



# Rapport

**Datum: 10 december 1998**  
**Rapportnummer: 1998/553**

## Klacht

Op 10 april 1998 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw W. te Druten, met een klacht over een gedraging van de Belastingdienst/Particulieren Nijmegen. Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Financiën, werd een onderzoek ingesteld. Op grond van de door verzoekster verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoekster klaagt erover dat de Belastingdienst/Particulieren Nijmegen heeft geweigerd de aan haar toekomende teruggave inkomstenbelasting 1995 op het door haar gewenste rekeningnummer over te maken. De teruggave is door de Belastingdienst/Centrale betalingsadministratie gestort op een niet meer aan verzoekster toebehorend bankrekeningnummer.

## Achtergrond

Zie **BIJLAGE**

## Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd de Belastingdienst/Particulieren Nijmegen verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Noch verzoekster noch de Belastingdienst gaf binnen de gestelde termijn een reactie.

## Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### A. Feiten

1. De Belastingdienst/Centrale betalingsadministratie te Apeldoorn (hierna: de Cba) maakte medio 1996 een bedrag van f 2.145 (een teruggave inkomstenbelasting 1995 voor verzoekster) over op bankrekeningnummer x. Dit nummer was op dat moment niet meer in gebruik bij verzoekster.

2. Op 12 september 1996 berichtte de Belastingdienst/Particulieren Nijmegen (hierna: de Belastingdienst) verzoekster het volgende:

"...Ten antwoord op uw verzoek om uitbetaling van 27 augustus 1996 deel ik u mee dat ik het terug te betalen bedrag van f2.145,00 op aanslagnummer (...) heb overgeschreven op het door u opgegeven rekeningnummer. (...) De door mij gedane betaling is een gevolg

van het door u ingevulde formulier. Naar mijn mening kan de Belastingdienst geen verwijt treffen in de uitbetaling op een verkeerd rekeningnummer. Ondanks dat heb ik de houder van het door u opgegeven rekeningnummer verzocht het bedrag van f 2.145,00 weer op mijn girorekening bij te schrijven. Na ontvangst zal ik het bedrag overmaken op uw rekening. Ik moet u nadrukkelijk meedelen, dat ik bij de te ondernemen pogingen afhankelijk zal zijn van de medewerking van degene die het bedrag ontvangen heeft. Er zijn van de zijde van de Belastingdienst geen invorderingsmaatregelen mogelijk..."

3. Verzoekster richtte zich bij brief van 10 april 1997 tot de Belastingdienst, met het verzoek het bedrag van f 2.145 alsnog op het door haar gewenste rekeningnummer over te maken. Zij gaf daarbij onder meer het volgende aan:

"In juni 1996 is mij een teruggave inkomstenbelasting verleend van f 2,145,=. Dit bedrag heb ik tot op heden ondanks talrijke telefoontjes (...), over deze kwestie nog niet terugontvangen. Op het aangiftebiljet dat aan mij over 1995 is uitgereikt is een foutief bankrekeningnr. afgedrukt en ik heb verzuimd te melden dat het nummer niet juist was. Toch vind ik dat de belastingdienst onzorgvuldig heeft gehandeld bij het terugbetalen van de belasting. Ten eerste neemt de Belastingdienst een nummer in het aangiftebiljet op dat voor het laatst in 1991 aan mij is toegekend. Gedurende 5 jaar heeft de belastingdienst geen betalingen of teruggaves van en aan mij gedaan. Ten tweede heeft de belastingdienst geen controle uitgevoerd of de naam behorende bij het rekeningnummer overeenkomt met de naam van degene die gerechtigd is tot de teruggave. In het dagelijks betalingsverkeer worden overboekingen geweigerd indien de tenaamstelling van het rekeningnummer niet overeenstemt met de naam volgens de betalingsopdracht van de begunstigde. Tot op heden heeft de Belastingdienst nog immer niet de persoon kunnen traceren op wiens bankrekening het door mij terug te ontvangen belastingbedrag is overgemaakt. Ik krijg de indruk dat de Belastingdienst niet genoeg energie steekt in het opsporen van de persoon. Telefonische informatie leert dat men bezig is met de zaak, maar blijkbaar is het hedendaags al een onoverwinnelijk probleem om iemand die in Nederland woont te vinden." Op 9 januari 1998 berichtte verzoekster de Belastingdienst dat zij nog steeds geen reactie had ontvangen op haar brief van 10 april 1997.

4. In reactie op verzoeksters brief van 9 januari 1998 gaf de Belastingdienst op 21 januari 1998 het volgende aan:

"...Het is voor de belastingdienst, in het algemeen, niet mogelijk om bedragen, die op verzoek van belastingplichtigen zijn overgemaakt, te herstellen. Hierbij refereer ik aan de brief van 12 september 1996. Ik heb diegene, die uw bedrag heeft ontvangen 2 maal aangeschreven om het bedrag terug te storten. Hierop is geen enkele reactie gekomen. Daarna heb ik de deurwaarder naar het adres gestuurd van diegene die uw bedrag heeft ontvangen. Na herhaalde malen op dit adres geweest te zijn, was de betreffende persoon niet aanwezig. Teneinde heeft de deurwaarder bij mij weer de "zaak" ingeleverd omdat er geen resultaat geboekt kon worden. Heden heb ik de betreffende bankinstelling aangeschreven of zij zo bereidwillig willen zijn om h.e.e.a. te herstellen. Ook hiervan bent ik afhankelijk. Wij proberen als belastingdienst zo klantvriendelijk mogelijk te zijn, maar ergens houdt het ook op..."

## **B. Standpunt verzoekster**

Voor het standpunt van verzoekster wordt verwezen naar de klachtformulering en naar verzoeksters brief van 10 april 1997, weergegeven onder A.3.

## **C. Standpunt Belastingdienst/Particulieren Nijmegen**

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

"...Uit dit dossier blijkt dat (verzoekster; N.o.) over het jaar 1995 een teruggave heeft gehad van f. 2.145,00. Dit bedrag is door de Centrale belastingadministratie overgemaakt op rekeningnummer x. Toen (verzoekster; N.o.) naar verloop van tijd maar niets ontving heeft zij contact opgenomen met de belastingdienst in Nijmegen. Uit dit gesprek bleek dat het geld overgemaakt was op een oud bankrekeningnummer van haar. Uit onderzoek bij de Centrale betalingsadministratie in Apeldoorn is gebleken dat het betreffende bankrekeningnummer in het bestand werd opgenomen naar aanleiding van een door (verzoekster; N.o.) ingevuld teruggaafformulier. Aan de Centrale betalingsadministratie is door (verzoekster; N.o.) nooit kenbaar gemaakt dat haar rekeningnummer gewijzigd diende te worden. Op het aangiftebiljet/diskette staan vaste gegevens zoals naam, adres, geboortedatum, fiscaalnummer en bank- of girorekening reeds afgedrukt met de uitdrukkelijke opmerking om het e.e.a. te controleren en eventueel te wijzigen. Ook hier werden door (verzoekster; N.o.) geen wijzigingen aangebracht. Volgens (verzoekster; N.o.) zou de belastingdienst geweigerd hebben het bedrag aan haar over te maken. Gezien het bovenstaande is het de belastingdienst m.i. niet aan te rekenen dat het overgemaakte bedrag niet bij (verzoekster; N.o.) terecht is gekomen. Het bedrag is immers op het bij de belastingdienst bekend zijnde rekeningnummer van haar overgemaakt, dus wel degelijk aan haar uitbetaald. Ondanks het feit dat naar mijn mening de belastingdienst in deze niets te verwijten valt heb ik toch herhaaldelijk getracht het geld van de huidige rekeninghouder terug te krijgen. Deze pogingen bleven echter zonder resultaat. Het oude rekeningnummer van (verzoekster; N.o.) x. is volgens gegevens van de bank nu in gebruik bij (...). (Verzoekster; N.o.) is hiervan tot nu toe niet op de hoogte gesteld, omdat het verstrekken van deze gegevens tot voor kort op grond van art. 67 niet was toegestaan..."

## **D. Nadere informatie**

In het kader van een onderzoek door de Nationale ombudsman naar een soortgelijke klacht (dossiernr. 97.05932) deelde de Staatssecretaris van Financiën mee dat de Belastingdienst geen gebruik maakt van de mogelijkheid tot controle van naam en rekeningnummer. Voorts deelde hij nog het volgende mee:

"...(...) Integrale naam-nummer-controle is niet goed mogelijk omdat de tenaamstelling van een rekening niet conform de gemeentelijke basisadministratie (GBA) hoeft te zijn, terwijl de belastingdienst zich wel baseert op deze registratie. Vergelijking zou tot grote (veelal onterechte) uitval leiden en ongewenste vertragingen in het uitbetalingstraject tot gevolg hebben. (...) 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."

Verzoekster 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..."

### **E. Informatie Interpay**

Naar aanleiding van vragen van de Nationale ombudsman deelde Interpay (voorheen de bankgirocentrale) het volgende mee:

"... · Bij elke betaling wordt het bankrekeningnummer gecontroleerd door middel van de elfproef. (Middels de elfproef kan worden vastgesteld of het betreffende nummer bestaanbaar is als bankrekeningnummer; N.o.). De elfproef kan echter niet worden uitgevoerd als het gaat om girorekeningnummers. (...) · Bij betalingen wordt door Interpay nimmer een NAW-controle (naam/adres/woonplaats-controle; N.o.) uitgevoerd. Er wordt derhalve ook geen NAW-controle uitgevoerd wanneer het bedrag hoger is dan f 1.000,00. Interpay levert aan de bank van de begunstigde naast informatie over de betalingen ook de NAW-gegevens behorende bij deze betalingen. De bank van de begunstigde is verantwoordelijk voor de NAW-controle. · De Belastingdienst kan op verzoek geen NAW-controle laten uitvoeren. De Belastingdienst kan zelf wel een NAW-controle uitvoeren. De benodigde NAW-gegevens van bankrekeninghouders worden door Interpay aan de Belastingdienst geleverd tegen een bepaald tarief. · Interpay doet opgave aan de Belastingdienst van opgeheven rekeningnummers. Maandelijks wordt er een tape aan de Belastingdienst verstrekt met daarop de opgeheven rekeningnummers. ·

Opgeheven rekeningnummers worden gedurende twee jaar bij Interpay als vervallen geregistreerd..."

## **Beoordeling**

1. Verzoekster klaagt erover dat de Belastingdienst/Particulieren Nijmegen (hierna: de Belastingdienst) niet bereid is de teruggave inkomstenbelasting 1995 alsnog op het door haar gewenste rekeningnummer uit te betalen. De teruggave is door de Belastingdienst/Centrale betalingsadministratie te Apeldoorn (hierna: de Cba) gestort op een niet meer aan verzoekster toebehorend bankrekeningnummer. Dit rekeningnummer was inmiddels door de bank aan een derde uitgegeven. Deze derde heeft niet gereageerd op verzoeken van de fiscus tot terugbetaling.

2. Vast staat dat de Cba de voor verzoekster bestemde belastingteruggave niet aan haar, maar aan een derde heeft betaald, en dat verzoekster 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 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 verzoekster 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 verzoekster 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 verzoekster vóór haar verzoek om uitbetaling van 27 augustus 1996 schriftelijk noch anderszins aan de Belastingdienst/Particulieren Nijmegen of de Cba kenbaar heeft gemaakt dat het desbetreffende bankrekeningnummer niet langer bij haar in gebruik was. De Belastingdienst stelt daarnaast dat de Cba op het moment van betaling ook niet wist dat het rekeningnummer niet meer bij verzoekster in gebruik was. In zoverre voldoet de Cba aan 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 verwijdert de Cba, op basis van door Interpay maandelijks aangeleverde gegevens, de opgeheven rekeningnummers van belastingplichtigen uit haar bestanden. Deze werkwijze is echter, gelet op het feit dat verzoeksters al lang opgeheven rekeningnummer niet was verwijderd, 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 bankrekening een zogenaamde NAW-controle (naam/adres/woonplaats) gekoppeld aan het bankrekeningnummer uit te laten voeren. De CBA voert ook niet zelf een dergelijke controle, met behulp van door Interpay aangeleverde gegevens, uit. Overweging daarbij was dat dergelijke controles zouden leiden tot te veel onterechte foutmeldingen, met ongewenste vertragingen in het betalingstraject als gevolg.

5. De vraag dient te worden beantwoord of de Cba, in verband met boven weergegeven onderzoekplicht, heeft kunnen afzien van de hiervoor genoemde NAW-controle, 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 uit te voeren. 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 controle, voor de Cba wel de mogelijkheid bestaat om dit risico uit te sluiten, is het in beginsel 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 echter 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.

6. Tijdens het onderzoek door de Nationale ombudsman is gebleken dat de Belastingdienst het aldaar bekende bankrekeningnummer via het aangiftebiljet 1995 ter verificatie aan verzoekster heeft aangeboden. Aldus is namens de Cba op toereikende wijze voldaan aan de onderzoekplicht jegens verzoekster. Dat verzoekster heeft nagelaten

op het ingeleverde aangiftebiljet aan te geven dat het rekeningnummer onjuist was, dient voor haar rekening te komen. Dit betekent dat de Belastingdienst/Particulieren Nijmegen het verzoek van verzoekster om alsnog de belastingteruggave over 1995 aan haar uit te betalen, terecht heeft afgewezen. De onderzochte gedraging is behoorlijk.

7. Ten overvloede wordt nog opgemerkt dat de afhandeling door de Belastingdienst van verzoeksters verzoek van 10 april 1997 veel te lang heeft geduurd. Verzoekster ontving nadat zij op 9 januari 1998 had gerappelleerd pas bij brief van 21 januari 1998 antwoord van de Belastingdienst. Dat de Belastingdienst in de tussentijd de nieuwe rekeninghoudster van verzoeksters oude bankrekeningnummer tweemaal heeft aangeschreven en de deurwaarder heeft langsgestuurd, kan de duur van negen maanden niet verklaren noch rechtvaardigen.

## Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Belastingdienst/ Particulieren Nijmegen, 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 gevergd. 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 prestatie 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.