



# Rapport

## Klacht

Verzoekers klagen over de hoogte van de hen aangeboden vergoeding van € 161 voor de extra tijd en kosten waarmee zij zich geconfronteerd hebben gezien met betrekking tot het doen van (verplicht) elektronische aangifte, nu de door hen afzonderlijk verzonden aangiftes inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen 2004 tot tweemaal toe niet in het systeem van de Belastingdienst bleken te zijn aangekomen alsmede de Belastingdienst op door verzoekers hierover afgegeven signalen niet (adequaat) heeft gereageerd. Tevens hebben verzoekers zich tengevolge van het tot tweemaal toe niet aankomen van de aangiftes genoodzaakt gezien bezwaarschriften (3x; opleggen verzuimboete, in rekening brengen van heffingsrente, niet meenemen correctie) en verzoeken tot het opleggen van voorlopige aanslagen (2x) in te dienen, waarop door de Belastingdienst eveneens niet (adequaat) is gereageerd. Verzoekers geven aan dat de extra bestede tijd tot gederfde inkomsten heeft geleid.

## Beoordeling

Algemeen

### I. Bevindingen

1. Verzoekers zijn echtgenoten van elkaar en hebben gezamenlijk een assurantiekantoor. Zij dragen zelf zorg voor de boekhouding en het doen van de diverse aangiften. Als ondernemer zijn zij met ingang van 1 januari 2005 wettelijk verplicht hun aangiften inkomstenbelasting elektronisch in te dienen.

2. Verzoekers dienden, ieder voor zich, op 18 maart 2005 elektronisch de aangifte inkomstenbelasting 2004 in. De ontvangst hiervan werd hen bevestigd. Vanwege het uitblijven van voorlopige aanslagen verzochten verzoekers de Belastingdienst op 27 juni 2005 om oplegging hiervan, te baseren op de eerder gedane aangiften. Aan dit verzoek is, naar achteraf is gebleken, niet voldaan omdat de betreffende aangiften niet in het systeem van de Belastingdienst aanwezig bleken. Verzoekers is hiervan geen mededeling gedaan.

3. Wel ontvingen verzoekers een aanmaning tot het doen van aangifte. Verzoekers dienden daarop op 19 augustus 2005 opnieuw langs elektronische weg de aangiften inkomstenbelasting 2004 in. De ontvangst hiervan werd hen wederom bevestigd. Daarnaast informeerden verzoekers de Belastingdienst bij brief van 12 september 2009 over hun probleem met de aangiften. Zij verzochten daarbij nogmaals om oplegging van voorlopige aanslagen conform de gedane aangiften alsmede tekenden zij bij voorbaat bezwaar aan tegen het in rekening brengen van heffingsrente. Op deze brief ontvingen verzoekers geen reactie.

4. De voor de tweede maal verzonden aangiften bleken evenmin in het systeem van de Belastingdienst te traceren. Verzoekers hebben vervolgens op 5 december 2005 nogmaals, nu voor de derde maal, elektronisch hun aangiften inkomstenbelasting 2004 ingediend. Op basis van deze aangiften zijn hen eind januari 2006 voorlopige aanslagen over 2004 opgelegd. Bij de voorlopige aanslag van verzoeker J. bleek de aangegeven ingehouden dividendbelasting niet als voorheffing te zijn verrekend. Bij brief van 3 maart 2006 heeft verzoeker J. hiertegen bezwaar aangetekend. Tevens gaven verzoekers in deze brief van 3 maart 2006 aan het onbegrijpelijk te vinden dat niemand van de Belastingdienst reageerde op hun brieven alsmede toezeggingen om hen terug te bellen niet werden nagekomen. Hierop ontvingen verzoekers geen reactie.

5. Op 31 maart 2006 hebben verzoekers aanvullende aangiften ingediend. Op 8 december 2006 is de definitieve aanslag aan verzoeker J. opgelegd. Daarbij is geen rekening gehouden met de aanvullende aangifte van 31 maart 2006. Tevens is hem bij deze aanslag een verzuimboete opgelegd vanwege het niet tijdig doen van de aangifte alsmede over de volledige periode heffingsrente in rekening gebracht. Bij brieven van 24 en 25 januari 2007 diende verzoeker J. bezwaar in tegen de hoogte van de definitieve aanslag, de hem opgelegde verzuimboete en de in rekening gebrachte heffingsrente. Tevens gaf hij aan dat hij nog steeds wachtte op de definitieve aanslag van zijn echtgenote. Daarnaast gaf hij aan van mening te zijn dat een vergoeding van de Belastingdienst op zijn plaats is, omdat hij inmiddels de nodige tijd in dit hele verhaal heeft gestopt die hij beter aan zijn klanten had kunnen besteden en waardoor hij inkomsten is misgelopen.

6. Bij beslissing van 23 maart 2007 is de Belastingdienst op alle onderdelen aan het bezwaar van verzoeker J. tegemoetgekomen. Met betrekking tot het gedane verzoek om schadevergoeding stelde de Belastingdienst zich op het standpunt dat er voor de Belastingdienst alleen een verplichting tot schadevergoeding bestond voor zover het handelen of nalaten van de Belastingdienst kon worden aangemerkt als onrechtmatig in de zin van artikel 6:162 van het Burgerlijk Wetboek. Hiervan was geen sprake. Wel bood de Belastingdienst verzoekers een coulance vergoeding aan van € 161. De Belastingdienst overwoog daarbij dat de samenloop van bijzondere omstandigheden die zich bij de aangiften had voorgedaan aanleiding was voor deze vergoeding. De hoogte van deze vergoeding was gebaseerd op een als redelijk geschat bedrag en niet gebaseerd op een daadwerkelijke urenberekening. Met betrekking tot de door verzoekers overgelegde urenstaat stelde de Belastingdienst dat deze niet automatisch impliceerde dat ook omzet was misgelopen en niet was gebleken dat de bestede tijd had geleid tot extra kosten of tot gederfde winst.

7. Voor verzoekers was deze beslissing van de Belastingdienst aanleiding zich bij brief van 29 maart 2007 tot de Nationale ombudsman te wenden. Verzoekers deelden de Nationale ombudsman hierin mee dat een en ander voor hen een crime was geweest, omdat zij als (klein) assurantiëkantoor de boekhouding en aangiften zelf doen. Zakelijk geredeneerd waren alle problemen met de Belastingdienst opgelost, behoudens de gevraagde

onkostenvergoeding. De geboden coulancevergoeding van € 161 zagen verzoekers niet als een redelijke vergoeding. Verzoekers zelf dachten aan een bedrag van circa € 800. Tevens spraken verzoekers hun verbazing uit over de opmerking van de Belastingdienst dat nergens uit was gebleken, dat de door hen bestede extra tijd had geleid tot extra kosten of tot gederfde winst. De Belastingdienst had hen hier ook niet naar gevraagd. Naar de mening van verzoekers had men bij de Belastingdienst geen idee hoeveel extra tijd in deze kwestie was gaan zitten. Daarbij kwam, dat de software voor de aangifte voor 2004 niet gebruiksvriendelijk was geweest en het steeds weer reconstrueren en inlezen van de cijfers verzoekers - als leken - veel tijd en energie had gekost. Verzoekers voegden een urenoverzicht in, waarin de door hen extra bestede tijd werd becijferd.

8. Gelet op de nog openstaande mogelijkheid tot heroverweging door het Ministerie van Financiën, zijn verzoekers hierop als voorliggende voorziening geweest. Op 15 augustus 2007 dienden verzoekers een verzoek om heroverweging in bij het Ministerie van Financiën. Naar aanleiding hiervan deelde de staatssecretaris van Financiën verzoekers bij brief van 11 april 2008 mee geen aanleiding te zien om op de beslissing van de Belastingdienst terug te komen. De staatssecretaris gaf daarbij aan het aanbod van de Belastingdienst niet onjuist te achten. Hij merkte op dat in beginsel gevolgen van het niet geheel juist functioneren van geautomatiseerde systemen niet voor vergoeding in aanmerking komen en in het geval van verzoekers geen reden werd gezien om van dit uitgangspunt af te wijken. Omdat geen sprake was van onrechtmatig handelen van de Belastingdienst vormde de door de Belastingdienst opgenomen zinsnede omtrent de door verzoekers bestede uren een overweging ten overvloede.

9. Voor verzoekers was dit aanleiding zich bij brief van 27 mei 2008 opnieuw tot de Nationale ombudsman te wenden, waarin zij het volgende mededeelden:

" Helaas een zeer, zeer ambtelijke reactie en weer verontschuldigingen. En dat na 8 maanden! Schandalig!

Het gestelde (...) "dat in beginsel gevolgen van het niet geheel juist functioneren van geautomatiseerde systemen niet voor vergoeding in aanmerking komen" vind ik erg opvallend. De computersystemen van de belastingdienst functioneerden NIET "niet geheel", maar 100% helemaal niet! Immers, de afzonderlijke aangiften van mij en mijn echtgenote zijn 2x (!!!), ik herhaal: 2x bij de belastingdienst zoek geraakt.

Gelukkig had ik bij deze 4 zoekgeraakte aangiften van de mededeling, dat de belastingdienst mijn aangifte ontvangen had, schermafdrucken gemaakt, daar ik anders met lege handen had gestaan bij de opgelegde verzuimboetes ca.

Duidelijk is nu, dat de programmatuur van de belastingdienst onvolmaakt was. En daarboven op kwam nog, dat men op diverse (!) verzoeken mijnerzijds ook niet reageerde. Had de belastingdienst niet een slogan: "Leuker kunnen we het niet maken, makkelijker

ook niet"!?

Blijkbaar kan men geen inschatting maken, wat de gevolgen zijn: de uitgebreide tijd die ik gestoken heb in het controleren van de werkzaamheid van mijn eigen computer (uitgaande van: daar moet het toch aan liggen, want de systemen van de overheid zijn betrouwbaar). Zelfs een andere computer geregeld met de nieuwste windowsoftware, waarop ik opnieuw mijn huiswerk voor de belastingdienst mocht gaan doen. Je had immers als ondernemer geen keuze: verplicht elektronisch aangifte doen! Die elektronisch aangifte is toch ook ingevoerd om het ons makkelijker te maken?

De met de controle gemoeide extra tijd voor mij - als niet-computer-deskundige - heb ik niet eens in het in uw bezit zijnde tijdsoverzicht opgevoerd. Want mijn onkunde op computergebied kan je toch niet doorberekenen naar de overheid?

(...)

Ik hoef toch niet aan te voeren, dat je als burger het gevoel hebt, dat de overheid een zwaard van Damocles boven je hoofd doet hangen. Je moet immers tijdig aangifte doen en tijdig betalen! Al die tijd bleef ik in onzekerheid of ik wel aan mijn verplichtingen voldeed. Kijkt iemand ooit naar de menselijke factor? Mag ik in de toekomst bij niet tijdige aangifte of betaling ook - zonder gevolgen - roepen: "sorry, het lag aan mijn computer?"

Er is door mij teveel tijd besteed aan deze kwestie, die ik beter had kunnen besteden aan mijn klanten. De in mijn schrijven d.d. 29-03-2007 genoemde totale verloren tijd van (minimaal!) 23 uur is uiteraard verder opgelopen. Wilt u de kwestie van een adequate schadevergoeding door de belastingdienst nu weer ter hand nemen?? Voor eventueel nader overleg of een toelichting zijn wij uiteraard beschikbaar..."

10. De Nationale ombudsman nam de klacht van verzoekers op 18 september 2008 in onderzoek. In het kader van het onderzoek heeft de Nationale ombudsman verzoekers en medewerkers van het Ministerie van Financiën uitgenodigd voor een bemiddelingsgesprek. Dit gesprek vond plaats op 9 december 2009. Aanwezig waren de substituut ombudsman (gespreksleider) een medewerker van het Bureau Nationale ombudsman, twee medewerkers van het Ministerie van Financiën, de heer mr. R. en mevrouw mr. R., alsmede verzoeker J. Een verslag hiervan is hierna opgenomen onder Achtergrond onder 1. De uitkomst van het gesprek leidde niet tot overeenstemming voor wat betreft de hoogte van de aangeboden schadevergoeding, waarna het onderzoek is voortgezet.

11. De staatssecretaris van Financiën reageerde bij brief van 10 maart 2009 op de klacht van verzoekers en de door de Nationale ombudsman gestelde vragen, waarbij hij onder meer het volgende meedeelde:

"In reactie op de klacht van verzoekers bericht ik u dat ik geen aanleiding zie om verzoekers een hogere coulancevergoeding toe te kennen. Zoals ook door de

Belastingdienst in zijn brief van 23 maart 2007 is erkend, is er terechte kritiek mogelijk op onderdelen van de gang van zaken. Terecht is echter naar mijn mening gesteld dat het handelen van de Belastingdienst niet kan worden gekwalificeerd als onrechtmatig handelen in de zin van artikel 6:162 van het Burgerlijk Wetboek. Dit betekent dat een wettelijke grond voor schadevergoeding ontbreekt. Wel is er begrip voor het feit dat verzoekers ongemak hebben ondervonden doordat zij de aangifte IB/PVV 2004 twee maal extra hebben moeten indienen en dat er ergernis is ontstaan over de gang van zaken. In bezwaar is de zaak fiscaal-inhoudelijk in ieder geval rechtgezet. Voorts zijn excuses aangeboden en is onderkend dat de gang van zaken het nodige ongemak heeft veroorzaakt. Vanwege de bijzondere omstandigheden die zich hebben voorgedaan bij het doen van de aangifte IB/PVV 2004 door verzoekers, is uit coultance een tegemoetkoming verleend.

(...)

In gevallen waarin wordt vastgesteld dat geen sprake is van onrechtmatig handelen, kan uit coultanceoverwegingen toch een vergoeding worden aangeboden. Of er aanleiding is een dergelijke vergoeding aan te bieden, wordt van geval tot geval beoordeeld. Ik stel dan ook voorop dat de betaling van een bedrag uit coultance zich kenmerkt door beleidsvrijheid en wordt bepaald door de bijzondere omstandigheden van het geval.

(...)

De beslissing van 23 maart 2007 is genomen op grond van het bezwaar van verzoeker, waarin hij onder meer een verzoek heeft gedaan om vergoeding van kosten voor de tijd die verzoeker heeft gemaakt voor het doen van aangifte IB/PVV 2004 voor hem en voor zijn echtgenote en de afwikkeling daarvan. Uit deze beslissing blijkt dat de coultancevergoeding is aangeboden vanwege de samenloop van de bijzondere omstandigheden bij het doen van aangifte voor verzoeker en voor verzoekster.

(...)

De aangeboden coultancevergoeding dient als tegemoetkoming in het ongemak dat de gehele gang van zaken heeft veroorzaakt. Dit staat ook met zoveel woorden vermeld in de brief van de Belastingdienst van 23 maart 2007.

(...)

De Belastingdienst is van mening dat geen sprake is van onrechtmatig handelen. Hiermee is een wettelijke grond voor schadevergoeding dus ook niet aanwezig. De reden waarom de zinsnede dat niet is gebleken dat de bestede tijd heeft geleid tot extra kosten of tot gederfde winst in de beslissing van 23 maart 2007 is opgenomen, vormt gezien het voorgaande een overweging ten overvloede.

(...)

De hoogte van een coulancebetaling wordt van geval tot geval vastgesteld. Daarbij kan worden aangesloten bij de forfaitaire bedragen die zijn vastgesteld in het Besluit proceskosten bestuursrecht. In het geval van verzoeker is aangesloten bij de forfaitaire kostenvergoeding ad € 161,- in het geval verzoeker voor het indienen van bezwaar tegen de aanslag kosten had gemaakt wegens door een derde beroepsmatig verleende rechtsbijstand. Voor de goede orde merk ik op dat verzoekster geen bezwaar heeft aangetekend tegen haar aanslag. Het toegekende bedrag is niet gebaseerd op een daadwerkelijke urenberekening.

(...)

De geboden tegemoetkoming dient niet als een vergoeding voor de door verzoekers gestelde geleden schade. Ik verwijs opnieuw naar mijn standpunt dat het handelen van de Belastingdienst niet als onrechtmatig kan worden geduid, ook al is er jegens verzoekers op punten niet zorgvuldig gehandeld. Vanwege dit laatste is reden gezien om tot een coulancebetaling te besluiten. Ik ben van mening dat de geboden vergoeding redelijk is."

12. Naar aanleiding hiervan deelden verzoekers de Nationale ombudsman bij e-mailbericht van 1 april 2009 mee dat de reactie van de staatssecretaris bij hen overkwam als een kapotte grammofoonplaat, die blijft hangen op "er is in deze situatie geen sprake van onrechtmatig handelen van de Belastingdienst". Naar hun oordeel ging de staatssecretaris ook niet inhoudelijk in op de hem gestelde vragen.

## **II. Beoordeling**

13. Verzoekers klagen erover dat de staatssecretaris van Financiën - in navolging van de Belastingdienst - volstaat met een aanbod tot vergoeding uit overwegingen van coulance van een bedrag van € 161 voor de extra tijd en kosten die gepaard zijn gegaan met de afhandeling van door hen ingediende aangiften inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen 2004.

14. Het verzoek om een verdere schadevergoeding is door de staatssecretaris afgewezen op de grond dat de Belastingdienst niet onrechtmatig zou hebben gehandeld en daarmee een wettelijke grond voor schadevergoeding ontbreekt. Wel heeft de staatssecretaris erkend dat op punten door de Belastingdienst niet zorgvuldig is gehandeld. De aangeboden coulancevergoeding dient als tegemoetkoming in het ongemak dat de gehele gang van zaken heeft veroorzaakt. Vanwege het ontbreken van onrechtmatig handelen dient deze tegemoetkoming niet als vergoeding voor de door verzoekers geleden schade. In dit verband merkte de staatssecretaris nog op dat in beginsel gevolgen van het niet geheel juist functioneren van geautomatiseerde systemen niet voor vergoeding in aanmerking komen en in het geval van verzoekers geen reden werd gezien om van dit

uitgangspunt af te kijken. Het ontbreken van onrechtmatigheid bracht volgens de staatssecretaris eveneens mee dat de constatering dat niet is gebleken dat de bestede tijd heeft geleid tot extra kosten of gederfde winst, een overweging ten overvloede is.

15. 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 de behoorlijksvereisten en de vijftien spelregels afkomstig uit zijn rapport met nummer 2009/135 "Behoorlijk omgaan met schadeclaims" (zie Achtergrond). 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.

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

17. De staatssecretaris erkent dat op punten niet zorgvuldig jegens verzoekers is gehandeld. Daarvoor heeft de staatssecretaris - en in een eerder stadium de Belastingdienst - ook excuses gemaakt. Gezien de aard van die tekortkomingen (zie hierna) is het terecht dat de Belastingdienst daarin gesteund door de staatssecretaris in elk geval bereid is gebleken om uit overwegingen van coulance een bedrag van € 161 aan verzoekers toe te kennen. Daarbij is aangesloten bij de wettelijke regeling voor vergoeding van kosten gemaakt in de bezwaarfase. In zoverre is sprake van een bewustheid bij de Belastingdienst en de staatssecretaris van de spelregel dat bestuursorganen 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. De vraag die moet worden beantwoord is of de staatssecretaris redelijkerwijs kon volstaan met deze aangeboden vergoeding. Daarbij speelt een rol dat het in het maatschappelijk verkeer niet ongebruikelijk is dat men kosten die de men maakt als gevolg van fouten van anderen, zoals ook bestuursorganen, zelf draagt, tenzij er sprake is van een onevenredig nadeel voor de betrokkene.

18. In dit geval speelt dat verzoekers ondernemer zijn en als zodanig met ingang van 1 januari 2005 wettelijk verplicht zijn om hun aangiften elektronisch in te dienen. Met het aldus indienen van de aangiften inkomstenbelasting over 2004, voor ieder van hen afzonderlijk, hebben verzoekers zich geconfronteerd gezien met een aaneenschakeling van onaangename gebeurtenissen. Zo bleken de door hen elektronisch ingediende



aangiften tot tweemaal toe niet in het systeem van de Belastingdienst bekend te zijn, ondanks het feit dat de ontvangst hiervan was bevestigd. Op, door verzoekers hierover herhaaldelijk afgegeven signalen, is door de Belastingdienst niet gereageerd. Uiteindelijk hebben verzoekers hun aangiften voor de derde maal ingediend. Vanwege het niet aankomen van de aangiften en daarmee het uitblijven van voorlopige aanslagen, hebben verzoekers tweemaal om het opleggen van voorlopige aanslagen verzocht. Ook hierop is door de Belastingdienst niet gereageerd. Bij telefonische navraag werden verzoekers niet adequaat geïnformeerd. Gedane toezeggingen om verzoekers terug te bellen werden niet nagekomen. Daarnaast zagen verzoekers zich gedwongen bezwaar te maken (onjuiste voorlopige aanslag, opleggen verzuimboete, in rekening gebrachte heffingsrente)

19. Naar het oordeel van de Nationale ombudsman is sprake van een situatie waarin de aard en omvang van de ondervonden problemen dusdanig zijn en bovendien over een zodanig lange periode speelden, met de daarmee gepaard gaande onzekerheid bij verzoekers, dat de aangeboden tegemoetkoming in dit geval tekortschiet. Er is een onevenredig beslag op verzoekers capaciteiten en tijd gelegd. Dit klemmt te meer nu sprake is van een aan verzoekers opgelegde verplichting om elektronisch aangifte te doen waarbij de best mogelijke facilitering mag worden verwacht. Daaraan heeft het volledig ontbroken. Hoewel de Nationale ombudsman in beginsel kan billijken dat bij toekenning van coulance-vergoedingen als de onderhavige wordt aangesloten bij de wettelijke regeling voor vergoeding van kosten gemaakt in de bezwaarfase (art. 7:15 Awb jo Besluit proceskosten bestuursrecht) doet de uitkomst in dit geval onvoldoende recht aan de situatie waarmee verzoekers zijn geconfronteerd. De gang van zaken maakt, zeker gezien de naar de mening van de Nationale ombudsman aannemelijke stelling van verzoekers dat sprake is geweest van gederfde winst bij verzoekers, dat het in de rede had gelegen dat voor een hoger bedrag was gekozen. De Belastingdienst heeft de voorkeur voor aansluiting bij de wettelijke regeling. Dan valt te denken aan toepassing van een hogere wegingsfactor namelijk met het gewicht 'zeer zwaar'.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

20. Hetgeen hierboven is overwogen geeft aanleiding tot het doen van een aanbeveling. De minister van Financiën wordt in overweging gegeven om verzoeker een aanvullende kostenvergoeding aan te bieden en daarbij aan te sluiten bij de wettelijke regeling voor vergoeding van kosten gemaakt in de bezwaarfase met dien verstande dat de wegingsfactor 'zeer zwaar' wordt toegepast.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van minister van Financiën te Den Haag, is gegrond wegens strijd met het redelijkheidsvereiste.

## Aanbeveling

De minister van Financiën wordt in overweging gegeven om verzoeker een aanvullende kostenvergoeding aan te bieden en daarbij aan te sluiten bij de wettelijke regeling voor vergoeding van kosten gemaakt in de bezwaarfase met dien verstande dat de wegingsfactor 'zeer zwaar' wordt toegepast.

## Onderzoek

Op 6 juni 2008 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer J. en mevrouw J.-H. te Nieuwegein, met een klacht over een gedraging van de staatssecretaris van Financiën te Den Haag.

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

In het kader van het onderzoek heeft de Nationale ombudsman verzoekers en het Ministerie van Financiën uitgenodigd voor een bemiddelingsgesprek. De uitkomst van het gesprek leidde niet tot overeenstemming voor wat betreft de hoogte van de schadevergoeding. De minister van Financiën is vervolgens verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Tevens werd hem een aantal specifieke vragen gesteld.

Vervolgens werden verzoekers in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

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

Noch de staatssecretaris noch verzoekers gaven binnen de gestelde termijn een reactie.

### Informatieoverzicht

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

Verzoekschrift aan de Nationale ombudsman van 27 mei 2008 met de daarbij behorende bijlagen.

Verslag van het bemiddelingsgesprek op 9 december 2008 op het bureau Nationale ombudsman gehouden tussen verzoekers en medewerkers van het Ministerie van Financiën.

De reactie van de staatssecretaris van Financiën op de klacht van 10 maart 2009.

De reactie van verzoeker op het antwoord van de staatsecretaris van Financiën van 1 april 2009.

## Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

## Achtergrond

### 1. Verslag van het bemiddelingsgesprek van 9 december 2008

"...De heer J. (verzoeker; N.o.) geeft aan dat hij en zijn vrouw ondernemer zijn. In die hoedanigheid waren zij voor 2004 van overheidswege verplicht elektronische aangifte te doen. Hierdoor werden zij onder meer geconfronteerd met een andere opzet van winstberekening. Met veel pijn en moeite heeft de heer J. voor hem en zijn vrouw de afzonderlijke aangiftes verzorgd. Ondanks de elektronische mededeling dat de aangiftes waren ontvangen, blijken deze niet bij de Belastingdienst te zijn aangekomen. De schermprint van de ontvangstbevestiging had de heer J. bewaard, hetgeen achteraf zijn redding is gebleken. Had hij deze niet gehad, dan hadden hij en zijn vrouw met volstrekt lege handen gestaan. Vervolgens heeft de heer J. voor hem en zijn vrouw opnieuw de afzonderlijke aangiftes verzonden. Gelukkig had hij de gegevens van de eerder verzonden aangiftes nog op de computer staan, hetgeen niet wegneemt dat hij alles heeft moeten overzetten. Deze tweede verzending werd eveneens elektronisch bevestigd doch was, zo bleek uit een aanmaning die hij daarna ontving, wederom niet door de Belastingdienst ontvangen. De heer J. heeft toen een andere computer gekocht en daarmee voor de derde maal de afzonderlijke aangiftes van hem en zijn vrouw verzonden. Dit bracht een hoop werk met zich mee, alles moest opnieuw gedownload en ingevuld worden. Deze aangiftes zijn vervolgens wel aangekomen. De heer J. geeft aan dat het voor hem volstrekt onbegrijpelijk is dat vier individuele aangiftes gewoon verdwenen zijn als sneeuw voor de zon, zonder dat het de Belastingdienst mogelijk is geweest de oorzaak hiervan te achterhalen. Door het hele gebeuren heeft hij veel stress ondervonden, het gevoel gehad tegen de bierkaai te moeten vechten, de bereikbaarheid van de Belastingdienst was nihil, eventuele contacten verzandden allemaal en men was niet in staat goede informatie te geven. Het soft-ware pakket voor 2004 was te simpel. Qua dividendbelasting zat hierin ook iets fout. Hij kan al zijn narigheid met de Belastingdienst opnoemen, maar wil het beperken tot de aangiftes 2004 en de ellende daaromheen. Hierin is 30 uur gaan zitten. Zijn vrouw is niet meegekomen naar het bemiddelingsgesprek en dat is niet zonder reden. Het raakt haar te veel allemaal.

Mevrouw R. geeft namens het ministerie aan dat de invoering van de verplichting tot elektronische aangifte voor 2004 een politieke wens is geweest, die ook vanuit de eigen organisatie werd gedragen. Er zijn fouten gemaakt met het programma, maar de heer J.

kon bij het voor de tweede maal doen van de aangiftes nog terugvallen op de eerder verzonden aangiftes, alleen bij de derde keer was dit niet meer mogelijk door de aanschaf van een nieuwe computer. De standaardisatie is gericht op gebruiksgemak voor de Belastingdienst, niet voor de individuele ondernemer. Langzaamaan wordt de programmatuur steeds meer verbeterd, hetgeen ook verbeteringen inhoudt waar mensen niet altijd blij mee zijn. Probleem met de ontwikkeling van de automatisering is, dat deze niet zomaar te stoppen is en hierop niet zonder meer valt in te breken.

De heer J. geeft aan dat het systeem in 2004 niet klopte. Op zijn verzoeken om voorlopige aanslagen heeft hij ook niets gehoord. Het geeft hem het gevoel met zijn rug tegen de muur te staan.

De heer R. (van het ministerie; N.o.) geeft aan dat het feit dat de verzoeken van de heer J. om voorlopige aanslagen niet zijn opgepakt, niet juist is geweest. Het systeem biedt onvoldoende mogelijkheden om te interveniëren of iets stop te zetten. De Belastingdienst heeft bepaalde keuzes gemaakt om zich in te richten, dit heeft consequenties, verzoeker staat daar niet alleen in. De ergernis van de heer J. is begrijpelijk, maar het is heel moeilijk om in het systeem bij te sturen. Op de opmerking van de heer J. dat hij vroeger een vaste contactpersoon had hetgeen de communicatie zeer ten goede kwam, geeft het ministerie aan dat dit signaal bij hen reeds duidelijk op tafel ligt.

De heer J. geeft aan dat de beantwoording van zijn brief aan het ministerie ook 8 tot 9 maanden geduurd heeft en het voor hem goed is dit nu rechtstreeks te kunnen uiten. Op een door de heer R. geuit 'sorry, wij maken ook fouten' zegt de heer J. vier bakken met sorry in zijn auto te hebben staan. Hij heeft daar niets aan. De heer J. benadrukt nogmaals dat naast de tijd en ergernis gemoeid met de herhaalde inzending van de aangiftes, ook veel tijd en ergernis is gaan zitten in het gebeuren daarna; telefonische navraag bij en schriftelijke contacten (herhaalde bezwaarschriften, herhaalde verzoeken om voorlopige aanslagen) met de Belastingdienst, waarbij op zijn schriftelijke verzoeken in het geheel niet (adequaat) werd gereageerd en de informatievoorziening veel te wensen overliet. Het heeft hem en zijn vrouw allemaal veel stress opgeleverd.

Mevrouw Stehouwer (Substituut-ombudsman) onderstreept dat het direct kunnen uitspreken zoals nu in dit gesprek op zich waardevol is en op deze wijze de werkelijke klacht beter kan doordringen bij betrokkenen. Zij wil nu overgaan op de kwestie van een adequate schadevergoeding. De heer J. geeft in dit verband aan dat hij in eerste instantie met een bedrag van tweemaal € 161 akkoord zou zijn gegaan. Dit is door het ministerie geweigerd. Hij maakt thans aanspraak op volledige vergoeding van door hem geleden schade, zijnde een bedrag van € 1.800 (30 uur van € 60 per uur). De heer R. geeft aan niet over de hoogte van de vergoeding te willen praten, hetgeen voorafgaand aan het gesprek reeds (...) was meegedeeld, en verwijst naar de beslissing van de staatssecretaris van 11 april 2008. Voor zover de heer J. naar aanleiding hiervan aangeeft van mening te zijn dat zeer wel sprake is van een onrechtmatige daad, geeft de heer R. aan hierover van

mening te verschillen en het aan de heer J. is hierover naar de civiele rechter te stappen. De heer R. geeft aan grote moeite te hebben als via de Nationale ombudsman wordt geprobeerd een onsje meer te krijgen. Volgens mevrouw Stehouwer zou dit betekenen dat als je het met de uitkomst van een heroverweging schadevergoeding door het ministerie niet eens bent, een klacht bij de Nationale ombudsman niet een mogelijkheid zou zijn om dit aan te kaarten hetgeen bij haar bevreemding wekt. De heer R. geeft aan dat dit erg vanuit de Nationale ombudsman gedacht is. Het beleid van het ministerie is dat sprake moet zijn van onrechtmatige daad die een verplichting tot schadevergoeding schept, zo niet dan zal betrokkene naar de civiele rechter moeten om dit aan te kaarten. Alleen in schrijnende gevallen wordt vanuit het gevoel toch iets te moeten doen tot een coulance vergoeding besloten. Benadrukt wordt dat het daarbij om een coulance vergoeding gaat. Bij de heer J. is uiteindelijk alles goed gekomen, in die zin dat de het uiteindelijk allemaal op nihil is uitgekomen. Uiteindelijk zijn er legio klachten ontvangen omdat het systeem niet goed werkte. Aanloopproblemen op zich zijn echter geen reden voor schadevergoeding. Mevrouw Stehouwer geeft aan dat het ministerie hiermee doelt op de normale risico's van deelname normaal maatschappelijk verkeer, maar het verhaal van de heer J. gaat verder omdat het juist daarna allemaal mis ging.

De heer J. betreurt het dat het gesprek nu bij een eventuele heroverweging stopt. De heer R. stelt daarop: ik ben hier, ik luister naar u, ik vind dat ook moeilijk. Ik wil serieus kijken naar het signaal dat vanmiddag is afgegeven en wat hiermee binnen de organisatie gedaan kan worden.

Mevrouw Stehouwer rond het gesprek af met een tweetal observaties. Vandaag heeft er een gesprek plaatsgevonden tussen de heer J. en medewerkers van het ministerie in persoon. Het is een belangrijke vorm van communicatie."

2. 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 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 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."