



Rapport

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de Belastingdienst/Zuidwest:

1. naar aanleiding van een door de Belastingdienst als authentiek beschouwde brief van verzoeker, vertrouwelijke informatie van verzoeker heeft gestuurd naar het in die brief vermelde adres waar verzoeker op dat moment niet meer stond ingeschreven. Volgens verzoeker is de brief ten onrechte als authentiek beoordeeld;
2. bij de klachtbehandeling een aan verzoeker gerichte brief heeft gezonden naar verzoekers (oude) adres in Papendrecht;
3. geen excuses heeft gemaakt voor het versturen van de kopieën van de aangiften.

Beoordeling

Algemeen

I Bevindingen

1. De Belastingdienst/Zuidwest (hierna: de Belastingdienst) werd omstreeks begin juli 2007 in een brief verzocht om een aantal op naam van verzoeker ingediende aangiftebiljetten inkomstenbelasting over de jaren 2003 tot en met 2006 op te sturen naar verzoeker. Als adres van verzoeker werd in de brief het adres A genoemd. Het verzoek in de brief werd gedaan op naam van verzoeker.
2. De Belastingdienst stuurde medio juli 2007 de verzochte aangiftebiljetten naar het adres A. Op dit adres woonden verzoeker en zijn huidige ex-partner tot begin 2007. Verzoekers ex-partner verhuisde begin januari 2007. Verzoeker verliet de woning op 24 mei 2007. Volgens de Gemeentelijke basisadministratiepersoonsgegevens (Gba) is verzoeker per 24 mei 2007 uitgeschreven van het adres A. De woning stond tot 31 augustus 2007 op naam van verzoekers ex-partner. De woning stond medio juli leeg in verband met de verkoop.
3. Verzoeker trof bij een incidenteel bezoek de verzochte aangiftebiljetten aan op het adres A. Verzoeker en zijn ex-partner waren in het bezit van een sleutel van de woning.
4. Verzoeker stelt het verzoek om toezending van de aangifteformulieren niet te hebben gedaan. Hij wendde zich met een klacht over het ongevraagd opsturen van de aangiften tot de Belastingdienst.
5. De Belastingdienst berichtte verzoeker bij brief van 20 december 2007 onder meer als volgt:

"U heeft aangegeven nooit een verzoek om toezending van inkomensgegevens te hebben gedaan.

Volgens verklaring van de betreffende medewerker blijkt dat aan het verzenden van deze kopieën een brief ten grondslag ligt. Die brief is als authentiek geaccepteerd wat in dit geval betekende dat de aangevraagde zaken zijn gezonden naar het in die brief vermelde adres.

Het is niet meer te achterhalen wie die brief heeft verstuurd. Na afhandeling van het verzoek is de brief vernietigd. Dit laatste is overigens een standaardprocedure."

6. De Belastingdienst deelde verzoeker bij brief van 21 december 2007 mee dat hij per abuis de onder 5. genoemde brief naar adres A van verzoeker heeft gestuurd. De Belastingdienst bood hiervoor zijn verontschuldigen aan. Een kopie van de onjuist geadresseerde brief was bijgevoegd.

7. De Belastingdienst liet bij brief van 10 juni 2008 onder meer het volgende aan verzoeker weten:

"U stelt niet zelf om toezending van de aangifteprints gevraagd te hebben. De inkomensgegevens zijn bovendien verzonden naar een adres waar u, ook volgens de Gemeentelijke Basisadministratie, niet meer woonde.

Op 20 december 2007 bent u schriftelijk geïnformeerd over de ongevroegde toezending van inkomensgegevens. In die brief is uiteengezet dat volgens verklaring van de betreffende medewerker van kantoor Roosendaal blijkt dat aan het verzenden van de gegevens een brief ten grondslag ligt. Die brief is als authentiek geaccepteerd, wat in dit geval betekende dat de aangevraagde zaken zijn gezonden naar het in die brief vermelde adres. Het is niet meer te achterhalen wie die brief heeft verstuurd omdat na afhandeling van het verzoek de brief wordt vernietigd. Dit laatste is overigens een standaard werkwijze.

Gebruikelijke procedure is dat een belastingplichtige (telefonisch of schriftelijk) informatie opvraagt bij het belastingkantoor dat zijn fiscale aangelegenheden behandelt, in uw geval kantoor Dordrecht.

Indien een dergelijk verzoek telefonisch binnenkomt wordt het burgerservicenummer en adres gecheckt. Indien een verzoek schriftelijk binnenkomt wordt dat doorgaans, uit efficiencyoverwegingen en snelheid van het proces, direct afgehandeld. Het gaat immers om eigen, i.c. van de belastingplichtige zelf afkomstige, informatie. Er wordt uitgegaan van vertrouwen (in belastingplichtige) bij deze verzoeken. Omdat de brief na afhandeling verder geen belang meer heeft, volgt vernietiging.

In het incidentele geval dat een verzoek ontvangen wordt bij een ander belastingkantoor kan dit, gelet op de aard van het verzoek, voor het ontvangende kantoor aanleiding zijn, uit

efficiencyoverwegingen, het verzoek toch zelf af te behandelen.

De hiervoor beschreven handelwijze heeft nog niet eerder tot klachten geleid. Dat het in uw individuele geval, zoals u stelt, is misgegaan, betreurt ik ten zeerste. Ik bied u daarvoor mijn oprechte verontschuldiging aan.

Conclusie:

Op grond van het voorgaande acht ik uw klacht gegrond."

8. Verzoeker kon zich niet vinden in de reactie van de Belastingdienst en wendde zich tot de Nationale ombudsman.

9. De Belastingdienst reageerde bij brief van 25 augustus 2009 op verzoekers klacht zoals deze door de Nationale ombudsman aan hem was voorgelegd. In de reactie staat onder meer het volgende vermeld:

1. Ten aanzien van het versturen van kopieën van aangiften naar een adres waar verzoeker niet meer stond ingeschreven

In reactie op dit klachtonderdeel liet de Belastingdienst weten dat het verzoek ten onrechte als een verzoek afkomstig van verzoeker is beschouwd. In zoverre achtte de Belastingdienst de klacht gegrond. In hoeverre redelijkerwijs de authenticiteit van het verzoek geaccepteerd had mogen worden is een vraag die volgens de Belastingdienst thans niet meer exact beantwoord kan worden. De Belastingdienst is van mening dat onder normale omstandigheden een nader onderzoek naar de authenticiteit niet noodzakelijk is.

De Belastingdienst deelde verder mee dat het hem niet bekend is of, en zo ja op welke wijze de authenticiteit van de brief is beoordeeld. Gelet op de massaliteit van de correspondentie tussen belastingplichtigen en de Belastingdienst wordt in het algemeen zonder nader onderzoek aangenomen dat de naam van de afzender in een dergelijk verzoek overeenkomt met de identiteit van de daadwerkelijke afzender tenzij de aard van de correspondentie of andere omstandigheden aanleiding geven daaraan te twifelen. Of die laatste situatie zich hier voor deed, is volgens de Belastingdienst niet meer na te gaan. Het zou te ver voeren om steeds in iedere individuele zaak expliciet na te gaan of de naam van de afzender overeenkomt met de identiteit van daadwerkelijke afzender.

Verder liet de Belastingdienst weten dat het gebruikelijk, maar niet voorgeschreven is dat het Informatiesysteem Beheer van Relaties geraadpleegd wordt. Of dat in dit geval is gebeurd, is volgens de Belastingdienst niet bekend. Als het systeem wel zou zijn geraadpleegd, dan was volgens de Belastingdienst aannemelijk geworden dat verzoeker niet meer woonachtig was op het adres A.

In het Beheer van Relaties stond een ander toezendadres opgenomen dan het adres van verzoeker dat in het verzoek stond vermeld. Verzoeker was inmiddels verhuisd. Volgens de Belastingdienst had dit onder omstandigheden aanleiding kunnen geven voor nader onderzoek. In het verzoek was naar alle waarschijnlijkheid expliciet melding gemaakt van het sturen van de aangiften naar het adres A, aldus de Belastingdienst. Als er verder geen aanleiding bestond om aan de authenticiteit van het verzoek te twijfelen, acht de Belastingdienst het in dit geval niet onjuist om de gegevens naar het gevraagde adres te sturen. Integendeel, het ligt volgens hem niet voor de hand om gegevens in strijd met een uitdrukkelijk verzoek naar een ander adres te sturen, alleen omdat dat andere adres als toezendadres wordt genoemd in het Beheer van Relaties. In de praktijk heeft deze handelwijze niet eerder tot problemen geleid. De Belastingdienst beschouwt deze klacht dan ook als een incident. De kans dat de authenticiteit van de afzender niet in orde is, is zeer gering. Volgens de Belastingdienst bestaat er geen reden om de tot op heden gevolgde handelwijze aan te passen.

2. Ten aanzien van het versturen van de klachtafhandelingsbrief van

20 december 2007 naar een verkeerd adres

De Belastingdienst erkende dat de aan verzoeker gerichte klachtafdoeningsbrief van de klacht per abuis naar een verkeerd adres is gezonden. De Belastingdienst heeft een dag na de verzending van de brief onder aanbieding van zijn verontschuldigingen alsnog een kopie van de brief gezonden naar het juiste adres van verzoeker. De Belastingdienst acht dit klachtonderdeel gegrond.

II. Beoordeling

Inleiding

10. In verband met de samenhang tussen de klachtonderdelen is de toetsing gericht op de kern van klachten namelijk de toetsing van de betrouwbaarheid van de informatie op grond waarvan de Belastingdienst verzoeker brieven heeft gestuurd.

Het sturen van brieven naar een adres waar verzoeker niet meer woonachtig is

11. Het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving houdt in dat overheidsorganen bij de voorbereiding van hun handelingen de relevante informatie verwerven. Het vereiste impliceert onder meer dat het verstrekken van privacygevoelige informatie slechts mag berusten op informatie waarvan de betrouwbaarheid vaststaat.

12. Berichten van de Belastingdienst kunnen voor een betrokkene verstrekken gevolgen hebben. Toezending aan een onjuist adres kan niet ongedaan worden gemaakt. 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.

13. In de Gemeentelijke basisadministratie persoonsgegevens (Gba) zijn de adresgegevens opgenomen van degenen die binnen de desbetreffende gemeente woonachtig zijn. Met betrekking tot deze adresgegevens vindt tussen de Gba en de Belastingdienst een wettelijk geregelde automatische uitwisseling plaats. Adreswijzigingen worden als gevolg hiervan automatisch aan de Belastingdienst doorgegeven die deze vervolgens in zijn Informatiesysteem Beheer van Relaties doorvoert. In het Beheer van Relatiesysteem is het voor de Belastingdienst mogelijk om op verzoek van de betrokkene een toezendadres voor correspondentie van de Belastingdienst in te voeren.

14. Het had op de weg van de Belastingdienst gelegen om het adres in het verzoek te verifiëren met de adressen van verzoeker zoals opgenomen in het systeem Beheer van Relaties, nu onder meer de adresgegevens afkomstig van de Gba in dit opzicht de meeste waarborg bieden en met de nodige regelgeving zijn omgeven dan wel sprake is van een expliciet door de belastingplichtige doorgegeven toezendadres. In dit geval was dan geconstateerd dat het adres in het verzoek niet in het systeem opgenomen was bij verzoeker. De Belastingdienst had vervolgens telefonisch of schriftelijk met verzoeker contact moeten opnemen om de echtheid van het verzoek te verifiëren. Door dit na te laten, vond toezending van de aangiften plaats op grond van een verzoek waarvan de betrouwbaarheid niet vast stond.

15. De Belastingdienst erkende dat de aan verzoeker gerichte klachtafdoeningsbrief over het sturen van de aangiften naar een onjuist adres, per abuis eveneens naar het onjuiste adres van verzoeker was gezonden. De Belastingdienst heeft een dag dat na de verzending van de brief onder aanbieding van zijn verontschuldiging alsnog een kopie van de brief naar het juiste adres van verzoeker gestuurd.

16. De Belastingdienst handelde door het versturen van brieven naar een onjuist adres in strijd met het vereiste van actieve en adequate informatiewerving. De Nationale ombudsman acht de onderzochte gedraging daarover dan ook niet behoorlijk. Dit oordeel geeft de Nationale ombudsman aanleiding een aanbeveling te geven.

II

I Bevindingen

Ten aanzien van het aanbieden van excuses voor het versturen van de aangiften

17. De Belastingdienst liet in reactie op de klacht weten dat hij bij de klachtafhandeling in zijn brief van 10 juni 2008 excuses voor de hele gang van zaken heeft aangeboden. Verder liet hij in die brief weten dat in het individuele geval zoals door verzoeker is gesteld, het opsturen van informatie is misgegaan en dat hij dat ten zeerste betreurt.

IV. Boordeling

18. Ten slotte klaagt verzoeker erover dat de Belastingdienst geen excuses heeft gemaakt voor het versturen van de aangiften naar een verkeerd adres.

19. De Belastingdienst liet in reactie op de klacht weten dat hij in zijn brief van 10 juni 2008 excuses had aangeboden voor het versturen van de aangiften. In die brief staat vermeld dat het versturen van de aangiften naar een verkeerd adres niet eerder tot klachten leidde. Verder liet hij weten het ten zeerste te betreuren dat het in verzoekers geval, zoals door hem gesteld, is misgegaan. De Belastingdienst bood hiervoor zijn oprechte verontschuldiging aan.

20. Het vereiste van correcte bejegening houdt onder meer in dat overheidsinstanties burgers als mens respecteren en beleefd behandelen. Dit vereiste impliceert onder meer dat overheidsinstanties zich er steeds bewust van zijn dat het aanbieden van excuses onder omstandigheden noodzakelijk is. De functie die het excuus vervult is niet alleen het weer in evenwicht brengen van de verhouding met de burger, maar ook het expliciet erkennen en bevestigen van een (behoorlijkheids)normschending. Er zijn ook situaties waarin zelfs zonder schending van een (behoorlijkheids)norm, excuses op zijn plaats zijn. Daarbij valt te denken aan situaties waarbij voor burgers een onevenredige nadelige situatie is ontstaan.

21. In dit geval heeft de Belastingdienst zijn excuses onderbouwd door aan te geven dat zijn handelwijze niet eerder tot klachten leidde, alsmede dat hij het ten zeerste betreurt dat het in verzoekers geval, volgens verzoekers stelling, is misgegaan. De Belastingdienst erkent derhalve geen normschending. Evenmin geeft hij aan dat er voor verzoeker een onevenredige nadelige situatie is ontstaan. Door bij het aanbieden van de excuses geen expliciete aandacht te bieden aan deze onderwerpen, voldoet het aanbieden van de excuses niet aan de voorwaarden die daaraan worden gesteld. De Belastingdienst handelde derhalve in strijd met het vereiste van correcte bejegening.

De onderzochte gedraging op dit onderdeel is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Belastingdienst/Zuidwest, is

gegrond ten aanzien van:

- het versturen van kopieën van aangiften en het versturen van de klachtafhandelings- brief naar een adres waar verzoeker niet meer stond ingeschreven;
- het aanbieden van excuses voor het versturen van de aangiften.

Aanbeveling

De Nationale ombudsman beveelt de minister van Financiën aan om, te bevorderen dat de handelwijze van de Belastingdienst wordt aangepast in gevallen dat verzocht wordt om vertrouwelijke informatie op te sturen naar een adres dat niet is opgenomen in het Beheer van Relatiessysteem van de Belastingdienst. De Belastingdienst dient in dergelijke gevallen telefonisch of schriftelijk met de betrokkene contact op te nemen om de echtheid van het verzoek te verifiëren.

De minister van Financiën deelde de Nationale ombudsman bij brief van 22 juni 2010 mee dat de aanbeveling is opgevolgd. De aanbeveling is neergelegd in de Instructie Informatieverstrekking. In deze zaak was de handelwijze niet in overeenstemming met die Instructie. De minister deelde mee het rapport en de aanbeveling te betrekken bij de actualisering van de Instructie, alsmede bij de interne communicatie daarover, die naar verwachting van de minister in de tweede helft van 2010 zal plaatsvinden.

Onderzoek

Op 13 augustus 2008 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer W. te Zwijndrecht, met een klacht over een gedraging van de Belastingdienst/Zuidwest.

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

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

Verzoeker maakte van die gelegenheid geen gebruik.

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

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

De reactie van de Belastingdienst/Zuidwest gaf aanleiding het verslag op een enkel punt aan te vullen.

Informatieoverzicht

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

verzoekschrift van 22 januari 2008 met bijlagen

verzoekschrift van 8 augustus 2008

de reactie van 25 augustus 2009 van de Belastingdienst/Zuidwest

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond