



Rapport

Datum: 28 januari 2011

Rapportnummer: 2011/026

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de Belastingdienst niet bereid is om hem ter zake van de afkoop van een lijfrenteverzekering een vrijwaringsbewijs te verstrekken.

Beoordeling

Algemeen

I. Bevindingen

1. Verzoeker kocht in 2007 zijn lijfrenteverzekering af omdat hij financieel in een moeilijke positie zat. Een deel van de afkoopsom van de lijfrenteverzekering is door de verzekeringsmaatschappij aan hem uitbetaald. Het restant zou de verzekeringsmaatschappij pas uitkeren na overhandiging door verzoeker van een vrijwaringsverklaring van de Belastingdienst. De Belastingdienst verstrekt zo'n verklaring als de definitieve aanslag inkomstenbelasting is betaald die (mede) naar aanleiding van de afkoop wordt opgelegd (zie Achtergrond).

2. Op 11 september 2009 ontving verzoeker de definitieve aanslag inkomstenbelasting 2007 ten bedrage van € 520. Op 23 september 2009 betaalde verzoeker deze aanslag met geleend geld. Korte tijd na het betalen van dit bedrag stortte de Belastingdienst het betaalde bedrag weer terug op de bankrekening van verzoeker. De bankrekening had een negatief saldo dat hoger was dan verzoekers kredietlimiet. Hierdoor kon verzoeker het teruggestorte bedrag niet opnieuw op de aanslag betalen. Verzoeker kreeg van de Belastingdienst niet de door hem gewenste vrijwaringsverklaring omdat de aanslag inkomstenbelasting 2007 niet was betaald.

3. Verzoeker had vervolgens meerdere keren contact met de Belastingdienst om er achter te komen waarom het door hem op de aanslag inkomstenbelasting 2007 betaalde bedrag was teruggestort en om een oplossing te krijgen voor het probleem dat hij geen vrijwaringsverklaring had. Hij kreeg geen eenduidig antwoord en er werd aangegeven dat de fout waarschijnlijk bij hem zelf lag. Er kwam geen oplossing voor zijn probleem. Wel verleende de Belastingdienst verzoeker uitstel van betaling voor de aanslag inkomstenbelasting 2007 tot eind februari 2010. Dat was voor verzoeker echter geen oplossing omdat hij ook in februari 2010 geen geld zou hebben om de aanslag te betalen. Om de aanslag te kunnen betalen had hij het geld (restant) van de afkoop lijfrenteverzekering nodig.

4. Vervolgens wendde verzoeker zich op 24 november 2009 tot de Nationale ombudsman. Op 7 december 2009 stelde de Nationale ombudsman een onderzoek in met als doel een oplossing te vinden voor het probleem van verzoeker.

II. Standpunt verzoeker

Verzoeker gaf aan de aanslag inkomstenbelasting 2007 wel te willen betalen maar dat hij daarvoor geen geld had, ook in februari 2010 niet. Hij had al een keer geld geleend om de aanslag te kunnen betalen en dat kon hij niet nog een keer doen. Verzoeker wil dat de Belastingdienst hem tegemoet komt omdat hij de aanslag had betaald en de Belastingdienst het geld terugbetaalde zonder daar een redelijke verklaring voor te kunnen geven. Verzoeker wil van de Belastingdienst een vrijwaringsverklaring zodat het restant van de afkoop lijfrente verzekering dan door de verzekeringsmaatschappij kan worden uitbetaald met welk bedrag hij dan ook de aanslag inkomstenbelasting 2007 kan betalen. Verzoeker wees er op dat hij dit voorstel ook heeft voorgelegd aan de Belastingdienst maar dat hierop vrij laconiek werd gereageerd en verder niet op werd ingegaan.

III. Reactie Belastingdienst

1. De Belastingdienst liet in zijn reactie van 18 december 2009 weten dat de betaling op de aanslag inkomstenbelasting 2007 is teruggestort omdat verzoeker deze aanslag eerder had ontvangen en betaald dan dat de Belastingdienst deze had opgenomen in de Centrale Ontvangers Administratie (COA). De Belastingdienst erkende dat in dit geval sprake was van een door hem gemaakte fout.

Voorts gaf de Belastingdienst aan dat geen vrijwaring kan worden verstrekt zonder dat de aanslag onherroepelijk is en is betaald, maar dat voor de situatie waarin verzoeker verkeerde een standaard (uitstel)procedure is ontwikkeld. Als de belastingplichtige zijn aanslag niet kan betalen dan kan hij de verzekeringsmaatschappij vragen om met het achtergehouden deel van de afkoopsom de aanslag geheel of gedeeltelijk te betalen. De belastingplichtige kan dan uitstel van betaling vragen tot de verzekeringsmaatschappij de aanslag heeft betaald.

De Belastingdienst heeft de oorzaak van het probleem en de hiervoor genoemde standaardoplossing na tussenkomst door de Nationale ombudsman aan verzoeker meegedeeld en uitstel verleend voor betaling van de aanslag tot 1 maart 2010. Ook heeft de Belastingdienst excuses aangeboden voor de gang van zaken. Met name ook voor het feit dat er door een medewerker van de Belastingdienst laconiek is gereageerd en dat verzoeker in een vervolgesprek het gevoel kreeg niet serieus te worden genomen. Hiermee was het probleem van verzoeker opgelost. Verzoeker was erg blij met de geboden oplossing.

2. In reactie op aanvullende vragen van de Nationale ombudsman deelde de Belastingdienst op 8 maart 2010 nog het volgende mee.

Registratie in COA

"...Het automatiseringssysteem van de Belastingdienst is gebouwd op het afdoen van vele miljoenen aanslagen per jaar, met een veelheid van uiteenlopende situaties. Nu blijken er zich, sporadisch, toch situaties voor te doen die door het systeem niet geautomatiseerd kunnen worden verwerkt. Dat heeft zich in dit geval voorgedaan: er kwam op de desbetreffende afdeling van B/CA een foutmelding binnen met de tekst "belasting negatief, heffingsrente positief". Er is geen sprake van een onjuiste aanlevering van gegevens, maar van de onmogelijkheid van het COA-systeem om zo'n aanslag te registreren. Die moet dan handmatig worden opgevoerd in de COA, waardoor enige vertraging ontstaat. (...) zijn er tot nu toe in 2010 zo'n driehonderd posten foutgelopen. (...) Enige tijd geleden is binnen B/CA al een onderzoek gestart om te komen tot een oplossing van dit probleem. Men is er dus mee bezig, maar er kon nog geen concreet tijdstip worden aangegeven waarop het probleem is verholpen..."

Informatieverstrekking

"...De Beltel heeft een instructie (in de vorm van een zogeheten dialoogondersteuning) waarin ook de vrijwaringsverklaring behandeld wordt (zie Achtergrond). Belangrijkste deel daarin (voor zover hier relevant: N.o.) is de tekst omtrent het betalen van de definitieve aanslag. En, in de woorden van de Beltel: "daar hebben we een goede oplossing voor, die blijkbaar niet duidelijk naar deze klant is gecommuniceerd". De woordvoerder van de Beltel deelde mij nog mede dat het, op de ruim 17 miljoen telefonische inlichtingen per jaar, niet mogelijk is te achterhalen om welke medewerker het hier gaat. De Beltel doet veel aan kwaliteitszorg, en geeft daarbij veel aandacht aan zowel de inhoud als de toon van de antwoorden. Incidentele fouten - en daarvan lijkt mij hier sprake - kunnen desondanks niet worden voorkomen..."

Ten slotte liet de Belastingdienst nog weten dat in het contact tussen verzoeker en de Belastingdienst/Oost (het regiokantoor) de standaardprocedure ook niet aan verzoeker is gecommuniceerd. Dit omdat de betrokken medewerker dacht dat uitstel van betaling het probleem zou oplossen.

IV. Beoordeling

1. Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat overheidsinstanties burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien.
2. Verzoeker kocht in verband met financiële problemen zijn lijfrenteverzekering af. De verzekeringsmaatschappij betaalde hem slechts een deel van de afkoopsom. Het andere deel zou worden betaald nadat verzoeker een vrijwaringsverklaring van de Belastingdienst zou overleggen. Voor het verkrijgen van een vrijwaringsverklaring diende verzoeker de opgelegde definitieve aanslag inkomstenbelasting 2007 te betalen. Vaststaat dat verzoeker de aanslag direct na ontvangst heeft betaald. De Belastingdienst stortte het betaalde

bedrag echter terug. De oorzaak hiervoor was dat de aanslag op het moment van betaling nog niet was geregistreerd in de Centrale Ontvangers Administratie (COA). Zoals de Belastingdienst erkende is de terugbetaling daarmee een fout van de Belastingdienst. Na terugbetaling door de Belastingdienst kon verzoeker de aanslag niet meer (alsnog) betalen (negatief saldo op de bankrekening waarop werd terugbetaald). Dat had tot gevolg dat verzoeker van de Belastingdienst geen vrijwaringsverklaring ontving die nodig was voor betaling door de verzekeringsmaatschappij van het restant van de afkoopsom van de lijfrenteverzekering.

3. Door verzoeker met de Belastingdienst, zowel de Belastingtelefoon als de Belastingdienst Oost, opgenomen contact om er achter te komen wat er was fout gegaan en hoe tot een oplossing te komen leidde niet tot resultaat. Noch de Belastingtelefoon noch de betrokken medewerker van de Belastingdienst/Oost heeft verzoeker geïnformeerd over de bestaande standaardprocedure om het voor hem ontstane probleem op te lossen. Evenmin is daarbij duidelijkheid gegeven over de oorzaak van het terugstorten van het op de aanslag betaalde bedrag waarmee het probleem ontstond. Er is zelfs ten onrechte gesuggereerd dat de fout bij verzoeker zelf lag. Een en ander leidt tot de conclusie dat de Belastingdienst is tekortgeschoten in de informatieverstrekking naar verzoeker toe. Het is dan ook terecht dat de Belastingdienst verzoeker excuses heeft aangeboden. De Belastingdienst heeft verzoeker ook het uitstel van betaling gegeven dat een passende oplossing is voor deze situatie.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Belastingdienst/Oost, is gegrond in verband met strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

Onderzoek

Op 24 november 2009 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer S. uit Enschede, met een klacht over een gedraging van de Belastingdienst/Oost.

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

In het kader van het onderzoek werd de Belastingdienst verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Tevens werd de Belastingdienst een aantal specifieke vragen gesteld.

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

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

Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

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

- het verzoekschrift van 24 november 2009 en de telefonisch verstrekte toelichting daarop
- de reacties van de Belastingdienst van 18 december 2009 en 8 maart 2010.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

1. Instructie-onderdeel Vrijwaringsverklaring (Belastingtelefoon; N.o.)

Vrijwaringsverklaring

Bij afkoop maakt de verzekeringsmaatschappij in eerste instantie slechts een deel van de afkoopsom aan u over, omdat de maatschappij namelijk rekening houdt met de mogelijkheid dat zij door ons aansprakelijk wordt gesteld voor de belasting die u moet betalen over de afkoopsom. Dit bedrag kan oplopen tot 52% van de afkoopwaarde, vermeerderd met 20% revisierente over die waarde. De verzekeraar keert daarom meestal slechts 28% van de afkoopsom direct aan u uit. Dit geldt overigens niet als u de lijfrente hebt gesloten voor 16 oktober 1990. De verzekeringsmaatschappij keert het achtergehouden bedrag pas uit als wij hebben verklaard dat u aan al uw fiscale verplichtingen hebt voldaan.

U kunt deze vrijwaringsverklaring alleen schriftelijk aanvragen bij uw belastingkantoor wanneer:

- de afkoop in de betreffende aangifte inkomstenbelasting is verwerkt en
- u de definitieve aanslag inkomstenbelasting met de verschuldigde belasting en de revisierente heeft betaald.

Na ontvangst van uw aanvraag krijgt u binnen 6 weken bericht van uw belastingkantoor.

Eerdere verzoeken worden afgewezen.

Als u de opgelegde aanslag niet kunt betalen, kunt u de verzekeraar vragen om met het achtergehouden deel van uw afkoopsom uw aanslag geheel of gedeeltelijk te betalen. De verzekeraar moet dan uw aanslagnummer vermelden.

Als de afkoopsom hoger is dan het bedrag van uw aanslag, kan de verzekeraar het restant aan uw uitbetalen. Op uw schriftelijk verzoek zullen wij vervolgens aan de verzekeraar meedelen dat deze niet meer aansprakelijk wordt gesteld.

Let op!

Met ingang van 2010 is de verzekeringsmaatschappij bij afkoop niet (meer) aansprakelijk voor de betaling van de belasting en revisierente over de afkoopsom.