



# Rapport

**Datum: 8 februari 2011**

**Rapportnummer: 2011/042**

## Klacht

Verzoeker klaagt over het uitblijven van actie door de Belastingdienst terwijl er signalen waren dat adviseur X de belangen van verzoeker niet goed behartigde. Ook klaagt verzoeker over de wijze waarop de Belastingdienst met de gevolgen daarvan voor hem omgaat.

## Beoordeling

Algemeen

### I. Bevindingen

1. Verzoeker startte eind 2004 met zijn onderneming. Omdat hij zijn administratieve verplichtingen goed wilde nakomen zocht hij een boekhouder. Hij ontmoette de heer X die fiscaal jurist was en die in het verleden bij de Belastingdienst stage had gelopen. De heer X zou volgens verzoeker, in tegenstelling tot het geldende beleid van de Belastingdienst, ook als gedegen adviseur door de Belastingdienst worden aangeraden aan andere burgers die een belastingadviseur zochten. De heer X en verzoeker spraken af dat de administratie door verzoeker werd gedaan en dat hij deze eens per maand naar de heer X zou brengen. De heer X adviseerde verzoeker ook over de wijze waarop de activiteiten van verzoeker in de heffing van de omzetbelasting dienden te worden betrokken. Verzoeker factureerde zoals de heer X hem had verteld: alleen omzetbelasting over de marge tussen inkoopprijs en verkoopprijs.

2. In de loop van 2006 bleek dat de contacten tussen de heer X en de Belastingdienst niet goed verliepen. Verzoeker kreeg brieven van de Belastingdienst waaruit bleek dat aangiften niet waren ingediend en afdrachten niet werden gedaan. Verzoeker confronteerde de heer X hiermee maar deze claimde dat het een fout van de Belastingdienst zou zijn. Verzoeker vertrouwde, helaas onterecht, op de juistheid van deze verklaring.

3. In juni 2008 werd door de Belastingdienst de aanvaardbaarheid van de aangiften omzetbelasting ten name van verzoeker onderzocht. Bij dat onderzoek bleek dat ten onrechte alleen belasting over de marge tussen inkoopprijs en verkoopprijs werd berekend. De heer X claimde dat een medewerker van de Belastingdienst hem had gezegd dat dit de juiste manier van berekenen was voor de soort onderneming van verzoeker. Overigens heeft de heer X nooit een bewijs van deze uitlating van de medewerker van de Belastingdienst kunnen overleggen.

Als gevolg van deze onjuiste wijze van administreren werden diverse correcties aangebracht. Ook werd er een vergrijpboete opgelegd. De Belastingdienst was van mening dat van een ondernemer mocht worden verwacht dat hij zich goed op de hoogte

stelde van de op hem van toepassing zijnde bepalingen.

Tijdens dat onderzoek bleek ook dat de heer X niet op een juiste wijze de boekhoudkundige verplichtingen voor verzoeker nakwam en er werden diverse aanslagen opgelegd waarvoor geen aangifte was gedaan. Tegen de opgelegde aanslagen kwam verzoeker in bezwaar en tekende hij beroep aan. Op advies van de heer X, die claimde dat het een (ongebruikelijke) voorwaarde van de Belastingdienst was om in gesprek te komen, heeft hij dit beroepschrift ingetrokken. Toen later bleek dat dit niet zo verstandig was, kon dit niet meer ongedaan worden gemaakt.

4. In de eerste maanden van 2009 kreeg verzoeker te maken met de gevolgen van de recessie en ging daarom voor de heer X werken. Het was inmiddels duidelijk dat de heer X zijn administratie niet helemaal op orde had en verzoeker zou hem daar bij helpen.

De heer X had grote financiële problemen en vroeg verzoeker om een lening. Ten laste van zijn zakelijke rekening courant leende verzoeker de heer X een groot bedrag.

Op het moment dat duidelijk werd dat de heer X zijn lening niet af kon lossen startte verzoeker een gerechtelijke procedure om zijn recht veilig te stellen. Ook liet verzoeker beslag leggen op diverse activa van verzoeker. Het oordeel van de rechter was dat de heer X het geld terug moest betalen. Daags voor de uitspraak legde de Belastingdienst echter beslag op de financiële middelen van de heer X. De heer X zou volgens verzoeker de Belastingdienst over de mogelijke betaling aan verzoeker hebben geïnformeerd. Hierdoor werd verzoeker zwaar benadeeld en heeft de Belastingdienst een verhaalbare vordering.

5. In mei 2009 beëindigde verzoeker noodgedwongen zijn onderneming. De samenwerking tussen de heer X en verzoeker kwam op 18 juni 2009 tot een einde.

6. Verzoeker vroeg de Belastingdienst tijdens een persoonlijk gesprek op 19 augustus 2009 om kwijtschelding van zijn belastingschuld. Hij kwam zijn verplichtingen wel na, maar de heer X niet, wat volgens verzoeker reden zou moeten zijn tot kwijtschelding. De ontvanger zou verzoeker aangeraden hebben om dit verzoek in te dienen. Naar aanleiding van dit verzoek om kwijtschelding zou de ontvanger van de Belastingdienst nadere informatie hebben gevraagd. Omdat die informatie niet werd verstrekt werd het verzoek afgewezen. Het beroep tegen deze afwijzing werd ook afgewezen.

Ook stuurde verzoeker een brief naar het Ministerie van Financiën (ministerie). Daarin vroeg verzoeker om toepassing van de hardheidsclausule. Hierop besliste het ministerie afwijzend omdat naar de mening van het ministerie geen sprake is van een situatie waarvoor de hardheidsclausule bedoeld is. De aanslagen zijn immers conform de wet opgelegd en ook anderszins heeft zich geen situatie voorgedaan waarvoor het ministerie iets zou moeten regelen.

7. Op 16 januari 2010 diende verzoeker een klacht in bij de Belastingdienst over de wijze waarop medewerkers van de Belastingdienst volgens hem banden hadden met de heer X. Ook klaagde verzoeker over het feit dat de Belastingdienst, ondanks de signalen die er waren, geen actie ondernam tegen de heer X. Hierdoor zijn vele mensen, naast verzoeker, de dupe geworden van de praktijken van de heer X.

De klacht bestond uit diverse beschuldigingen. De beschuldigingen waren onder andere.

De Belastingdienst heeft niet voorkomen dat de heer X belastingteruggaven van cliënten op zijn rekening liet storten.

De Belastingdienst heeft op voorzet van de heer X beslag gelegd op het geld dat aan verzoeker toekwam.

De Belastingdienst heeft onjuiste verwachtingen gewekt bij verzoeker over de behandeling van zijn verzoek om kwijtschelding.

De Belastingdienst heeft wel beslag gelegd bij verzoeker maar niet bij de heer X.

De Belastingdienst behandelde de heer X met fluwelen handschoenen.

De Belastingdienst heeft geen actie ondernomen tegen de heer X.

De Belastingdienst heeft administratie achtergehouden.

Een met naam genoemde medewerker zou codes en wachtwoorden van zijn collega's gebruiken voor zijn eigen gewin.

Een met naam genoemde medewerker zou werkzaamheden voor de heer X verrichten.

De Belastingdienst is niet voldoende hulpvaardig voor verzoeker noch voor andere gedupeerden.

8. Op 18 januari 2010 verzocht de nieuwe gemachtigde van verzoeker het ministerie om opheffing van het derdenbeslag.

9. Verzoeker had samen met zijn partner en zijn gemachtigde op 25 januari 2010 een gesprek bij de Belastingdienst over zijn klachten en ervaringen met de heer X. Een lid van het managementteam en een teamleider vertegenwoordigden de Belastingdienst. Tijdens dat gesprek zei een van hen volgens verzoeker:

"... dat hij niets met mijn individuele dossier ging doen maar dat hij graag namen zou willen weten van medewerkers van de Belastingdienst waar (de heer X; N.o.) omgang mee had of had gehad. ..."

De Nationale ombudsman vroeg de Belastingdienst wat de vervolgactie was na het gesprek met verzoeker. De Belastingdienst heeft naar aanleiding van verzoekers klacht een onderzoeksvoorstel opgesteld dat op 26 januari 2010 goedgekeurd werd door het management van de Belastingdienst. Het onderzoek, verricht door accountants van de Belastingdienst, was op 15 maart 2010 afgerond.

De Belastingdienst stond de Nationale ombudsman toe het vertrouwelijke rapport in te zien. Op 26 augustus 2010 heeft Nationale ombudsman van het vertrouwelijke rapport kennis genomen. De Belastingdienst heeft op verzoek van de Nationale ombudsman nog enkele aanvullende vertrouwelijke gegevens verstrekt.

10. Uit onderzoek van de Nationale ombudsman bleek dat de heer X eind 2008 een collega adviseur om bijstand vroeg. Deze collega adviseur nam toen een aantal cliënten van de heer X over. De Belastingdienst is hiervan op de hoogte gebracht en wees toen voor deze collega adviseur een medewerker aan als contactpersoon.

11. Mede uit de gesprekken die de Nationale ombudsman voerde met verzoeker bleek dat de Belastingdienst van mening leek te zijn dat degene die zich laat vertegenwoordigen zelf verantwoordelijk blijft voor hetgeen zijn vertegenwoordiger doet. Dus ook in geval van verzoeker waarin de heer X zijn zaken behartigde bleef verzoeker zelf verantwoordelijk voor zijn aangiftes en de inhoud daarvan.

Ook werd tijdens die gesprekken duidelijk dat de Fiscale Inlichtingen en Opsporingsdienst (FIOD) een onderzoek was gestart naar de activiteiten van de heer X. Ook naar de activiteiten van verzoeker startte de FIOD een onderzoek.

12. Op 19 oktober 2010 informeerde het ministerie verzoeker over de opheffing van het derdenbeslag bij de heer X. De reden hiervoor was dat in augustus 2010 het faillissement van de heer X was uitgesproken en daarmee had het derdenbeslag van de Belastingdienst feitelijk zijn belang verloren.

13. In november 2010 waren er volgens verzoeker weer signalen dat de heer X weer werkzaam was als belastingadviseur. Echter nu in loondienst en niet meer onder zijn eigen naam. Verzoeker zou een bandopname hebben waaruit dit blijkt. Ook op Marktplaats zou de heer X een advertentie hebben geplaatst waarin hij zijn hulp bij belastingschulden aanbiedt.

## **II. Beoordeling**

Uitblijven van actie

Verzoeker is van mening dat de Belastingdienst veel eerder actie had moeten ondernemen tegen de activiteiten van de heer X. Volgens verzoeker was de Belastingdienst al sinds jaren op de hoogte van de wijze waarop de heer X zijn activiteiten verrichtte.

Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat overheidsinstanties slagvaardig en met voldoende snelheid optreden.

Uit het onderzoek van de Nationale ombudsman en de inhoud van het vertrouwelijke rapport kon worden afgeleid dat de Belastingdienst eind 2008 een eerste intern signaal ontving dat de activiteiten van de heer X niet naar behoren waren.

De Belastingdienst is in zijn handelen echter gebonden aan onder andere de regels van de privacy. Uit deze regels volgt dat de Belastingdienst niet zonder voldoende grondslag bekend mag maken dat een adviseur zijn werk niet goed doet. Hiermee zou de Belastingdienst namelijk het recht op privacy van de adviseur schenden.

Uit de gesprekken die zijn gevoerd tussen de Nationale ombudsman en de Belastingdienst blijkt dat, toen de Belastingdienst daadwerkelijk op de hoogte kwam van de problemen die de heer X zelf had, de Belastingdienst de ingeschakelde collega adviseur van de heer X welwillend heeft bijgestaan.

Op het moment dat de Belastingdienst op 16 januari 2010 de klacht van verzoeker ontving is snel en serieus actie ondernomen. Accountants van de Belastingdienst hebben een onderzoeksvorstel gemaakt en alle beschuldigde medewerkers ondervraagd. Het vertrouwelijke rapport was op 15 maart 2010 klaar.

Het rapport gaf de Belastingdienst geen aanleiding om actie te ondernemen tegen de medewerkers van de Belastingdienst en uit het onderzoek is ook naar voren gekomen dat de Belastingdienst niet al eerder actie tegen de heer X had moeten en mogen ondernemen. De Nationale ombudsman kan zich gezien de inhoud van het vertrouwelijke rapport vinden in deze conclusies. Het vereiste van voortvarendheid is daarom ook niet geschonden.

De onderzochte gedraging is daarmee behoorlijk.

Gevolgen

Verzoeker klaagde ook over de wijze waarop de Belastingdienst zijn verzoek om kwijtschelding behandelde.

Het vereiste van rechtszekerheid houdt onder meer in dat gerechtvaardigde verwachtingen van burgers en organisaties jegens overheidsinstanties door die overheidsinstanties worden gehonoreerd.

Verzoeker is van mening dat de ontvanger van de Belastingdienst ten onrechte de indruk heeft gewekt dat het wel goed zou komen met de door hem verzochte kwijtschelding. Uit het vertrouwelijke rapport van de Belastingdienst blijkt dat de ontvanger zich niet bewust was van de indruk die hij zou hebben gewekt. De Nationale ombudsman onthoudt zich van

een oordeel omdat deze meningen volledig tegenover elkaar staan en de Nationale ombudsman geen reden heeft om meer waarde te hechten aan de ene of de andere verklaring.

De Nationale ombudsman spreekt dan ook geen oordeel uit over deze gedraging van de Belastingdienst.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van Belastingdienst Oost uit Enschede, is niet gegrond wat betreft het uitblijven van actie door de Belastingdienst terwijl er signalen waren dat het niet goed ging bij de heer X. Voor zover de klacht de gedraging van de ontvanger betreft geeft de Nationale ombudsman geen oordeel.

## **Onderzoek**

Op 25 maart 2010 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van verzoeker, met een klacht over een gedraging van de Belastingdienst Oost uit Enschede. Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van Ministerie van Financiën, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd betrokkenen verzocht op de bevindingen te reageren. Tijdens het onderzoek kregen Belastingdienst en verzoeker de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

Verzoeker en de Belastingdienst hebben van de gelegenheid gebruik gemaakt om te reageren op het verslag van bevindingen. Deze reacties gaven aanleiding het verslag op enkele punten aan te vullen. Ook ging de Belastingdienst in op het verwijt van verzoeker dat administratie achtergehouden zou zijn. Op een eerdere vraag hierover van de Nationale ombudsman deed de Belastingdienst onderzoek naar wat er met de administratie gebeurd was. Na uitgebreid onderzoek bleek dat de Belastingdienst geen stukken achterhield.

### Informatieoverzicht

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

Verzoekschrift van 25 maart 2010 aan de Nationale ombudsman met bijlage ingediend door verzoeker.

Klachtenbrief van 16 januari 2010 aan de Belastingdienst ingediend door verzoeker.

De rapportage die de Belastingdienst om heeft gemaakt over het onderzoek naar de klacht van verzoeker.

Diverse aanvullende e-mailberichten van verzoeker aan de Nationale ombudsman.

Diverse verklaringen van gedupeerden.

De gesprekken die verzoeker telefonisch voerde met de Nationale ombudsman.

De gesprekken die de Belastingdienst voerde met de Nationale ombudsman.

De reactie van verzoeker en de Belastingdienst op het verslag van bevindingen.

## **Bevindingen**

Zie onder Beoordeling.

## **Achtergrond**

Algemene wet inzake rijksbelastingen

Artikel 45

"Om geldige redenen kan de inspecteur vertegenwoordiging uitsluiten in de nakoming van een verplichting van hem die zelf tot die nakoming in staat is."

Algemene wet bestuursrecht

Artikel 2:2

"Het bestuursorgaan kan bijstand of vertegenwoordiging door een persoon tegen wie ernstige bezwaren bestaan, weigeren.

De belanghebbende en de in het eerste lid bedoelde persoon worden van de weigering onverwijld schriftelijk in kennis gesteld.

Het eerste lid is niet van toepassing ten aanzien van advocaten."

Burgerlijk wetboek 3

Titel 3 Volmacht

Artikel 60



"Volmacht is de bevoegdheid die een volmachtgever verleent aan een ander, de gevolmachtigde, om in zijn naam rechtshandelingen te verrichten.

Waar in deze titel van rechtshandeling wordt gesproken, is daaronder het in ontvangst nemen van een verklaring begrepen."

#### Artikel 61

"Een volmacht kan uitdrukkelijk of stilzwijgend worden verleend.

Is een rechtshandeling in naam van een ander verricht, dan kan tegen de wederpartij, indien zij op grond van een verklaring of gedraging van die ander heeft aangenomen en onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijze mocht aannemen dat een toereikende volmacht was verleend, op de onjuistheid van deze veronderstelling geen beroep worden gedaan.

Indien een volgens wet of gebruik openbaar gemaakte volmacht beperkingen bevat, die zo ongebruikelijk zijn dat de wederpartij ze daarin niet behoefde te verwachten, kunnen deze haar niet worden tegengeworpen, tenzij zij ze kende."

#### Artikel 79

"Buiten het vermogensrecht vinden de bepalingen van deze titel overeenkomstige toepassing, voor zover de aard van de rechtshandeling of van de rechtsbetrekking zich daartegen niet verzet."

De Belastingdienst merkt op dat het beleid is dat er geen uitlatingen of aanbevelingen worden gedaan over met naam genoemde adviseurs