



# Rapport

## Klacht

Verzoeker klaagt over de wijze waarop de staatssecretaris van Financiën de afwijzing van zijn verzoek om schadevergoeding heeft gemotiveerd.

## Beoordeling

Algemeen

### I. Bevindingen

1. Verzoeker deed vóór 1 april 2007 elektronisch aangifte inkomstenbelasting over het jaar 2006. Op de aangiftebrief van de Belastingdienst stond het rekeningnummer X vermeld, als het bij hem bekende rekeningnummer voor teruggaven aan verzoeker. In zijn aangifte over 2006 wijzigde verzoeker dit rekeningnummer niet.
2. De Belastingdienst/Centrale administratie berichtte verzoeker bij brief van 22 mei 2007 dat hij het rekeningnummer X in zijn administratie had opgenomen voor uitbetalingen aan verzoeker van de inkomensheffing.
3. Verzoekers administratiekantoor wees de Belastingdienst er bij brief van 31 mei 2007 op dat het nummer X niet het door verzoeker gewenste rekeningnummer voor teruggaven was.
4. Met dagtekening 16 juni 2007 ontving verzoeker de voorlopige aanslag inkomstenbelasting 2006. Het bedrag van de teruggaaf bedroeg € 728.
5. Verzoeker liet de Belastingdienst bij brief van 18 juli 2007 weten dat hij de teruggaaf over 2006 nog niet had ontvangen.
6. De Belastingdienst berichtte verzoeker bij brief van 22 november 2007 onder meer als volgt:  
  
“Uit het door mij ingestelde onderzoek is gebleken dat op de voorzijde van uw aangiftebiljet 2006 bij de rubriek *“zijn de juiste gegevens bekend bij de Belastingdienst?”* een gewijzigd rekeningnummer staat vermeld, te weten (X; N.o.).

Hierdoor heeft de uitbetaling plaatsgevonden op (rekening X; N.o.).

Deze staat op naam van:

(A, geboortedatum ...; N.o.)

Ik heb geen actuele adresgegevens van (A; N.o.).

Dit betekent dat voor mij geen mogelijkheden ter beschikking staan om terugbetaling van het bedrag te vorderen.

U heeft nog de mogelijkheid om via de bank aan informatie over de rekeninghouder te komen en via een civiele procedure terugbetaling van het bedrag te vorderen.”

7. Verzoeker stuurde op 1 december 2007 een brief naar de Belastingdienst. In deze brief stelde verzoeker dat de fout bij de Belastingdienst lag. De Belastingdienst liet bij brief van 13 december 2007 onder meer het volgende weten:

“In uw brief (van 1 december 2007; N.o.) geeft u aan dat de fout bij de Belastingdienst ligt omdat dit nummer reeds op de aangifte was vermeld.

De Belastingdienst vraagt aan de belastingplichtige of dit het juiste rekeningnummer is waarop de uitbetaling moet plaatsvinden.

Deze vraag wordt gesteld om te voorkomen dat het bedrag op een foutief rekeningnummer wordt uitbetaald.

Op de aangifte inkomstenbelasting 2006 van (verzoeker; N.o.) is het rekeningnummer: (X; N.o.) vermeld.

Hierdoor heeft de uitbetaling plaatsgevonden op het girorekeningnummer: (X; N.o.).

Deze staat op naam van (A, geboortedatum ...; N.o.).

Ik heb geen actuele adresgegevens van (A; N.o.).

Verder moet ik u meedelen dat de Belastingdienst geen wijziging van het rekeningnummer heeft ontvangen.”

8. Verzoeker kon zich niet vinden in de reactie van de Belastingdienst en schakelde zijn gemachtigde in. Verzoekers gemachtigde wendde zich bij brief van 17 maart 2008 tot de Belastingdienst. In deze brief staat onder meer het volgende vermeld:

“Aangezien de achternaam van degene op wiens rekening het bedrag kennelijk wel is gestort in de verste verte niet overeenkomt met de achternaam van (verzoeker; N.o.), meen ik ervan uit te kunnen gaan dat ook hier geen naam/nummercontrole heeft plaatsgehad. Dat lijkt mij derhalve in strijd met de adviezen die de Nationale ombudsman hieromtrent heeft gegeven.

(...)

Vriendelijk verzoek ik u mij duidelijk te maken waarom de Belastingdienst bij het overmaken van bedragen geen naam/nummercontrole toepast, waarom u meent dat dit

niet in strijd is met de rapportages hieromtrent van de Nationale ombudsman, hoe in eerste instantie het onjuiste rekeningnummer in uw administratie terecht is gekomen, hoe het mogelijk is dat tijdens onderzoek na wijziging dit onjuiste rekeningnummer wéér wordt opgenomen in de Centrale administratie en tot slot, waarom u desalniettemin meent dat er geen grond is voor de belastingdienst het niet aan (verzoeker; N.o.) overgemaakte bedrag ad € 728 alsnog spoedig, en met rente, over te maken. “

9. Bij brieven van 18 april, 15 mei en 12 juni 2008 rappelleerde verzoekers gemachtigde bij de Belastingdienst over het uitblijven van een reactie op zijn brieven. De gemachtigde verzocht in zijn brief van 12 juni 2008 om vergoeding van de kosten van rechtsbijstand. Verder verzocht hij in deze brief zijn rappel als klacht te behandelen.

10. De Belastingdienst liet verzoeker bij brief van 18 juni 2008 weten dat uit het door hem ingestelde onderzoek was gebleken dat verzoeker tijdig het door hem gewenste rekeningnummer voor teruggaaf aan de Belastingdienst had doorgegeven. Volgens de Belastingdienst was de betaling per abuis op een foutief rekeningnummer overgemaakt. De Belastingdienst deelde verder mee de teruggaaf alsnog te storten op het door verzoeker gewenste rekeningnummer. Hij bood zijn excuses aan voor de gemaakte fout.

11. Verzoekers gemachtigde berichtte de Belastingdienst bij brief van 27 juni 2008 onder meer het volgende:

“(Ik constateer; N.o.) dat, ondanks de tegemoetkoming, de motivering daarvoor wel uitermate summier is (...). Mij bekruipt dan ook een beetje het gevoel dat de Belastingdienst zich in dit soort dossiers enigszins een kruidenier toont. Eerst een aantal keer weigeren en pas als iemand voldoende dramt toch maar ingeven. Ik zou het op prijs stellen indien u in een reactie op deze brief mij van deze wantrouwende suggestie af zou willen helpen.

(...) verzoek ik echter wel afgezien van de uitbetaling van de H60 ook coulancerente te vergoeden, alsmede een vergoeding toe te kennen voor mijn inmenging. Ook op deze laatste onderdelen gaat uw brief niet in.

12. De Belastingdienst deelde verzoekers gemachtigde bij brief van 7 juli 2008 onder meer het volgende mee:

“Naar aanleiding van uw klacht van 12 juni 2008 met betrekking tot dhr. (S.; N.o.), kan ik u het volgende meedelen.

Het bedrag van de voorlopige teruggaaf inkomstenbelasting / premie volkverzekeringen 2006 met aanslagnummer (...) H60 ten bedrage van € 728,00 is onlangs alsnog uitbetaald.

Hierover is (verzoeker; N.o.) geïnformeerd middels een brief met dagtekening 18 juni 2008; het betreffende bedrag is d.d. 23 juni 2008 naar de door hem aangegeven girorekening (Y;

N.o.) overgemaakt.

Over de periode van 16 juni 2007 t/m 23 juni 2008 zal coulancerente ad € 38,00 worden vergoed.

(...)

Uw vraag, waarom de Belastingdienst geen naam/nummercontrole toepast, kan ik niet beantwoorden. Dit betreft beleid, wat is opgedragen door de staatssecretaris van Financiën en wat de Belastingdienst dient uit te voeren. Voor vragen hierover, dient u zich tot de staatssecretaris te wenden.

Uw verzoek om een vergoeding voor uw inmenging in deze zaak kan ik via deze klacht niet in behandeling nemen. Hiervoor dient u namens uw cliënt een apart verzoek in te dienen, waarbij u moet aangeven waaruit deze kosten bestaan en hoe hoog deze zijn geweest.

Ik bied u mijn verontschuldigingen aan voor de manier, waarop deze zaak is behandeld en dan met name voor het feit, dat de uiteindelijke afwikkeling zo lang op zich heeft laten wachten.”

13. De gemachtigde berichtte de Belastingdienst bij brief van 10 juli 2008 onder meer het volgende:

“Dank voor de afwikkeling van alle onderdelen van de door mij ingediende klacht. Hoewel ik nog niet helemaal begrijp waarom het eerder gedane verzoek om een vergoeding van kosten niet al als zodanig verzoek kan worden aangemerkt en u mij nu vraagt een apart verzoek in te dienen, ga ik daartoe nu toe over.

Namens cliënt, de heer (S.; N.o.), woonachtig (...), verzoek ik u hem zijn schade te vergoeden.

Aangezien hij inmiddels coulancerente toegekend heeft gekregen over de periode dat hij langer heeft moeten wachten op zijn vergoeding en mij van andere bijkomende schade niet is gebleken, beperkt de schade zich tot de kosten voor het inschakelen van mijn rechtsbijstand. Ervan uitgaande dat de afwikkeling van dit verzoek niet nog extra tijdbesteding met zich brengt, bestaan de kosten dan uit mijn tijdsbesteding van één uur en 50 minuten. De schade valt dan te berekenen op  $1,83 \times € 245$  (mijn uurtarief)  $\times 5\%$  (kantoorkosten) en  $19\%$  (BTW) = € 560,21.”

14. De Belastingdienst deelde de gemachtigde bij brief van 15 augustus 2008 onder meer het volgende mee:

“Een verzoek om vergoeding van kosten kan alleen gedaan worden indien deze kosten ook daadwerkelijk zijn gemaakt door belanghebbende.

Uit uw verzoek leid ik echter af, dat u de door u gemaakte kosten ten behoeve van uw cliënt thans rechtstreeks op de Belastingdienst wilt verhalen, terwijl u deze kosten op uw cliënt dient te verhalen.

Betreffende kosten vloeien immers voort uit de werkzaamheden, die u voor hem heeft verricht.

Uw verzoek om vergoeding van deze kosten door de Belastingdienst komt dan ook niet voor inwilliging in aanmerking.

Wel kan ik u er nog op wijzen, dat uw cliënt (S.; N.o.) alsnog een verzoek om vergoeding van kosten kan indienen op het moment, dat deze kosten ook echt door hem gemaakt zijn; hierbij dienen dan uiteraard wel nota's, betaalbewijzen e.d. overlegd te worden.

Als u het niet eens bent met deze beslissing, dan kunt u een heroverweging vragen bij (het Ministerie van Financiën; N.o.).”

15. Verzoekers gemachtigde wendde zich bij brief van 26 augustus 2008 tot het Ministerie van Financiën. In deze brief verzocht hij om heroverweging van de afwijzing van het verzoek om kostenvergoeding. Verder wees hij erop dat de tijdsbesteding aan deze zaak is toegenomen. Volgens de gemachtigde was de schade thans twee uren en twintig minuten.

16. De staatssecretaris van Financiën reageerde bij brief van 10 november 2008 onder meer als volgt:

"U stelt dat de afwijzende beslissing van de Belastingdienst is gebaseerd op het feit dat u de nog te lijden schade van uw cliënt claimt, zonder dat nota's en betaalbewijzen zijn ingediend. De door u gedeclareerde kosten beslaan 2 uur en twintig minuten maal het in de brief van 10 juli 2008 genoemde tarief met opslagen. U vraagt zich tevens af waarom de Belastingdienst bij het overmaken van geldbedragen geen naam/nummercontrole toepast.

Uit uw brief en informatie van de Belastingdienst maak ik op dat zich het volgende heeft voorgedaan.

De Belastingdienst heeft de voorlopige aanslag inkomstenbelasting voor het jaar 2006 van uw cliënt op 16 juni 2007 vastgesteld. De teruggaaf van € 728,00 is niet op de bankrekening van uw cliënt ontvangen. Uw cliënt heeft wel tijdig het juiste rekeningnummer aan de Belastingdienst doorgegeven. De betaling is per abuis op een foutief rekeningnummer overgemaakt.

U verzoekt met de brieven van 17 maart, 15 mei en 12 juni 2008 om uitbetaling van het bedrag van de belasting op het rekeningnummer van uw cliënt. Op 18 juni 2008 deelt de Belastingdienst aan uw cliënt mee dat het bedrag op het juiste rekeningnummer zal

worden overgemaakt.

Bovendien heeft u op 15 mei, 12 juni en 27 juni 2008 een klacht ingediend vanwege de onzorgvuldige en trage afwikkeling van die terugvordering. De klacht werd door de Belastingdienst op 7 juli 2008 afgedaan.

Met deze brief werd aan uw cliënt tevens een coulancerentevergoeding toegekend voor een bedrag van € 38,00. Op 10 juli 2008 diende u een verzoek om kostenvergoeding in.

Ik merk hierover het volgende op. De Belastingdienst kan in beginsel slechts tot schadekostenvergoeding worden verplicht voor zover zijn handelen of nalaten kan worden aangemerkt als onrechtmatig in de zin van artikel 6:162 van het Burgerlijk Wetboek.

De Belastingdienst heeft het bedrag van de teruggaaf van belasting van uw cliënt op een andere rekening overgemaakt. Dit betekent niet dat van onrechtmatig handelen door de Belastingdienst sprake zou zijn. Wel heeft de Belastingdienst hiermee niet zorgvuldig gehandeld.

Gezien het voorgaande zie ik geen reden om aan uw verzoek om een integrale kostenvergoeding tegemoet te komen. Daarbij laat ik in het midden of de door u gestelde kosten voor vergoeding in aanmerking zou komen indien er wel sprake zou zijn geweest van een onrechtmatige daad en of u die kosten voldoende aannemelijk heeft gemaakt. Ik wijs uw verzoek om kostenvergoeding af.

Ten overvloede merk ik op dat de Belastingdienst uit efficiëntie overwegingen in het algemeen geen actieve controle uitvoert op de naamgegevens behorende bij het door de belastingplichtige opgegeven rekeningnummer."

17. Verzoeker kon zich niet verenigen met de beslissing van de staatssecretaris en wendde zich hierover tot de Nationale ombudsman. Voor zijn klacht wordt verwezen naar de klachtformulering onder Klacht.

18. De directeur-generaal van de Belastingdienst reageerde in een brief van 18 september 2009 op de klachtformulering en op een aantal door de Nationale ombudsman specifiek gestelde vragen. In de brief staat onder meer vermeldt:

*"Rechtmatigheid/behoorlijkheid*

Zoals ook is aangegeven in het onderzoek dat heeft geleid tot het rapport van 27 juni 2009 ("Behoorlijk omgaan met schadeclaims" van de Nationale ombudsman; N.o.), is bij de beoordeling van verzoeken om schadevergoeding door het Directoraat-Generaal Belastingdienst en de Belastingdienst primair gelegen binnen het leerstuk van de onrechtmatige (overheids)daad. Bepalend hiervoor zijn zowel de wettelijke regels, zoals het bepaalde in artikel 6:162 Burgerlijk Wetboek en artikelen 8:73 en 8:75 e.v. Algemene

wet bestuursrecht, als de jurisprudentie van de burgerlijke rechter en de bestuursrechter. Voor de verzoeker die zich met die beoordeling niet kan verenigen staat de weg naar de rechter open. De rechter legt, ook bij de overheid, eveneens de toets aan van de rechtmatigheid en is daarbij niet gebonden aan het oordeel van de Nationale ombudsman, wiens oordelen niet de rechtmatigheid maar de behoorlijkheid van het overheidsoptreden betreffen.

Dat neemt niet weg dat de behandeling van verzoeken om schadevergoeding op behoorlijke en zorgvuldige wijze dient plaats te vinden. Dat daarnaast wordt geprobeerd om waar mogelijk te voorkomen dat conflicten ontstaan die tot verzoeken om schadevergoeding kunnen leiden, zonedig met inzet van mediation, om conflicten in een zo vroeg mogelijk stadium op te lossen en niet onnodig te procederen is eigenlijk vanzelfsprekend, al was het maar uit oogpunt van doelmatige besteding van overheidsgelden.

#### Procedurele waarborgen

Claims boven het bedrag van € 5.000 worden steeds behandeld door het Directoraat-Generaal. Verzoeken om schadevergoeding tot een bedrag van € 5.000 worden door de Belastingdienst zelfstandig behandeld. Is verzoeker het niet eens met de beslissing op het verzoek, dan kan hij bij het Directoraat-Generaal om heroverweging verzoeken. Bij kleinere schadezaken biedt het systeem van heroverweging de mogelijkheid dat nog eens met een zekere afstand naar de zaak wordt gekeken. Dit is een extra waarborg voor degene die meent recht te hebben op schadevergoeding wegens handelen of nalaten van de Belastingdienst.

In uw rapport hebt u op deze procedure geen aanmerkingen gemaakt. Er bestaat uit dien hoofde dan ook geen reden om de procedure aan te passen.

In het geval van verzoeker is deze procedure gevolgd."

19. Op 4 december 2009 vond er overleg plaats tussen medewerkers van het Ministerie van Financiën en het Bureau van de Nationale ombudsman. Dit gesprek had mede tot doel te spreken over de gevolgen van het rapport van de Nationale ombudsman van 27 juni 2009 "Behoorlijk omgaan met schadeclaims" voor de behandelwijze van verzoeken om schadevergoeding door overheidsinstanties.

20. Naar aanleiding van het overleg op 4 december 2009 berichtte de directeur-generaal met een brief van 23 december 2009 de Nationale ombudsman onder meer als volgt:

"... (Op dit moment wordt; N.o.) nog een regeringsstandpunt over het rapport en de Schadevergoedingswijzer ten behoeve van de Tweede Kamer voorbereid. Het Ministerie van Financiën meent dat de wijze waarop met het rapport en de Schadevergoedingswijzer in de praktijk zal worden omgegaan in belangrijke mate zal worden bepaald door de inhoud



van het regeringsstandpunt. In afwachting daarvan worden verzoeken om schadevergoeding dan ook behandeld conform de wet- en regelgeving en het staande beleid. Over het beleid bent u geïnformeerd in het kader van de gesprekken die aan het vaststellen van het rapport zijn voorafgegaan. De inhoud van die gesprekken heeft zijn neerslag gevonden in punt 2.6 van het rapport (zie Achtergrond, onder 1.). De Nationale ombudsman heeft in het rapport die praktijk niet als onbehoorlijk beoordeeld.

Ik ga ervan uit dat u er, gelet op deze aanvullende informatie, begrip voor zult hebben dat ik individuele gevallen vooralsnog niet zal toetsen aan de spelregels uit het rapport en de Schadevergoedingswijzer.”

**21. De minister van Justitie reageerde namens het Kabinet bij brief van 15 maart 2010 naar de Voorzitter van de Tweede Kamer op het rapport van de Nationale ombudsman "Behoorlijk omgaan met schadeclaims" (zie Achtergrond, onder 2.).**

**22. Op 1 april 2010 vond er een overleg plaats tussen onder meer de directeur-generaal van de Belastingdienst en de Nationale ombudsman over de wijze van aanpak van verzoeken om schadevergoeding door het ministerie van Financiën.**

23. De minister van Financiën reageerde bij brief van 13 april 2010 op het hem toegestuurde verslag van bevindingen. In de reactie staat onder meer het volgende:

**"De weergave van uw bevindingen geeft mij op zich geen aanleiding tot opmerkingen. Wel hecht ik er aan, met verwijzing naar het regeringsstandpunt inzake uw rapport "Behoorlijk omgaan met schadeclaims" en de schadevergoedingswijzer, het volgende te benadrukken:**

**Zoals ik in mijn brief van 10 november 2008 aan (verzoekers gemachtigde; N.o.) heb aangegeven is de beoordeling van verzoeken om schadevergoeding door het Directoraat-Generaal Belastingdienst en de Belastingdienst primair gelegen binnen het leerstuk van de onrechtmatige (overheids)daad. Die toetsing heeft geleid tot het afwijzen van het verzoek om schadevergoeding. De Belastingdienst/Amsterdam heeft in zijn brief van 7 juli 2008 verontschuldiging aangeboden met name voor het feit dat de uiteindelijke afwikkeling zo lang op zich heeft laten wachten. Ik zag, en zie, daarin geen aanleiding voor het toekennen van een schadevergoeding. Dit temeer, omdat er gelet op het laagdrempelig karakter van de klachtenprocedure bij de Belastingdienst, geen sprake is van noodzakelijke en redelijke kosten. Daarnaast is niet gebleken dat de gestelde kosten door (verzoeker; N.o.) zijn gemaakt en door hem zijn betaald."**

## **II. Beoordeling**

Algemeen

24. Verzoeker klaagt over de wijze waarop de staatssecretaris van Financiën de afwijzing van zijn verzoek om schadevergoeding heeft gemotiveerd.

25. Het verzoek om schadevergoeding is door de staatssecretaris afgewezen op de grond dat de Belastingdienst door het storten van de verzoeker toekomende teruggaaf op een niet door hem gewenste rekening niet onrechtmatig zou hebben gehandeld. Wel heeft de staatssecretaris in de afwijzing erkend dat de Belastingdienst niet zorgvuldig heeft gehandeld. De staatssecretaris stelt zich op het standpunt dat de Belastingdienst in beginsel slechts tot schade- en kostenvergoeding kan worden verplicht voor zover zijn handelen of nalaten kan worden aangemerkt als onrechtmatig in de zin van artikel 6:162 van het Burgerlijk Wetboek.

26. De Nationale ombudsman beoordeelt of de overheidsinstantie op een behoorlijke wijze heeft gereageerd op het verzoek om schadevergoeding. Hij geeft geen beslissing over de juridische aansprakelijkheid van de overheid. Daarvoor is de rechtbank; die kan een overheidsinstantie veroordelen tot betaling van schadevergoeding en stelt ook de hoogte daarvan vast. De Nationale ombudsman toetst of de behandeling van een verzoek om schadevergoeding behoorlijk is geweest. Dit doet hij aan de hand van vijftien spelregels afkomstig uit zijn rapport met nummer 2009/135 "Behoorlijk omgaan met schadeclaims" (zie Achtergrond, onder 3.). De nadruk ligt hierbij op de procedure, de weg naar de beslissing. De Nationale ombudsman kan in bepaalde gevallen (bij civielrechtelijke claims) ook oordelen over de behoorlijkheid van de beslissing, de juridische beoordeling van de claim. De Nationale ombudsman zal in die gevallen oordelen of er sprake is van een behoorlijke motivering en of de overheidsinstantie redelijkerwijs tot de beslissing heeft kunnen komen.

Ten aanzien van de motivering

27. Het motiveringsvereiste houdt in dat het handelen van overheidsinstanties feitelijk en logisch wordt gedragen door een kenbare motivering.

28. In dit geval gaf de staatssecretaris aan dat de Belastingdienst niet zorgvuldig handelde door de teruggaaf op een niet door verzoeker gewenst rekeningnummer te storten. Hij liet echter na argumenten aan te geven waarom het volgens hem onzorgvuldig genoemde handelen niet tot een schadevergoeding leidt. Voor zover de staatssecretaris het standpunt heeft dat de enkele vaststelling dat geen sprake was van onrechtmatig handelen, wat daarvan overigens ook zij, een voldoende motivering geeft, kan hij daarin niet worden gevolgd. Immers, onzorgvuldig handelen kan op zichzelf los van de juridische kwalificatie als onrechtmatige daad aanleiding geven tot schadevergoeding. Door na te laten aan te geven, waarom in dit geval het erkend onzorgvuldig handelen geen aanleiding gaf tot toekenning van schadevergoeding handelde de staatssecretaris in strijd met het motiveringsvereiste. De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

### III. Ten aanzien van de beslissing geen schadevergoeding toe te kennen

29. Het redelijkheidselement houdt in dat overheidsinstanties de in het geding zijnde belangen tegen elkaar afwegen en dat de uitkomst daarvan niet onredelijk is.

30. De Belastingdienst erkent dat de teruggaaf door hem abusievelijk op een foutief rekeningnummer is overgemaakt en dat daarmee sprake is geweest van onzorgvuldig handelen. Daarvoor heeft de Belastingdienst ook excuses gemaakt. Dit betekent echter niet automatisch dat een vergoeding van adviseurkosten moet plaatsvinden. Het is in het maatschappelijk verkeer niet ongebruikelijk dat burgers kosten die worden gemaakt als gevolg van fouten van anderen, zoals ook overheidsinstanties, zelf draagt, tenzij er sprake is van een onevenredig nadeel voor de betrokkene.

31. In dit geval heeft verzoeker eerst zelf geprobeerd om de gemaakte fout van de Belastingdienst recht te zetten. Hij heeft de Belastingdienst in een brief van 1 december 2007 geschreven dat volgens hem de fout bij de Belastingdienst lag. Daarmee had de Belastingdienst op dat moment de kans om te onderkennen dat inderdaad door hem een fout was gemaakt en had de zaak recht gezet kunnen worden. De Belastingdienst onderkende de gemaakte fout niet. Verzoeker schakelde vervolgens een adviseur in. Laatstgenoemde schreef de Belastingdienst op 17 maart 2008 opnieuw aan. Omdat een reactie uitbleef schreef de adviseur de Belastingdienst drie rappelbrieven waarbij in de laatste brief van 12 juni 2008 ook een verzoek om vergoeding van rente en kosten van rechtsbijstand werd gevraagd. Uiteindelijk reageerde de Belastingdienst op 18 juni 2008 en erkende hij dat de betaling per abuis op een verkeerd rekeningnummer was overgemaakt. Op de gevraagde vergoeding van adviseurkosten werd niet ingegaan. Dat leidde tot een nieuwe brief van de adviseur waarin hij aangaf aan de Belastingdienst dat een reactie op het verzoek om een rente-/kostenvergoeding was uitgebleven. Hierop gaf de Belastingdienst aan dat coulanterente werd vergoed maar dat voor de kosten van rechtsbijstand een apart gespecificeerd verzoek moest worden ingediend. Dat dwong de adviseur opnieuw tot een actie en hij becijferde de gevraagde kostenvergoeding op € 560,21. Waarop de Belastingdienst weer schreef dat een kostenvergoeding pas aan de orde kwam als verzoeker een verzoek indiende nadat hij aantoonbaar de kosten had gemaakt (facturen betaald). In reactie op een verzoek om heroverweging liet de staatssecretaris van Financiën vervolgens weten dat geen sprake was van onrechtmatig handelen en wees hij het verzoek om kostenvergoeding af.

32. Naar het oordeel van de Nationale ombudsman is hier sprake van een situatie waarin de handelwijze van de Belastingdienst meebrengt dat verzoeker enige compensatie wordt geboden. Hoe dan ook heeft de Belastingdienst de kans gemist om op het eerste verzoek van verzoeker zelf de gemaakte fout te herstellen. Daarmee is het begrijpelijk dat verzoeker het vervolgens over een andere boeg gooide en een adviseur inschakelde. Vervolgens wordt ook het verzoek van de adviseur niet adequaat behandeld. Herhaald rappel blijkt nodig te zijn alvorens een reactie volgt waarbij vervolgens aan het verzoek om

een rente-/kostenvergoeding voorbij wordt gegaan. Dit laatste maakt dat verzoekers gemachtigde opnieuw de Belastingdienst moet aanschrijven. Hierop volgt dan correspondentie waarbij de Belastingdienst naar de mening van de Nationale ombudsman nalaat om op eenduidige wijze te reageren op het verzoek om kostenvergoeding. Eerst wordt verzoekers gemachtigde op het spoor gezet om het verzoek apart in te dienen en te specificeren. Daarna wordt dan gesteld dat verzoeker zelf een verzoek moet indienen en de gemaakte kosten moet aantonen. Waarop de staatssecretaris vervolgens laat weten dat een kostenvergoeding niet aan de orde is omdat geen sprake is van een onrechtmatige daad. Dit laat het beeld zien van een Belastingdienst die door zijn handelen in de hand werkt dat keer op keer actie van de kant van verzoeker nodig was terwijl dat bij het adequaat oppakken van de zaak niet nodig was geweest. Het afwijzen van de claim doet daarnaast geen recht aan de spelregel dat overheidsinstanties bij de behandeling van schadeclaims een coulante opstelling innemen die onder meer inhoudt dat de overheid er oog voor heeft dat er claims zijn van geringe omvang die de overheid redelijkerwijs moet honoreren en zich dan coulant opstelt.

33. Hetgeen hierboven is overwogen geeft aanleiding tot het doen van een aanbeveling. De minister van Financiën wordt in overweging gegeven om verzoeker een redelijke kostenvergoeding aan te bieden en daarbij aan te sluiten bij de wettelijke regeling ex artikel 7:15 Algemene wet bestuursrecht voor vergoeding van kosten gemaakt in de bezwaarfase.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van de staatssecretaris van Financiën, is gegrond.

## **Aanbeveling**

De minister van Financiën wordt in overweging gegeven om verzoeker een redelijke kostenvergoeding aan te bieden en daarbij aan te sluiten bij de wettelijke regeling ex artikel 7:15 Algemene wet bestuursrecht voor vergoeding van kosten gemaakt in de bezwaarfase.

## **Onderzoek**

Op 17 november 2008 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer S. te Amsterdam, ingediend door Jaeger Advocaten Belastingkundigen te Amsterdam, met een klacht over een gedraging van de staatssecretaris van Financiën.

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. Tevens werd de staatssecretaris een aantal specifieke vragen gesteld.

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

Verzoeker maakte van die gelegenheid geen gebruik.

De reactie van de minister van Financiën gaf aanleiding het verslag aan te vullen.

#### Informatieoverzicht

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

- het verzoekschrift van 17 november 2008 met bijlagen;
- een aanvulling op het verzoekschrift van 16 juni 2009 met bijlagen;
- de reacties van de directeur-generaal Belastingdienst van 18 september en 23 december 2009 met bijlagen.

### **Bevindingen**

Zie onder Beoordeling.

### **Achtergrond**

#### *1. Directoraat-Generaal Belastingdienst en de Belastingdienst*

"...Voor de behandeling van verzoeken om schadevergoeding door het Directoraat-Generaal Belastingdienst en de Belastingdienst zijn procedures ontwikkeld die zijn gebaseerd op het begrip onrechtmatige daad van artikel 6:162 BW. Tot een claim van € 5.000 mag de Belastingdienst deze zelf behandelen. Als er naar de mening van de Belastingdienst sprake is van onrechtmatig handelen, dan wordt beoordeeld welke schade voor vergoeding in aanmerking komt. Hierbij worden de criteria zoals ontwikkeld in de jurisprudentie gevolgd. In deze fase is een compromis niet aan de orde. Als de Belastingdienst van oordeel is dat er sprake is van een onrechtmatige daad en er daardoor schade is die voor vergoeding in aanmerking komt, doet de Belastingdienst de burger een aanbod. In dit kader kan ook een compromis tot stand komen.

Het ministerie stelt dat het bewijs van schade tot € 500 coulant wordt benaderd. Verder stelt het ministerie ongevraagd rente te vergoeden.

(...)

*Directoraat-Generaal Belastingdienst, Belastingdienst, (...)*

Het ministerie stelt dat het wettelijk kader om een schadeverzoek inhoudelijk te beoordelen dwingend is vastgelegd in het schadevergoedingsrecht.

Verzoeken om schadevergoeding worden binnen het ministerie primair aan de hand van het civiele recht getoetst. Eerst wordt de vraag beantwoord of het ministerie juridisch aansprakelijk is voor de beweerdelijk geleden schade. Afhankelijk van de uitkomst daarvan wordt de hoogte van de eventueel te vergoeden schade beoordeeld. De behoorlijkheidsvereisten spelen volgens het ministerie een beperkte rol bij de behandeling van verzoeken om schadevergoeding.

De landsadvocaat wordt ingeschakeld zowel voor juridische procedures, als voor het verkrijgen van een extern juridisch advies. Dit laatste gebeurt als specifieke deskundigheid noodzakelijk is of als op politieke gronden behoefte is een extern onafhankelijk juridisch advies of een second opinion. De afdeling Juridische Zaken van het Ministerie van Financiën beoordeelt of het zinvol is om de advocaat van het ministerie danwel de landsadvocaat in te schakelen.

Kern

- *een civielrechtelijke benadering*
- *coulante benadering ten aanzien van bewijs van schade tot € 500'*

(...)

Ten aanzien van coulance stelt het Ministerie van Financiën het volgende. Alleen als de Belastingdienst vaststelt dat er sprake is van onrechtmatig handelen, kan uit coulance overwegingen toch een vergoeding worden aangeboden. Of er aanleiding is een dergelijke vergoeding aan te bieden, dient van geval tot geval te worden beoordeeld. Daarbij dient te worden bedacht dat de Belastingdienst en de belastingplichtigen een doorlopende relatie hebben. Een vergoeding die strikt juridisch gezien niet afdwingbaar is, kan die relatie verbeteren dan wel herstellen. De Belastingdienst maakt in voorkomende gevallen gebruik van bemiddelings- en mediationstechnieken. Soms wordt er gekozen voor een andere vorm van compensatie, zoals bijvoorbeeld een bloemetje.

De burger kan om een heroverweging bij het Directoraat-Generaal Belastingdienst verzoeken als hij het met de beslissing van de Belastingdienst niet eens is. Het Directoraat behandelt daarnaast ook verzoeken om schadevergoeding waarbij de claim meer dan € 5.000 bedraagt."

(...)

## 2. Brief van de minister van Justitie namens het kabinet

"Op 24 juni 2009 heeft de Nationale ombudsman mij het rapport "Behoorlijk omgaan met schadeclaims" aangeboden. Het rapport is een handreiking aan de overheid voor een behoorlijke omgang met schadeclaims, Het bevat een schadevergoedingswijzer met spelregels, alsmede een schets van de praktijk bij de verschillende ministeries.

Uit het rapport blijkt dat de praktijk binnen de rijksoverheid verschilt. Voor een belangrijk deel hangt dat samen met het feit dat er tussen de diverse soorten schadeclaims ook grote verschillen bestaan. Het kabinet trekt uit het rapport de conclusie dat er weliswaar verschillen bestaan in de afhandeling van schadeclaims, maar dat er geen structurele tekortkomingen zijn gebleken.

Het kabinet beschouwt de spelregels als praktische handreiking aan de rijksoverheid voor de omgang met schadeclaims en hecht eraan, daarmee zijn instemming uit te spreken. Het kabinet constateert dat de spelregels zodanig zijn geformuleerd, dat voldoende ruimte wordt gelaten voor een op bijzondere gevallen toegespitste wijze van behandeling en afweging van belangen en omstandigheden. De omgang met claims vergt immers veelal maatwerk, waarbij standaardoplossingen tekortschieten. Het is goed om daarbij te benadrukken dat de rijksoverheid gebonden is aan het recht, zoals dat voor schadeclaims grotendeels is geregeld in het Burgerlijk Wetboek, het Wetboek van burgerlijke rechtsvordering, de Algemene wet bestuursrecht en de daarop gegronde jurisprudentie, alsmede in bijzondere wetgeving. De spelregels komen niet in de plaats van - en zijn niet van gelijke orde als - de juridische regels waaraan de overheid en de

wederpartij zijn gebonden. Zoals hiervoor al aangegeven, beschouwt het kabinet de spelregels dan ook als praktische handreiking voor de wijze waarop de overheid omgaat met schadeclaims.

In het onderstaande ga ik in op de wijze waarop het kabinet de spelregels wil toepassen, waarbij ik de door de Nationale ombudsman gekozen indeling in vier 'opstellingen' volg en de spelregels steeds eerst citeer.

### Conflictoplossende opstelling

*1. De overheid onderzoekt zoveel mogelijk welk conflict er achter een claim schuilgaat en probeert dat conflict op een passende manier op te lossen.*

2. De overheid is zich er steeds van bewust dat een financiële genoegdoening slechts een deel van oplossing is; tijdig reageren, voldoende aandacht besteden aan de reden waarom het nadeel voor de burger is ontstaan, overtuigend motiveren van gemaakte keuzes en het aanbieden van een excuus zijn minstens zo belangrijk.

Spelregel 1 sluit nauw aan bij een van de uitgangspunten van het kabinetsbeleid, zoals neergelegd in de brief over de Rechtsbijstand (Kamerstukken II 2008/09, 31 753, nr.1). Het kabinet stelt zich ten doel om minder geschillen voor de rechter te laten komen en voldoende oog te hebben voor de belangen die achter een claim schuil gaan. Natuurlijk zijn er talloze claims waarbij geen sprake is van een achterliggend 'conflict' dat moet worden opgelost. Als een burger een vergoeding vraagt van zaaksschade die is veroorzaakt door feitelijk optreden van de overheid, gaat het hem niet om een daarachter liggend conflict, maar om de financiële genoegdoening. Maar de overheid moet erop alert zijn of achter een financiële claim een dieperliggend conflict schuilgaat.

Dan moet dat achterliggende conflict onderwerp van aandacht en overleg zijn en niet - in ieder geval niet in de eerste plaats - de financiële claim.

Spelregel 2 sluit hierbij aan: er is méér dan alleen het betalen van een geldbedrag. Aandacht, een goede communicatie en het aanbieden van excuses kunnen minstens zo belangrijk zijn. In de juridische praktijk wordt grote voorzichtigheid betracht met het aanbieden van excuses. Maar als daadwerkelijk een fout is gemaakt, is er alle reden om daarvoor excuses aan te bieden. Daarnaast komt het voor dat de overheid weliswaar geen fout heeft gemaakt maar door zijn optreden wel schade of ongemak heeft toegebracht aan een burger. In zo'n geval kan het buitengewoon zinvol zijn en van respect jegens de betrokken burger getuigen, als de overheid laat blijken begrip te

hebben voor de positie waarin de burger zich bevindt.

Coulante opstelling

3. De overheid heeft er oog voor dat er claims zijn van geringe omvang die de overheid redelijkerwijs moet honoreren. In die gevallen stelt de overheid zich coulant op en beroept zich niet zonder goede redenen op precedentwerking, gelijke behandeling en comptabiliteitsregels.

*4. De overheid hanteert een coulante benadering indien vast staat dat zij fouten heeft gemaakt, maar de burger problemen heeft om de omvang van de schade met hard bewijs te staven.*

Deze spelregels gaan beide over een coulante opstelling van de overheid, maar zij hebben een verschillende invalshoek én een verschillende strekking.

Bij spelregel 3 gaat het over kleine claims en dan in het bijzonder die kleine claims waarvan vaststaat dat zij in redelijkheid voor honorering in aanmerking komen. Dan gaat het om gevallen waarin min of meer vaststaat dat de overheid een fout heeft gemaakt die schade heeft veroorzaakt, die moet worden vergoed. In zulke gevallen zal de overheid de claim niet al te makkelijk moeten afwijzen wegens precedentwerking, gelijke behandeling



of comptabiliteitsregels. Dit is een verstandige spelregel die voldoende ruimte laat om in specifieke gevallen een claim toch - gemotiveerd - af te wijzen.

Bij spelregel 4 is, anders dan bij spelregel 3, geen beperking aangebracht tot kleine claims en is bovendien de juridische positie anders, aangezien wel vaststaat dat de overheid een fout heeft gemaakt, maar nog niet vaststaat dat die fout schade van een bepaalde omvang heeft veroorzaakt die voor rekening van de overheid dient te komen. Die laatste elementen dienen nog vastgesteld te worden. Indien de fout vaststaat én vaststaat dat door deze fout schade is veroorzaakt die voor rekening van de overheid dient te komen, ligt het inderdaad voor de hand dat een coulante opstelling wordt gekozen waar het gaat om het verlangen van bewijs van schade. Het rapport van de Nationale ombudsman laat ook voorbeelden zien van gevallen waarin de overheid zo'n coulante opstelling koos. In de praktijk maakt het overigens ook wel verschil - ook gelet op het feit dat de schadevergoeding wordt betaald met belastinggeld - of het een of een kleine claim betreft.

Terughoudende processuele opstelling

5. De overheid vermijdt zo mogelijk juridische procedures. Andere vormen van geschiloplossing als effectief onderhandelen en mediation kunnen daarbij behulpzaam zijn.

*6. De inzet van processuele middelen door de overheid is proportioneel in verhouding tot de identiteit van de burger en de aard van de schade waarom het gaat. Bij redelijke claims van geringe omvang en relatief zwakke wederpartijen is de overheid terughoudender in de neiging tot procederen.*

7. Indien in een procedure tegen de overheid door de rechter (in hoogste instantie) een uitspraak is gedaan die van belang is voor andere, analoge gevallen, laat de overheid het niet op procedures in die andere gevallen aankomen.

8. De overheid is terughoudend met het instellen van hoger beroep indien zij in een procedure tegen een burger door de rechter in het ongelijk is gesteld. Zij weegt in dat geval uitdrukkelijk af wat het bredere of anderszins doorslaggevende belang is van een uitspraak van een hogere rechter in de betreffende zaak.

9. In geval van een proefproces in het algemeen belang maakt de overheid een afspraak met de betrokken burger over de vergoeding door het ministerie van diens proceskosten.

10. Indien een burger als gevolg van een te weinig terughoudende processuele opstelling van de overheid in een proces is betrokken, en daarin in het gelijk wordt gesteld, bepaalt de overheid of er kosten bovenop de standaardvergoedingen in redelijkheid moeten worden gecompenseerd.

Spelregel 5 betreft het zo mogelijk vermijden van juridische procedures. Dat is doorgaans niet alleen in het belang van de burger, maar ook in het belang van de overheid zelf. Dat

laat onverlet dat juridische procedures veelal juist door de burger worden geïnitieerd en dat er ook goede redenen voor de overheid kunnen zijn om een procedure niet te vermijden. Die afwegingen blijven met deze spelregel mogelijk.

Spelregel 6 ligt in het verlengde van de vorige. Overheidsoptreden dient altijd proportioneel te zijn; dat geldt ook voor de inzet van processuele middelen.

Bij spelregel 7 geldt hetzelfde als bij spelregel 5: het is doorgaans ook niet in het belang van de overheid om een zaak aan de rechter voor te leggen als op voorhand al vaststaat wat de uitkomst van de gerechtelijke procedure zal zijn. Het kan wenselijk zijn een zaak aan de rechter voor te leggen als de feitelijke situatie op relevante punten verschilt van eerdere zaken, als er behoefte bestaat aan het uitlokken van (nieuwe) jurisprudentie en dergelijke.

Ook spelregel 8 staat in zekere zin in het teken van de proceseconomie. Niet alleen de overheid maar ook de burger zal doorgaans goed moeten afwegen of hoger beroep wordt ingesteld. Het kan gaan om het financiële belang dat met de uitspraak is gediend, maar ook andere belangen kunnen een rol spelen bij de beslissing om hoger beroep in te stellen, zoals een juiste feitenvaststelling, precedentwerking of rechtsvorming.

In spelregel 9 gaat het om proefprocessen in het algemeen belang. De rechter heeft een ruime bevoegdheid om naar billijkheid proceskosten toe te delen. Als de rechter meent dat de overheid gelet op het karakter van de procedures (een deel van) de proceskosten van de wederpartij zou moeten dragen, kan hij dat - al dan niet op verzoek van de wederpartij - in zijn uitspraak bepalen.

Natuurlijk kunnen partijen daarover ook van de voren afspraken maken.

Spelregel 10 gaat ook over de vergoeding van proceskosten in een zeer uitzonderlijke situatie, namelijk als de burger door de overheid in een proces is betrokken 'als gevolg van een te weinig terughoudende processuele opstelling'. Hiervoor is al aan de orde geweest dat de overheid proportioneel dient te handelen bij de inzet van processuele middelen. Mocht in een uitzonderlijke geval deze eis van proportionaliteit niet in acht zijn genomen en mocht de betrokken burger in dat geval door de rechter in het gelijk worden gesteld, dan zal de burger bij die rechter, naar valt aan te nemen, ook een verzoek hebben ingediend tot vaststelling van een proceskostenveroordeling. In zeer uitzonderlijke gevallen zou er dan voor de overheid nog redenen kunnen zijn om

- bovenop de door de wet genormeerde standaardvergoedingen - bepaalde andere kosten te compenseren.

Vanzelfsprekend zal de overheid een dergelijke situatie trachten te vermijden.

Proactieve opstelling

11. De overheid stelt zich proactief op door bij overheidshandelen in het algemeen belang, indien te voorzien is dat individuele burgers daardoor onevenredig benadeeld worden, van tevoren regelingen te treffen voor compensatie van dit nadeel.

12. De overheid vergoedt rente wegens vertragingsschade op verzoek en waar mogelijk uit eigen beweging en dwingt de burger niet daarvoor een procedure te starten.

13. Indien de overheid haar aansprakelijkheid erkent, maar de gestelde hoogte van de schade door haar wordt betwist, vergoedt zij in elk geval het door haar erkende schadebedrag, zodat een eventueel te voeren juridische procedure alleen over het meerdere hoeft te gaan.

14. In het kader van een procedure verschaft de overheid de betrokken burger uit eigen beweging alle informatie die deze nodig heeft om die procedure op gelijkwaardige wijze te kunnen voeren.

15. De overheid informeert de burger zo nodig over de meest passende vorm voor het indienen van een claim.

Spelregel 11 past bij het huidige kabinetsbeleid. Het ligt in het voornemen de materie bij wet te regelen door de Algemene wet bestuursrecht aan te vullen met een regeling inzake nadeelcompensatie en schadevergoeding bij onrechtmatige besluiten.

Spelregel 12 komt door bestuursrechtelijke geldschulden overeen met de op 1 juli 2009 in werking getreden artikelen 4:98 e.v. van de Algemene wet bestuursrecht. Het vergoeden van vertragingsschade is in die gevallen een wettelijke verplichting voor de overheid, zij het dat daarvoor een drempelbedrag van € 10 geldt om bagatelbetalingen te voorkomen. Voor civielrechtelijke claims geldt hier hetzelfde als voor spelregel 3: indien in redelijkheid vaststaat dat iemand aanspraak maakt op vertragingsschade, wordt een verzoek tot vergoeding daarvan gehonoreerd. De overheid zal er dan ook geen belang bij hebben een verzoek af te wijzen en het op een procedure te laten aankomen.

Dat de overheid uit eigen beweging vertragingsschade vergoedt verdient in zoverre wel nuancering, dat van de overheid niet kan worden verlangd actief op zoek te gaan naar mogelijke claimanten. Dit laat onverlet dat bij meer massale en gestandaardiseerde situaties er natuurlijk aanleiding kan zijn om uit eigen beweging een vergoeding toe te kennen.

Spelregel 13 heeft betrekking op een situatie waarin tussen overheid en wederpartij reeds overeenstemming bestaat over het feit dat deze laatste schade heeft geleden waarvoor de overheid - in ieder geval gedeeltelijk - aansprakelijk is. In zo'n geval ligt het voor de hand dat de overheid het gedeelte waarover overeenstemming bestaat vergoedt, zodat een eventuele procedure nog slechts over het resterende deel hoeft te gaan. Dan zal er geen finale kwijting verlangd kunnen worden, maar zal wel duidelijk moeten worden

overeengekomen op welk onderdeel de betaling ziet.

Van deze situatie moet worden onderscheiden het geval waarin partijen het (nog) over geen van de hoofdvragen eens zijn: heeft de overheid een fout gemaakt, is er schade en is er sprake van causaliteit. In dergelijke gevallen kunnen partijen ervoor kiezen het op een procedure te laten aankomen óf om - ter beslechting van het geschil en ter voorkoming van gerechtelijke procedures - een vaststellingsovereenkomst te sluiten met als strekking dat de overheid een daarbij vastgesteld bedrag betaalt en dat de wederpartij afziet van verdere claims. Dan zal vanzelfsprekend wél sprake zijn van een finale kwijting.

De spelregels 14 en 15 gaan over informatieverstrekking aan de burger: spelregel 14 betreft het geval waarin al sprake is van een procedure; spelregel 15 betreft de daaraan voorafgaande fase waarin een burger overweegt om een claim in te dienen.

De informatieverstrekking door de overheid aan de burger die inmiddels in een procedure met de overheid is verwickeld, wordt voor bestuursrechtelijke procedures (niet alleen voor aanvraagprocedures maar ook voor procedures inzake bezwaar, administratief beroep en beroep op de bestuursrechter) vooral beheerst door de Algemene wet bestuursrecht en voor het privaatrecht vooral door het Wetboek van Burgerlijke rechtsvordering. Bovendien kunnen er bijzondere regels omtrent geheimhouding gelden.

Algemene informatie over de mogelijkheid om claims tegen de overheid in te dienen wordt vanzelfsprekend door de overheid verstrekt in het kader van de voorlichtende functie van de overheid. In individuele gevallen, waarin de burger in een specifieke casus overweegt een claim in te dienen tegen de overheid, zal doorgaans een veel belangrijker rol zijn weggelegd voor instanties als het Juridisch Loket en de professionele rechtsbijstandverlening.

Zoals hiervoor al aangegeven, is het kabinet van oordeel dat de spelregels voor de rijksoverheid een nuttige functie kunnen vervullen als praktische handreiking bij de wijze van omgang met schadeclaims. Graag zullen wij samen met de Nationale ombudsman de ontwikkeling op dat punt bezien."

3. Vijftien spelregels voor behoorlijk omgaan met schadeclaims afkomstig uit rapport met nummer 2009/135 "Behoorlijk omgaan met schadeclaims" van de Nationale ombudsman:

"Conflictoplossende opstelling

1. De overheid onderzoekt zoveel mogelijk welk conflict er achter een claim schuilgaat, en probeert dat conflict op een passende manier op te lossen.
2. De overheid is zich er steeds van bewust dat een financiële genoegdoening slechts een deel van de oplossing is: tijdig reageren, voldoende aandacht besteden aan de reden waarom het nadeel voor de burger is ontstaan, overtuigend motiveren van gemaakte

keuzes en het aanbieden van een excuus zijn minstens zo belangrijk.

#### Coulante opstelling

3. De overheid heeft er oog voor dat er claims zijn van geringe omvang die de overheid redelijkerwijs moet honoreren. In die gevallen stelt de overheid zich coulant op en beroept zich niet zonder goede redenen op precedentwerking, gelijke behandeling en comptabiliteitsregels.

4. De overheid hanteert een coulante benadering indien vast staat dat zij fouten heeft gemaakt, maar de burger problemen heeft om de omvang van de schade met hard bewijs te staven.

#### Terughoudende processuele opstelling

5. De overheid vermijdt zo mogelijk juridische procedures. Andere vormen van geschiloplossing als effectief onderhandelen en mediation kunnen daarbij behulpzaam zijn.

6. De inzet van processuele middelen door de overheid is proportioneel in verhouding tot de identiteit van de burger en de aard van de schade waarom het gaat. Bij redelijke claims van geringe omvang en relatief zwakke wederpartijen is de overheid terug houdender in de neiging tot procederen.

7. Indien in een procedure tegen de overheid door de rechter (in hoogste instantie) een uitspraak is gedaan die van belang is voor andere, analoge gevallen, laat de overheid het niet op procedures in die andere gevallen aankomen.

8. De overheid is terughoudend met het instellen van hoger beroep indien zij in een procedure tegen een burger door de rechter in het ongelijk is gesteld. Zij weegt in dat geval uitdrukkelijk af wat het bredere of anderszins doorslaggevende belang is van een uitspraak van een hogere rechter in de betreffende zaak.

9. In geval van een proefproces in het algemeen belang maakt de overheid een afspraak met de betrokken burger over de vergoeding door het ministerie van diens proceskosten.

10. Indien een burger als gevolg van een te weinig terughoudende processuele opstelling van de overheid in een proces is betrokken, en daarin in het gelijk wordt gesteld, bepaalt de overheid of er kosten bovenop de standaard vergoedingen in redelijkheid moeten worden gecompenseerd.

#### Proactieve opstelling

11. De overheid stelt zich proactief op door bij overheidshandelen in het algemeen belang, indien te voorzien is dat individuele burgers daardoor onevenredig benadeeld worden, van tevoren regelingen te treffen voor compensatie van dit nadeel.

12. De overheid vergoedt rente wegens vertragingsschade op verzoek en waar mogelijk uit eigen beweging en dwingt de burger niet daarvoor een procedure te starten.

13. Indien de overheid haar aansprakelijkheid erkent, maar de gestelde hoogte van de schade door haar wordt betwist, vergoedt zij in elk geval het door haar erkende schadebedrag, zodat een eventueel te voeren juridische procedure alleen over het meerdere hoeft te gaan.

14. In het kader van een procedure verschaft de overheid de betrokken burger uit eigen beweging alle informatie die deze nodig heeft om die procedure op gelijkwaardige wijze te kunnen voeren.

15. De overheid informeert de burger zo nodig over de meest passende vorm voor het indienen van een claim."