juli 2008 in een brief van 3 september 2008 maar ging daarbij niet in op de door verzoeker gestelde vragen.

8. In een brief van 14 december 2008 klaagde verzoeker er bij het Ministerie van Financiën over dat de Belastingdienst op zijn vraag over de procedure van een adreswijziging niet was ingegaan. In een brief van 25 januari 2009 gaf verzoeker een nadere toelichting op het gebeurde aan het Ministerie.

9. De staatssecretaris van Financiën reageerde in een brief van 13 maart 2009. De staatssecretaris wees er op dat voor het doorvoeren van een van het woonadres afwijkend toezendadres (hierboven aangeduid als "postadres") een schriftelijk verzoek nodig is waarin het bsn wordt vermeld alsmede de persoons- en adresgegevens. De staatssecretaris gaf daarbij aan in het gebeurde aanleiding te hebben gevonden de procedure voor het opnemen van een dergelijk toezendadres te verscherpen.

10. Op 2 juni 2009 wendde verzoeker zich met een klacht tot de Nationale ombudsman. Voor zijn klacht wordt verwezen naar de klachtformulering onder Klacht.

11. De Belastingdienst reageerde in een brief van 15 juli 2009 op verzoekers klacht. De Belastingdienst gaf aan geen reden te hebben gehad om te twifelen aan de echtheid of juistheid van de verzoeken het rekeningnummer en het toezendadres te wijzigen omdat in de verzoeken het bsn van verzoeker was opgenomen. De Belastingdienst wees er op dat het bsn een persoonlijk nummer is voor persoonlijk gebruik. De Belastingdienst benadrukte dan ook dat de aangebrachte wijzigingen waren uitgevoerd conform de destijds geldende procedures.

De Belastingdienst gaf aan dat de verscherping van de procedure inhield dat alvorens het wijzigingsverzoek wordt verwerkt, telefonisch of schriftelijk contact wordt opgenomen met de betrokken belastingplichtige om de echtheid van het verzoek te verifiëren.

12. Op 9 december 2009 liet de Belastingdienst in aanvulling op de brief van 15 juli 2009 nog weten dat na 25 maart 2008 ook de handelwijze van de Belastingdienst na ontvangst van een verzoek tot wijziging van een rekeningnummer is gewijzigd. De ontvangst van het verzoek en de wijziging van het nummer worden vanaf dat moment schriftelijk aan de betrokken belastingplichtige bevestigd, zodat deze in de gelegenheid is daarop te reageren.

II. Beoordeling

13. Het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving houdt in dat bestuursorganen bij de voorbereiding van hun handelingen de relevante informatie verwerven. Het vereiste impliceert dat handelingen met onherroepelijke gevolgen slechts mogen berusten op informatie waarvan de betrouwbaarheid vaststaat.

14. Het adres speelt in het proces van de belastingheffing een cruciale rol. Belangrijke stukken zoals aanslagen en andere beschikkingen worden immers door toezending per post aan het adres van de betrokken belastingplichtige bekend gemaakt. Toezending aan

een onjuist adres kan niet ongedaan worden gemaakt. Het gaat hier bovendien om stukken met een vertrouwelijk karakter. De belastingplichtige moet er dan ook op kunnen vertrouwen dat de Belastingdienst alles doet wat in zijn vermogen ligt om te voorkomen dat voor hem bestemde stukken op een onjuist adres worden bezorgd.

15. De procedure voor het opnemen in het bestand van de Belastingdienst van een van het woonadres afwijkend toezendadres voldeed niet aan dit criterium. Voor het opnemen van een dergelijk adres was immers niet meer nodig dan een schriftelijk verzoek met een aantal persoonsgegevens en het burgerservicenummer (bsn). In het geval van verzoeker bleek vermelding, naast het bsn, van naam en adres voldoende om het verzoek uit te voeren. Het karakter van deze gegevens is echter te algemeen en te weinig vertrouwelijk om de juistheid en echtheid van een verzoek tot invoer van een toezendadres te garanderen. Naam- en adresgegevens zijn openbaar. Het sofi-nummer (de oorspronkelijke benaming van het bsn) is weliswaar indertijd geïntroduceerd als een hoogst persoonlijk en vertrouwelijk gegeven waarvan de afgifte met veel waarborgen was - en is - omgeven, maar wordt inmiddels door de overheid niet meer als zodanig behandeld. Het wordt immers afgedrukt op tenminste het rijbewijs en het paspoort waarmee het op eenvoudige wijze bekend kan geraken aan derden die deze documenten onder ogen krijgen, bijvoorbeeld bij gebruik als legitimatie. Dientengevolge bezit het vermelden van het bsn in een brief weinig tot geen identificerende waarde meer.

16. De procedure voor het opnemen in het bestand van de Belastingdienst van een van het woonadres afwijkend toezendadres garandeerde derhalve niet dat opnemings slechts plaatsvond op grond van een verzoek waarvan de betrouwbaarheid vaststond.

De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

17. Naar aanleiding van een eenvoudig verzoek op een daarvoor bestemd formulier is ook het rekeningnummer van verzoeker in het bestand van de Belastingdienst gewijzigd. Ook op dit formulier was niet meer ingevuld dan de naam- en adresgegevens en het bsn. In zoverre kleeft aan de procedure voor het wijzigen van een rekeningnummer het zelfde bezwaar als aan de procedure voor het opnemen van een toezendadres.

De onderzochte gedraging is ook in zoverre niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Belastingdienst/Haaglanden, is gegrond wegens schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving.

De Nationale ombudsman heeft er met instemming van kennisgenomen dat de staatssecretaris van Financiën de procedure voor het opnemen van een toezendadres en voor het behandelen van een verzoek tot wijziging van een rekeningnummer in het

bestand van de Belastingdienst heeft aangescherpt in die zin dat de wijziging steeds ter verificatie wordt gemeld bij de betrokken belastingplichtige.

Onderzoek

Op 3 juni 2009 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer S. te Delft, met een klacht over een gedraging van de Belastingdienst/Haaglanden.

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. In het kader van het onderzoek werden betrokkenen verzocht op de bevindingen te reageren. Daarbij werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de door de Belastingdienst verstrekte inlichtingen te reageren.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De reactie van verzoeker gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen. De reactie van de Belastingdienst gaf aanleiding het verslag op een enkel punt aan te vullen.

Informatieoverzicht

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

- het verzoekschrift met bijlagen;
- de reactie van de Belastingdienst met bijlagen.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond