



Rapport

Datum: 9 december 2010
Rapportnummer: 2010/348

Klacht

Verzoeker klaagt over de wijze van behandelen door het Ministerie van Financiën van zijn verzoek om schadevergoeding.

Beoordeling

I. Bevindingen

1. Verzoeker is makelaar in onroerend goed.

Verzoekers gemachtigde diende voor het laatst, na afwijzing en aanpassing van een eerder verzoek, op 27 januari 2009 een verzoek om schadevergoeding in bij de Belastingdienst/Noord. Het verzoek behelsde een berekening van de schade die verzoeker stelde te hebben geleden als gevolg van een door de Belastingdienst bij hem ingesteld boekenonderzoek. In eerste instantie claimde verzoeker een bedrag van ruim € 100.000, later ruim € 50.000.

2. In februari 2009 droeg de Belastingdienst/Noord het verzoek om schadevergoeding ter behandeling over aan het Ministerie van Financiën. Het ministerie zond verzoeker op 19 maart 2009 een bevestiging dat zijn brief was ontvangen. Het ministerie schreef daarbij het volgende:

"...Brieven worden in beginsel binnen 8 weken beantwoord. Soms is het noodzakelijk informatie en/of advies elders in te winnen. Hierdoor kan de termijn van 8 weken overschreden worden. U ontvangt dan een mededeling, waarin de reden en de termijn van de vertraging is aangegeven..."

3. Op 27 juli 2009 diende verzoeker een klacht in bij de Belastingdienst/Noord. Verzoeker schreef onder meer het volgende:

"En jawel hoor op 27 januari 2009 heeft (G. (medewerker van de Belastingdienst/Noord); N.o.) alles verzonden naar het Ministerie van Financiën. Na bijna een maand gewacht te hebben, heb ik (G.; N.o.) maar even gebeld met het verzoek of hij al een ontvangstbevestiging had ontvangen. Ik proefde uit zijn woorden dat hij enigszins verbaasd was dat het nog niet was afgewikkeld. (G.; N.o.) heeft de afdeling gesproken en kreeg kort daarop een belletje van het Ministerie van Financiën en een ontvangstbevestiging welke gedateerd was ergens eind februari 2009. De brief was geschreven op 18 maart 2009. Kort samengevat ze hebben er nog niets mee gedaan. In deze ontvangstbevestiging stond duidelijk dat er binnen 8 weken een reactie zou volgen! Dus maar weer 8 weken wachten. En jawel hoor natuurlijk krijg je geen reactie na 8 weken. Wij de 9de week maar even gebeld, men had het zo druk enz enz maar ze waren er mee bezig? Ter informatie waarom krijg ik een schrijven waarin staat vermeld dat ik binnen 8 weken een reactie krijg. De 10de

week maar weer gebeld, het was toch wel erg vervelend dat ik telkens belde aangezien ze er toch druk mee bezig zijn en moest over drie weken maar weer terug bellen. Dus na die drie weken maar weer contact gezocht, het antwoord weer hetzelfde druk, zijn er mee bezig enz enz. Na weer een week gewacht te hebben weer gebeld, kreeg het idee dat ze wel zat van mij werden, maar ze moesten nog aanvullende informatie hebben van de Belastingdienst. En dit duurde en duurde maar. Heb mijn advocaat verzocht (de medewerkers B. en O. van het ministerie; N.o.) een brief te sturen met het verzoek binnen 8 dagen te reageren en mijn gemaakte kosten (inmiddels inclusief wettelijke rente oplopen richting de € 70.000,-) over te maken. En tot ieders zijn verbazing kregen wij daarop niet eens een reactie!!!!!!!!!!!! Ik heb daarna zelf maar even gebeld maar u raadt het al druk, we zijn er mee bezig enz enz. Vorige week heeft mijn advocaat gebeld, kreeg ie te horen wat de bedoeling van dit telefoontje was. Pardon? De bedoeling van dit telefoontje? Ik ben momenteel 5 jaar bezig om mijn gemaakte kosten terug te krijgen welke meerdere malen bevestigd is dat de belastingdienst ernstige fouten heeft gemaakt. Ten tijde dat mijn dossier in behandeling is bij het ministerie heb ik (G.; N.o.) hier meerdere malen over gesproken en ook hij verbaasde zich dat het tot op heden niet was afgewikkeld. Vanaf dat mijn claim is ingediend heb ik zelf veel werk moeten verzetten om de kosten van externe adviseurs te besparen aangezien het water mij momenteel tot aan de lippen staat. Maar het mag wel duidelijk zijn dat als de overheid fouten maakt je als ondernemer/consument je gelijk voor de poorten van de hel moet weghalen laat staan een vergoeding..."

4. Op 29 september 2009 reageerde de staatssecretaris van Financiën op verzoekers verzoek om schadevergoeding. De staatssecretaris wees het verzoek af maar bood verzoeker uit coulance een vergoeding aan van € 5.000. De staatssecretaris ging niet in op de klacht van 27 juli 2009 die verzoeker had ingediend bij de Belastingdienst/Noord.

5. Op 23 juni 2010 wendde verzoeker zich tot de Nationale ombudsman. Voor de inhoud van zijn klacht wordt verwezen naar de klachtformulering onder Klacht.

6. De minister van Financiën reageerde op 7 september 2010 op verzoekers klacht. De minister schreef het volgende:

"...Feitenrelaas

De Belastingdienst/Noord zond op 16 februari 2009 een verzoek om schadevergoeding van verzoeker door aan het ministerie van Financiën. Op 18 maart 2009 is een ontvangstbevestiging gestuurd (...), nadat verzoeker telefonisch contact had opgenomen. Op 10 juli 2009 heeft verzoeker aanvullende stukken gestuurd. Op 29 juni 2009, 29 juli 2009, 17 augustus 2009 en 10 september 2009 heeft verzoeker gerappelleerd. Op 29 september 2009 is op het verzoek om schadevergoeding inhoudelijk gereageerd (...). Uit coulanceoverwegingen is aan verzoeker een vergoeding aangeboden van € 5000. Verzoeker heeft dat aanbod niet geaccepteerd.

Reactie op de klacht

De behandeling van de schadeclaim van verzoeker heeft ruim 7 maanden in beslag genomen. Achtergrond daarvan is, dat het een complex dossier betrof. Meermalen is aanvullende informatie opgevraagd, die verkregen moest worden van de verschillende medewerkers van de Belastingdienst/Noord die betrokken waren geweest bij de fiscale zaak die de aanleiding vormde voor de schadeclaim. Voorts is diverse malen telefonisch met verzoeker en zijn adviseur gesproken om vast te stellen wat al dan niet met de Belastingdienst/Noord besproken was. Ik meen dan ook dat de behandeling van het verzoek, mede gelet op de werkdruk, lang maar niet onredelijk lang heeft geduurd.

Ik kan onderschrijven dat de wijze van berichtgeving over de behandelingsduur tekortgeschoten is. Wel heeft verzoeker, c.q. zijn advocaat verschillende malen gebruik gemaakt van de mogelijkheid om telefonisch navraag te doen die is genoemd in de ontvangstbevestiging. In de telefonische contacten is ook informatie gegeven over de stand van zaken. Ik meen niettemin dat de berichtgeving over de behandelingsduur beter had gekund en dat daarbij door het ministerie van Financiën meer het initiatief genomen had moeten worden..."

II. Beoordeling

7. Verzoeker klaagt over de manier waarop het Ministerie van Financiën zijn verzoek om schadevergoeding heeft behandeld. Verzoeker klaagt met name over:

de behandelingsduur;

het uitblijven van een bericht na het verstrijken van de door het ministerie genoemde behandelingsduur en

het uitblijven van een reactie op een brief van zijn advocaat.

8. De minister van Financiën wijst er op dat het hier een complex dossier betrof waarvoor meermalen aanvullende informatie bij de Belastingdienst moest worden opgevraagd. Ook is, aldus de minister, meermalen met verzoeker en zijn adviseur gesproken. De behandeling heeft volgens de minister, mede gelet op de werkdruk, niet onredelijk lang geduurd.

De minister merkt verder op dat aan verzoeker of diens gemachtigde in diverse telefoongesprekken informatie is verstrekt over de stand van zaken. De minister meent niettemin dat de informatieverstrekking beter had gekund en dat het ministerie op dat punt meer initiatief had moeten ontplooiën.

9. Het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen houdt in dat overheidsinstanties hun administratieve beheer en organisatorisch functioneren inrichten

op een wijze die behoorlijke dienstverlening aan burgers verzekert.

10. De behandeling van een verzoek om schadevergoeding maakt geen deel uit van de reguliere werkstromen van de Belastingdienst of het Ministerie van Financiën. De behandeling van een dergelijk verzoek vraagt dan ook per definitie om maatwerk. Al naar gelang de omstandigheden kan aan die behandeling meer of minder werk verbonden zijn. De minister stelt dat het hier een complex dossier betrof waarvoor meer dan eens informatie moest worden ingewonnen.

De gegevens die tijdens het onderzoek naar voren kwamen, rechtvaardigen naar het oordeel van de Nationale ombudsman de stelling dat het hier ging om een complex dossier. Ook de hoogte van het geclaimde bedrag rechtvaardigt op zich al een intensief onderzoek naar de juistheid van de claim.

Hoewel een behandeling van ruim zeven maanden zeker langer is dan wenselijk, is er gelet op bovenstaande geen aanleiding om te oordelen dat het ministerie op het punt van de voortvarendheid zodanig in gebreke is gebleven dat sprake is van overschrijding van de grenzen van de behoorlijkheid.

11. Bij een behandelingsduur van ongeveer zeven maanden had echter van het ministerie verwacht mogen worden, dat het verzoeker tussentijds eigener beweging regelmatig en zorgvuldig op de hoogte hield van de stand van zaken bij de behandeling van zijn verzoek en van de vermoedelijke datum van beslissen. Dat geldt te meer nu in de verzonden ontvangstbevestiging een behandelduur van acht weken wordt genoemd, en wordt aangekondigd dat bij overschrijding daarvan een mededeling zal worden gezonden. Het spreekt voor zich dat een dergelijke toezegging altijd gestand moet worden gedaan tenzij betrokkene uitdrukkelijk heeft verklaard dat een dergelijke mededeling niet meer nodig is, bijvoorbeeld omdat hij telefonisch al voldoende is geïnformeerd. Van die situatie is in dit geval echter niet gebleken.

12. Voor een goede behandeling van een verzoek waarvan de behandeling zoals in het geval van verzoeker lang duurt, is van belang dat met betrokkene contact wordt gehouden en dat deze regelmatig wordt geïnformeerd over de voortgang en tijdig van optredende vertraging op de hoogte wordt gesteld. Dit geldt te meer als het gaat om vertraging die leidt tot overschrijding van een eerder genoemde termijn voor de behandeling van het verzoek. Ook is het van belang om betrokkene waar mogelijk bij de behandeling van het verzoek en bij het besluitvormingsproces te betrekken of hem daarover te informeren. Daarmee kan worden voorkomen dat bij betrokkene onjuiste verwachtingen ontstaan omtrent de beslissing op zijn verzoek.

13. Verzoeker maakt in zijn brief van 27 juli 2009 melding van een brief van zijn advocaat waarop het ministerie niet heeft gereageerd. Hoewel de minister op dit onderdeel van zijn klacht in zijn reactie niet expliciet ingaat, spreekt voor zich dat het hierboven

geformuleerde vereiste dat verzoeker van de stand van zaken tijdens de behandeling van zijn verzoek op de hoogte wordt gehouden, impliceert dat op brieven van hem of zijn advocaat wordt gereageerd.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de minister van Financiën is gegrond wegens schending van het vereiste adequate organisatorische voorzieningen.

AANBEVELING

De minister van Financiën wordt in overweging gegeven op zijn ministerie maatregelen te nemen die ertoe leiden dat medewerkers bij de behandeling van een verzoek dat veel tijd kost, betrokkenen tussentijds regelmatig over de voortgang en optredende vertraging informeren en hem tevens in zoverre bij de behandeling en de besluitvorming betrekken dat onjuiste verwachtingen over de beslissing zoveel mogelijk worden voorkomen.

Onderzoek

Op 28 juni 2010 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer K. te Groningen, ingediend door de heer J.T. Schlepers te Beilen, met een klacht over een gedraging van de minister 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. Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren. In het kader van het onderzoek werd betrokkenen verzocht op de bevindingen te reageren.

De reactie van de minister van Financiën gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen.

Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

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

- Het verzoekschrift met bijlagen

- De reactie van de minister van Financiën.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

2010.07396