



Rapport

Datum: 26 november 1998
Rapportnummer: 1998/526

Klacht

Op 6 maart 1998 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer V. te Westendorp, met een klacht over een gedraging van de Belastingdienst/Particulieren Zutphen, vestiging Doetinchem. Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Financiën, werd een onderzoek ingesteld. Op grond van de door verzoeker verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoeker klaagt erover dat de Belastingdienst/Particulieren Zutphen, vestiging Doetinchem, niet bereid is de teruggave vermogensbelasting 1996 alsnog op het door hem gewenste rekeningnummer te storten. De teruggave is door de Belastingdienst/Centrale betalingsadministratie gestort op een niet aan verzoeker toebehorend rekeningnummer bij de Postbank.

Achtergrond

Zie

Bijlage Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd de Belastingdienst/Particulieren Zutphen 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 berichtte dat het verslag hem geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen. De reactie van verzoeker gaf geen aanleiding het verslag aan te vullen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. Feiten

1. In maart 1997 zond de Belastingdienst/Centrale betalingsadministratie te Apeldoorn (hierna: Cba) verzoeker een formulier waarop hij kon invullen op welk rekeningnummer hij de teruggaaf vermogensbelasting 1996 ten bedrage van f 2.240 uitbetaald wilde hebben.

Verzoeker vulde op het formulier girorekeningnummer x. in (dit was niet zijn eigen gironummer, want één cijfer daarvan was niet juist genoteerd) en zond dit formulier terug naar de Cba.

2. De Cba maakte op 2 april 1997 het bedrag van f 2.240 over op girorekeningnummer x.

3. Nadat verzoeker de Belastingdienst/Particulieren Zutphen, vestiging Doetinchem (hierna: de Belastingdienst), had bericht dat hij het bedrag van f 2.240 nog niet had ontvangen, berichtte de Belastingdienst verzoeker op 1 december 1997 het volgende: "... Ten antwoord op uw brief dd. 12 okt 1997 deel ik u mede dat via de Centrale Betalingsadministratie te Apeldoorn het terug te betalen bedrag ad f 2240,- (...) op een door u opgegeven girorekeningnummer is overgeschreven. (...) Naar mijn mening kan de Belastingdienst niet verweten worden dat de uitbetaling op een foutief rekeningnummer heeft plaatsgevonden. De houder van het door u opgegeven girorekeningnummer is door mij aangeschreven, doch aan het verzoek om terugbetaling werd tot nu toe niet voldaan. Mocht alsnog tot terugbetaling worden overgegaan, dan zal het betreffende bedrag op uw rekeningnummer worden overgemaakt. Ik moet u nadrukkelijk mededelen dat ik bij mijn pogingen tot terugbetaling van het u toekomende bedrag volledig afhankelijk ben van de medewerking van degene die het bedrag ontvangen heeft. Er zijn van de zijde van de Belastingdienst geen invorderingsmaatregelen mogelijk..."

4. In reactie op de brief van 1 december 1997 berichtte verzoeker de Belastingdienst op 3 december 1997 onder meer het volgende:

"In eerste instantie is de fout blijkbaar door mijzelf ontstaan, maar dan nog had (...) de betalingshandeling niet uitgevoerd kunnen worden, nl. een gironummer dat niet correspondeert met de op naam gestelde rekeninghouder."

5. De Belastingdienst meldde verzoeker op 23 december 1997 onder meer het volgende: "...Refererend aan ons telefonisch onderhoud van heden middag, deel ik U op uw verzoek mede, dat volgens een mededeling van de

Postbank te Arnhem bij de betreffende overboeking geen naam en nummercontrole heeft plaatsgevonden. Door een collega van de Belastingdienst te Apeldoorn (afd. Centrale Betalingsadministratie) werd mij medegedeeld dat, conform uw verzoek, het betreffende bedrag is overgemaakt en dat hiervoor ook geen naam en nummercontrole heeft plaatsgevonden. Dergelijke controle's vinden niet plaats, aldus mijn collega, die tevens de opmerking maakte dat dit soort controles op het gebied van de Postbank liggen. Zij dragen uiteindelijk zorg voor de feitelijke overboeking. Ik adviseer u dan ook bij laatstgenoemde instantie, via het u bekende foutieve girorekeningnummer, de tenaamstelling en het adres van de niet-rechthebbende op te vragen. Vervolgens hebt u dan de mogelijkheid de niet-rechthebbende te verzoeken het u toekomende bedrag ad f 2240,-, eventueel via een betalingsregeling, aan u over te maken. Gezien het feit dat de Belastingdienst overeenkomstig uw verzoek heeft gehandeld en haar mijnsinziens niets verweten kan worden, kan er niet door tussenkomst van onze dienst een eventuele terugbetalingsregeling met de niet-rechthebbende getroffen worden. De contacten die er met laatstgenoemde zijn geweest hebben uit het oogpunt van serviceverlening onzerzijds plaatsgevonden..."

B. Standpunt verzoeker

Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtsamenvatting onder

KLACHT. Verzoeker heeft, volgens hem ten gevolge van een geheugenstoornis, een verkeerd girorekeningnummer opgegeven aan de Cba op het formulier van de Cba waarop hij kon aangeven op welk rekeningnummer hij de betreffende teruggave wenste te ontvangen.

C. Standpunt Belastingdienst/Particulieren Zutphen

In reactie op de klacht bracht de Belastingdienst het volgende naar voren:

"...Toen de teruggaaf bekend was, is aan (verzoeker; N.o.) een formulier gezonden waarop hij aan kon geven op welke rekeningnummer hij de teruggaaf wenste te ontvangen. Deze procedure geschiedt op geautomatiseerde wijze. Ik geef u in overweging om (verzoeker; N.o.) naar mij te verwijzen. Ik zal hem dan naam en adres geven van degene aan wie het bedrag van de teruggaaf vermogensbelasting is overgemaakt..."

D. Nadere informatie

1. In het kader van een onderzoek door de Nationale ombudsman naar een gelijksoortige klacht (dossiernr. 97.05932) werd door de Postbank de volgende informatie verstrekt. Bij uitbetaling van teruggaven door de Belastingdienst op rekeningnummers van de Postbank, heeft de Belastingdienst twee mogelijkheden om de Postbank controle van naam en rekeningnummer te laten uitvoeren. Allereerst is er de mogelijkheid van opdrachtencontrole. Deze controle houdt in dat, alvorens tot uitvoering van een betalingsopdracht wordt overgegaan, er een naam/nummer-vergelijking plaatsvindt. Bij een foutmelding wordt de opdracht teruggezonden. De kosten van een dergelijke controle bedragen f 0,05 per opdracht. Daarnaast bestaat er de mogelijkheid om op elk moment, kosteloos zonder dat er sprake is van een betalingsopdracht, een bestandscontrole te laten plaatsvinden. Ook bij deze controle vindt een naam/nummer-vergelijking plaats. De Belastingdienst ontvangt daarnaast twee keer per maand van de Postbank een overzicht met opgeheven rekeningnummers. De Postbank deelde verder nog mee dat in de overeenkomst (verzamelgiro-opdrachten) tussen de Cba en de Postbank van 11 januari 1990 met betrekking tot het betalingsverkeer via de Postbank is opgenomen dat de Cba jegens de Postbank instaat voor de juistheid van de aangeleverde gegevens. De Postbank verstreekte een afschrift van deze overeenkomst. De Postbank deelde verder nog mee: "...De klant is verantwoordelijk voor de juistheid van de combinatie naam en gironummer. Daarvoor kan hij ervoor kiezen om bij de opdracht zelf controle uit te laten voeren op naam en nummer, maar ook vooraf bestandsgegevens in een apart proces bij de Postbank aan te leveren om de controle uit te laten voeren. Er ligt op dat moment geen betaling aan ten grondslag (dat komt in een later stadium). De Postbank controleert de bestandsgegevens met het bestand van de Postbank en meldt akkoord bevonden en niet-akkoord bevonden posten terug. De Postbank en de Belastingdienst onderzoeken op dit moment deze bestandscontrole-methodiek om te bepalen wat de toegevoegde waarde is van een dergelijke controle op het punt van onterecht niet-akkoord bevonden posten. De bestandscontrole wordt gratis uitgevoerd..."

2. In het kader van het hiervoor onder D.1. bedoelde onderzoek deelde de Staatssecretaris van Financiën mee dat de Belastingdienst geen gebruik maakt van één van beide

mogelijkheden tot controle van

naam en rekeningnummer. Dit heeft te maken met de omstandigheid dat er bij dergelijke controles naar het oordeel van de Belastingdienst te veel onterechte foutmeldingen optreden, met ongewenste vertragingen in het betalingstraject als gevolg. De Staatssecretaris deelde verder nog mee:

"...Op de voorzijde van het aangiftebiljet (inkomstenbelasting/ premie volksverzekeringen; N.o.) vermeldt de Belastingdienst het rekeningnummer dat bij een eventuele terugbetaling wordt gebruikt. In de toelichting wordt hier uitdrukkelijk naar verwezen. Als het aangegeven rekeningnummer onjuist of ongeschikt is, dan kan een ander rekeningnummer worden aangegeven en vervalt het oude rekeningnummer. Verzoeker heeft van de mogelijkheid tot het wijzigen van het rekeningnummer geen gebruik gemaakt. Door het ondertekenen van de aangifte mocht de Belastingdienst er op grond van art. 6: 116 BW vanuit gaan dat de gegevens in de aangifte juist zijn en er dus bevrijdend is betaald. (...) Van de Belastingdienst mag inderdaad grote zorgvuldigheid worden verwacht bij het doen van terugbetalingen. Vandaar dat het bij de Belastingdienst bekende rekeningnummer ter verificatie wordt aangeboden aan belastingplichtige. Voorts ontvangt de Belastingdienst wekelijks (bedoeld wordt twee keer per maand; N.o.) van zowel de Postbank als Interpay (de voormalige Bankgirocentrale; N.o.) een bestand van opgeheven rekeningnummers. Deze nummers worden bij de Belastingdienst uit het bestand van rekeningnummers verwijderd. Bij opname in het bestand naar aanleiding van correspondentie, vindt bij twijfelgevallen eveneens controle plaats..." Tenslotte deelde de Staatssecretaris van Financiën nog mee dat de gegevensbestanden van de Cba tweewekelijks worden aangepast naar aanleiding van overzichten van opgeheven rekeningnummers van onder meer de Postbank. Dat had in het onderhavige geval er toe hebben moeten leiden dat het betreffende rekeningnummer uit het vastgirobestand zou zijn verwijderd. Waarom dat niet is gebeurd, was niet meer te achterhalen. Het kon zijn dat de Postbank de opheffing van het rekeningnummer niet had doorgegeven of dat de Belastingdienst de opgave niet had verwerkt.

Beoordeling

1. Verzoeker klaagt erover dat de Belastingdienst/Particulieren Zutphen, vestiging Doetinchem (hierna: de Belastingdienst), niet bereid is de aan hem toekomende teruggave vermogensbelasting 1996

alsnog op het door hem gewenste rekeningnummer over te maken. Verzoeker heeft, volgens hem ten gevolge van een geheugenstoornis, in maart 1997 een verkeerd girorekeningnummer (x.) opgegeven aan de Belastingdienst/Centrale betalingsadministratie te Apeldoorn (Cba). Op dat rekeningnummer stortte de Cba op 2 april 1997 de teruggave voor verzoeker. Het betreffende girorekeningnummer x. is in

gebruik bij een derde. Deze derde heeft niet gereageerd op verzoeken van de Belastingdienst tot terugbetaling.

2. Vast staat dat de Cba de voor verzoeker bestemde belastingteruggave niet aan hem, maar aan een derde heeft betaald, en dat verzoeker niet gebaat is geweest bij deze betaling. In een dergelijk geval dient de Belastingdienst in beginsel alsnog aan de betrokkene te betalen, tenzij de Belastingdienst een beroep kan doen op bevrijdende betaling als bedoeld in artikel 6:34 eerste lid BW (zie **ACHTERGROND** onder 1.). De Belastingdienst mag stellen dat in dit geval bevrijdend is betaald, indien de Cba, die de betaling heeft verricht, op redelijke gronden heeft mogen aannemen dat het rekeningnummer ten tijde van betaling bij verzoeker in gebruik was. Dit houdt in dat de Cba op het moment van betaling te goeder trouw moet zijn geweest, als bedoeld in artikel 3:11 BW (zie **ACHTERGROND** onder 1.). De Cba was alleen dan te goeder trouw, als zij niet beter wist dan dat het rekeningnummer op het moment van betaling nog bij verzoeker in gebruik was (het subjectieve criterium) en zij in de gegeven omstandigheden ook niet beter behoorde te weten (het objectieve criterium).
3. Vast staat dat de Cba niet op de hoogte was van de omstandigheid dat rekeningnummer X. niet bij verzoeker in gebruik was. In zoverre voldoet de Cba van het subjectieve criterium voor goede trouw.
4. Het objectieve criterium voor goede trouw brengt mee dat op de Cba, binnen redelijke grenzen, een onderzoekplicht rust. De Cba geeft op de volgende wijze invulling aan deze onderzoekplicht. In de eerste plaats verwijderd de Cba, op basis van door de Postbank aangeleverde gegevens, twee keer per maand de opgeheven rekeningnummers van belastingplichtigen uit haar bestanden. Deze werkwijze is echter, gelet op informatie van de Staatssecretaris van Financiën, kennelijk niet volledig sluitend. Ten tweede worden rekeningnummers vanaf het belastingjaar 1995 door de Belastingdienst via het aangiftebiljet ter verificatie aan belastingplichtigen aangeboden. Die wijze van verificatie is echter in zoverre evenmin geheel sluitend dat niet iedereen een aangiftebiljet inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen krijgt uitgereikt. Overigens gaat het bij dit type aangiftebiljet alleen om natuurlijke personen.

De Cba heeft echter afgezien van de mogelijkheid om bij betaling op een girorekening een naam/nummer-controle, een zogenaamde opdrachtencontrole, te laten uitvoeren. Daarnaast heeft de Cba ervoor gekozen om af te zien van het gebruik van de mogelijkheid om (gratis) een bestandscontrole op naam/nummer te laten uitvoeren. Overweging daarbij was dat dergelijke controles zouden leiden tot te veel onterechte foutmeldingen, met ongewenste vertragingen in het betalingstraject als gevolg. De vraag dient te worden beantwoord of de Cba, in verband met de hiervoor bedoelde onderzoekplicht, heeft kunnen afzien van de hiervoor genoemde bestandscontrole en/of opdrachtencontrole, en welk gevolg dit besluit moet hebben. In dit verband dient te worden opgemerkt dat de overweging van de Cba inzake foutmeldingen en daar uit voortvloeiende vertragingen, als overweging van algemene aard, een redelijke basis vormt voor het besluit om deze controles niet te laten uitvoeren. Dit besluit betekent echter tevens dat niet het risico wordt

uitgesloten dat een door de Cba overgemaakt geldbedrag niet terechtkomt bij de rechthebbende. Nu er, via bedoelde controles, voor de Cba wel de mogelijkheid bestaat om dit risico uit te sluiten, is het redelijk om de eventuele gevolgen van de keuze om af te zien van het benutten van die mogelijkheid voor rekening te laten komen van de Cba, en om deze niet af te wentelen op de betrokken burger. Op dit uitgangspunt kan in beginsel alleen dan een uitzondering worden gemaakt indien is komen vast te staan dat de Cba (of een ander onderdeel van de Belastingdienst namens haar) op enigerlei andere wijze inspanningen heeft geleverd die voortvloeien uit het objectieve criterium van goeder trouw. Daarvan kan bijvoorbeeld sprake zijn indien de Belastingdienst voorafgaande aan een betaling een belastingplichtige via het aangiftebiljet inkomstenbelasting/ premie volksverzekeringen de gelegenheid heeft geboden een (onjuist) rekeningnummer te corrigeren. Tijdens het onderzoek door de Nationale ombudsman is gebleken dat de Cba in maart 1997, nadat was vastgesteld dat verzoeker recht had op een teruggave vermogensbelasting, aan verzoeker heeft verzocht aan te geven op welk rekeningnummer hij de teruggave wenste te ontvangen. Verzoeker heeft vervolgens rekeningnummer x. doorgegeven aan de Cba.

5. Aldus is door de Cba op toereikende wijze voldaan aan haar onderzoekplicht jegens verzoeker. Dat verzoeker per vergissing een onjuist rekeningnummer heeft opgegeven, dient voor zijn rekening te blijven. Dit betekent dat de Belastingdienst/Particulieren Zutphen, vestiging Doetinchem, het verzoek van verzoeker om alsnog de teruggave vermogensbelasting 1996 aan hem uit te betalen terecht heeft afgewezen. De onderzochte gedraging is behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Belastingdienst/ Particulieren Zutphen, vestiging Doetinchem, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Financiën, is niet gegrond. **BIJLAGE ACHTERGROND 1. Burgerlijk Wetboek Boek 3, Vermogensrecht in het algemeen Artikel 11:**

"Goede trouw van een persoon, vereist voor enig rechtsgevolg, ontbreekt niet alleen, indien hij de feiten of het recht, waarop zijn goede trouw betrekking moet hebben, kende, maar ook indien hij ze in de gegeven omstandigheden behoorde te kennen. Onmogelijkheid van onderzoek belet niet dat degene die goede reden tot twijfel had, aangemerkt wordt als iemand die de feiten of het recht behoorde te kennen." Toelichting uit Tekst & Commentaar Burgerlijk Wetboek (3e druk) "Iemand is niet te goeder trouw: a. wanneer hij de feiten of het recht, die hem worden tegengeworpen, kende (subjectief criterium); of b. wanneer hij die feiten of het recht weliswaar niet kende, maar hij deze feiten of het recht had behoren te kennen (objectief criterium). Deze tweede norm is gebaseerd op de gedachte, dat van ieder, afhankelijk van de omstandigheden, enig onderzoek mag worden geveerd. Onmogelijkheid van onderzoek levert niet altijd goede trouw op. Wanneer men goede reden had om te twijfelen, kan men ook bij onmogelijkheid van onderzoek worden aangemerkt als iemand die niet te goeder trouw is (art. 11 tweede

zin). Het 'recht'. Met kennis van het recht wordt bedoeld op kennis van het objectieve recht; hetgeen betekent dat het niet kennen van een rechtsregel vrij snel tot de conclusie zal voeren dat de betrokken persoon haar had behoren te kennen (Asser-Hartkamp II (1993), nr. 196)." **Boek 6, Algemeen gedeelte van het verbintenissenrecht** Artikel 34, eerste lid: "De schuldenaar die heeft betaald aan iemand die niet bevoegd was de betaling te ontvangen, kan aan degene aan wie betaald moest worden, tegenwerpen dat hij bevrijdend heeft betaald, indien hij op redelijke gronden heeft aangenomen dat de ontvanger der betaling als schuldeiser tot de betaling gerechtigd was of dat uit anderen hoofde aan hem moest worden betaald."

Artikel 36:

"In de gevallen, bedoeld in de twee voorgaande artikelen, heeft de ware gerechtigde verhaal op degene die de betaling zonder recht heeft ontvangen." **2. Vermelding rekeningnummers op aangiftebiljetten** Sinds het belastingjaar 1995 is op de voorzijde van het aangiftebiljet inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen het rekeningnummer van de betreffende belastingplichtige, zoals opgenomen in het bestand van de Belastingdienst, afgedrukt, met het verzoek dit nummer indien nodig te corrigeren. Bij retourontvangst van het belastingbiljet wordt een eventuele correctie verwerkt.