

Rapport

Datum: 29 december 1998
Rapportnummer: 1998/584

Klacht

Op 21 juli 1998 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer L. te Amsterdam, met een klacht over een gedraging van de Belastingdienst/Particulieren/Ondernemingen buitenland Heerlen, een gedraging van de Belastingdienst/Grote Ondernemingen Amsterdam en een gedraging van het Ministerie van Financiën. Naar deze gedragingen, die worden aangemerkt als gedragingen 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 er over dat de Belastingdienst/Particulieren/ Ondernemingen Buitenland Heerlen:

- een aanmaning stuurde tot het indienen van een aangifte inkomstenbelasting 1996 van een cliënte van hem, terwijl die aangifte al was ingeleverd; - hem op 19 januari 1998 telefonisch liet weten dat het niet mogelijk was een vermindering en uitstel van betaling te verlenen ten bedrage van het bestreden deel van een voorlopige aanslag inkomstenbelasting 1996 omdat het systeem daar de mogelijkheid niet toe bood; - hem als faxnummer van de eenheid het faxnummer van een dagblad verstrekte, ten gevolge waarvan fiscale gegevens van een cliënte van verzoeker bij dat dagblad zijn terechtgekomen. Verzoeker klaagt er voorts over dat de Belastingdienst/Grote Ondernemingen Amsterdam:
- de behandeling van het aangiftebiljet inkomstenbelasting 1996 van verzoekers cliënte, nadat dit was doorgezonden door de Belastingdienst in Heerlen, te traag ter hand heeft genomen; - in zijn brief van 3 juli 1998 ten onrechte stelt dat de vertraging bij de behandeling van het aangiftebiljet 1996 van verzoekers cliënte mede aan verzoeker zelf is te wijten en daarbij verwijst naar een telefoongesprek van 24 april 1998 met een medewerk(st)er van verzoeker, die zou hebben toegezegd dat verzoeker zou terugbellen, hetgeen niet is gebeurd. Verzoeker heeft, zo stelt hij, in het geheel geen medewerk(st)ers. Naar zijn mening is hier sprake van een onverbloemde leugen. Verzoeker klaagt verder over de wijze waarop zijn klacht van 17 juni 1998, gericht aan de Directeur-Generaal der Belastingen, door het Ministerie van Financiën is behandeld. Verzoeker stelt dat zijn klacht ter afhandeling is doorgezonden naar een van de eenheden op wier gedragingen de klacht betrekking had.

Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd de Belastingdienst/Particulieren/Ondernemingen buitenland, de Belastingdienst/Grote Ondernemingen Amsterdam en het Ministerie van Financiën 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. De Belastingdienst/Grote Ondernemingen

Amsterdam en de Belastingdienst/Particulieren/Ondernemingen buitenland Heerlen berichtten dat het verslag hen geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen. De reactie van verzoeker gaf aanleiding het verslag op een enkel punt aan te vullen. Het Ministerie van Financiën gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. Feiten

1. Een van verzoekers cliënten, die in België woonachtig was, diende een aangiftebiljet inkomstenbelasting over 1996 in bij de Belastingdienst/Particulieren/Ondernemingen buitenland Heerlen (hierna: Belastingdienst Heerlen). Het aangiftebiljet was toegezonden op eigen verzoek en diende vóór 1 juli 1997 te worden ingeleverd. Het aangegeven inkomen diende volgens verzoeker te leiden tot een aanslag van ongeveer f55.000. Het aangiftebiljet werd op 21 mei 1997 door de Belastingdienst Heerlen ontvangen. In september 1997 zond de Belastingdienst Heerlen desondanks een aanmaning tot indiening van de aangifte over 1996.
2. Begin november 1997 ontving de betrokken cliënte van verzoeker een voorlopige aanslag inkomstenbelasting 1996 tot een bedrag dat veel hoger was dan het door verzoeker berekende bedrag van ongeveer f 55.000.
3. Op 4 november 1997 verzocht verzoeker om vermindering van de voorlopige aanslag. Tevens verzocht hij om uitstel van betaling voor het bestreden deel van de aanslag.
4. Op 19 januari 1998 zond verzoeker het volgende faxbericht aan de Belastingdienst Heerlen:
 "...Hiermee bevestig ik het telefoongesprek dat ik hedenochtend had met uw medewerkster (...) inzake (de betrokken cliënte van verzoeker; N.o.). (De medewerkster; N.o.) deelde mij mee dat mijn brief van 4 november inhoudende een verzoek tot ambtshalve vermindering van (de voorlopige aanslag; N.o.) (...) en een verzoek tot uitstel van betaling voor het bestreden deel van de aanslag nog niet is afgehandeld, omdat het systeem daar de mogelijkheid niet toe bood. Tevens deelde uw medewerkster mij mee dat voor het gehele bedrag van de aanslag uitstel van betaling is verleend, en dat de definitieve aanslag op zo kort mogelijke termijn zou worden geregeld met inachtneming van de inhoud van mijn brief van 4 november jongstleden. Zonder uw tegenbericht vertrouw ik erop dat met de inhoud van deze fax de zakelijke inhoud van het telefoongesprek getrouw is weergegeven..." De Belastingdienst reageerde niet op dit bericht.
5. Op 28 januari 1998 wendde verzoeker zich inzake de betrokken cliënte opnieuw tot de Belastingdienst Heerlen, met een faxbericht met de volgende inhoud:
 "... (Wij) zijn van mening dat thans van de zijde van de Belastingdienst genoeg flaters zijn geslagen. Ter illustratie van dit feit geef ik chronologisch weer wat er zoal is misgegaan.

1. de aangifte is door belanghebbende ruim op tijd ingediend, desondanks werd een aanmaning voor het doen van aangifte verzonden; telefonisch contact (25 sept) (...) leerde dat deze aanmaning standaard naar iedereen was verzonden en dat belanghebbende ervan mocht uitgaan, dat alles in orde was, indien binnen twee dagen niets werd vernomen.
2. Inderdaad kwam spoedig de voorlopige aanslag waaruit bleek dat de papieren wel degelijk ter inspectie aanwezig waren. Hoewel uit de aanslag duidelijk bleek dat het betreffende belastbaar inkomen in zijn geheel bestond uit winst uit aanmerkelijk belang, werd de aanslag toch opgelegd naar het normale (progressieve) tarief. Het bezwaarschrift d.d. 4 november 1997 richtte zich op een drietal zaken:
 - a. Het niet toepassen van het bijzonder tarief op het belastbaar inkomen
 - b. (...) c. Verzoek uitstel van betaling bestreden deel
3. Daar op genoemd bezwaarschrift niets werd vernomen, nam ik op 19 januari contact op met de inspectie. Ik kreeg (...) aan de lijn die voor mij niets anders kon regelen dan uitstel van betaling voor het hele bedrag der aanslag, dit ondanks het feit dat slechts gedeeltelijk uitstel was verzocht en ik haar uitlegde, dat belanghebbende geen volledig uitstel wenste te hebben vanwege de daaraan verbonden rentekosten. Helaas, het was volledig uitstel of geen uitstel, dus besloot ik akkoord te gaan (en bovendien wat wenste ik nou eigenlijk nog meer dan volledig uitstel?). De zakelijke weergave van het gesprek (...) bevestigde ik op 19 januari in een fax aan de dienst.
4. Op 20 januari belde (...) mij op en legde uit dat de aangifte in Heerlen niet geregeld kon worden daar het een a.b-post betrof. Hij stelde mij enige vragen, waarvan de antwoorden nodig waren om de aangifte naar het goede behandelingspunt door te sturen en verzocht mij de antwoorden aan hem per fax toe te sturen.
5. Op dezelfde dag probeerde ik de antwoorden op de betreffende vragen door te faxen naar het (...) gegeven faxnummer (...). Het bleek echter dat op dit nummer geen fax aannam. Ik belde daarom met (...) maar kreeg op zijn nummer (...) aan de lijn. Het bleek dat reeds lang bekend was dat de fax van de afdeling defect was en van hem kreeg ik een ander faxnummer.
6. Ik verzond de fax en kreeg tien minuten later een medewerker van het Limburgs Dagblad aan de lijn dat de fax met gegevens van belanghebbende bij hun op het bureau lag. De medewerker van het Limburgs Dagblad vertelde mij dat men al meer faxen had ontvangen die bestemd waren voor de Belastingdienst.
7. Gebeld met (...) die ik mijn onvrede over de situatie kenbaar maakte; kreeg ik vervolgens een nummer dat wel van de dienst bleek te zijn.
8. Op 26 januari ontving belanghebbende vervolgens een aanmaning van de Belastingdienst voor het volledige originele bedrag van de aanslag, verhoogd met f20,- aanmaningskosten. In het licht van het bovenstaande zal het u duidelijk zijn dat het onterecht is dat een aanmaning werd verzonden en al helemaal onjuist dat hierover aanmaningskosten zijn berekend. De bovenstaande schier oneindige lijst van omissies in deze zaak is - zoals u zult begrijpen - voor een belastingplichtige niet aanvaardbaar, om het maar niet te hebben over gemachtigde..." De Belastingdienst Heerlen reageerde niet

op dit faxbericht.

6. Op 17juni 1998 wendde verzoeker zich tot het Ministerie van Financiën. Hij richtte een brief aan de Directeur-Generaal der Belastingen met de volgende inhoud:

"...Na 28januari mocht worden verwacht dat de aangifte met de nodige voortvarendheid in Heerlen zou worden afgehandeld, dat wil zeggen dat deze, conform de toezegging (...) tot spoedige afhandeling - bevestigd in mijn fax van 19januari 1998 (...) - zou worden doorgezonden naar Grote Ondernemingen te Amsterdam, de volgens Heerlen bevoegde inspectie (...). Op 17maart controleerde ik bij Grote Ondernemingen te Amsterdam de stand van zaken. Belanghebbende was aldaar niet bekend, aldus (...). Daarop belde ik met (...) te Heerlen, die mij belofte het nodige te zullen uitzoeken. Dezelfde dag nog kreeg ik van hem bericht dat de aangifte nog steeds in Heerlen lag. Met alle mogelijke vormen van excuus zegde hij mij toe, er persoonlijk zorg voor te dragen dat de aangifte dezelfde dag nog naar Amsterdam zou worden getransporteerd, met een verzoek tot versnelde afhandeling. Korte tijd later bleek in Amsterdam nog niets bekend; daarom maar weer gebeld met Heerlen, alwaar (...) mij bezwoer dat het geheel op 17maart bij hen de deur uit was gegaan. Op 14april 1998 sprak ik met (...; afdeling klantenregistratie IB, grote ondernemingen) die mij vertelde dat (het aangiftebiljet van de cliënt van verzoeker; N.o.) inmiddels bij hen binnen was, en mij belofte dat (het) binnen 14 dagen in de aanslagregeling zou komen. Op 15juni 1998 belde ik wederom met de dienst Grote Ondernemingen te Amsterdam. Op mijn vraag hoever de behandeling gevorderd was, deelde (...) mij mee dat op 30maart 1998 "de competentie van Amsterdam was beëindigd en het dossier was geretourneerd aan Heerlen". Belanghebbende houdt inmiddels gedurende één jaar liquide middelen voorhanden teneinde het verschuldigde bedrag te voldoen. Sinds januari worden pogingen in het werk gesteld om daadwerkelijk op korte termijn een (voorlopige) aanslag tot een juist bedrag te krijgen, zulks teneinde cumulatie van rentekosten te voorkomen. Het spreekt vanzelf dat dezerzijds geen intentie bestaat heffingsrente te voldoen over perioden dat de dienst wegens verregaand tekortschietend functioneren verzuimt een aanslag op te leggen. Ik wijs er daarbij op, dat het aangiftebiljet van belanghebbende slechts één post bevatte, waarvan de controle niet op onoverkomelijke problemen kan stuiten..."

7. Gedagtekend 3juli 1998 ontving verzoeker een brief met de volgende inhoud van de Belastingdienst/Grote Ondernemingen Amsterdam (hierna: Belastingdienst Amsterdam):

"...Naar aanleiding van uw brief van 17 juni 1998 aan de Directeur-Generaal der Belastingen bericht ik u als volgt. Ik kan mij voorstellen dat het voor belastingplichtige vervelend is dat een dossier verwikkeld raakt in competentiekwesties die zich binnen de organisatie van de Belastingdienst afspelen. Tevens mag belastingplichtige terecht geïrriteerd zijn over het feit dat diezelfde Belastingdienst toezeggingen doet die zij niet nakomt. Echter, ik mis in uw brief de vermelding van het telefonisch contact, dat een van mijn medewerkers op 24april 1998 met uw kantoor had, teneinde informatie te verkrijgen over de in de aangifte vermelde Ab (aanmerkelijk belang; N.o.) -winst. Op voormelde datum was u niet aanwezig, maar werd door uw kantoor toegezegd dat u terug zou bellen, hetgeen niet gebeurd is. Uit voorgaande zinsnede mag u afleiden dat de inhoudelijke

beoordeling van de aangifte van uw cliënt in handen is van de Belastingdienst/Grote Ondernemingen Amsterdam. Omtrent de behandeling deel ik u het volgende mede.

1. De voorlopige aanslag zal, conform uw brief van 4 november 1997, verminderd worden tot f55.773,-. Overigens kunt u aan deze vermindering niet het vertrouwen ontlenen dat de fiscus zich conformeert aan de standpunten van belastingplichtige.

2. Alvorens de aangifte definitief te kunnen regelen, ontvang ik van u graag de volgende informatie:

(...) Na ontvangst van bovenvermelde informatie zal de aangifte zo spoedig mogelijk definitief geregeld worden..."

8. Verzoeker reageerde per brief van 7 juli 1998 als volgt:

"...Uit (de brief van de Belastingdienst Amsterdam van 3 juli 1998; N.o.) blijkt dat de vertraging in de afhandeling van belanghebbendes aangifte in niet geringe mate aan een communicatieprobleem op ons kantoor te wijten zou zijn. Vanzelfsprekend zal de gang van zaken alhier onderzocht worden, en ik verzoek u daarom mij op de hoogte te stellen van de naam van uw medewerker die op 24 april contact met ons kantoor had, alsmede (zo mogelijk) de naam van onze medewerker met wie hij of zij contact heeft gehad..."

9. Gedagtekend 23 juli 1998 ontving verzoeker een brief van de Directeur-Generaal der Belastingen van het Ministerie van Financiën met de volgende inhoud:

"...U geeft terecht aan dat er zich met betrekking tot de competentie problemen hebben voorgedaan. Hiervoor bied ik u mijn verontschuldigingen aan. De Belastingdienst heeft echter op 24 april 1998 telefonisch contact met u opgenomen. Ondanks de toezegging van een medewerker van uw kantoor heeft u niet teruggebeld. Hierop is de brief van 3 juli 1998 gevolgd, waarin vragen worden gesteld om de aangifte inhoudelijk te kunnen beoordelen. In de brief wordt toegezegd dat na ontvangst van de gevraagde informatie de aangifte zo spoedig mogelijk definitief geregeld zal worden. Deze handelwijze is conform de gebruikelijke gang van zaken bij aangiften inkomstenbelasting, waarbij het stellen van vragen noodzakelijk is om tot een juiste beoordeling te kunnen komen..."

B. Standpunt verzoeker

Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtsamenvatting onder

KLACHT. C. 1. Standpunt Belastingdienst/Particulieren/Ondernemingen Heerlen In reactie op de klacht liet de Belastingdienst Heerlen het volgende weten:

"...De aangifte is bij ons binnengekomen op 21 mei 1997. De aanmaning met betrekking tot vorengenoemde aangifte is in september 1997 verzonden, derhalve ten onrechte. Het is uiteraard mogelijk om uitstel van betaling te verlenen voor het bestreden deel van het bedrag. De betrokken medewerker is hier wel van op de hoogte maar kon zich niet meer herinneren waarom dit in deze situatie niet is toegestaan. Er is dus ten onrechte geen uitstel van betaling verleend voor het bestreden bedrag. Het is inderdaad gebeurd dat gedurende een korte periode onbewust gebruik is gemaakt van het faxnummer van het Limburgs Dagblad. De teamfax was defect en er is tijdelijk gebruik gemaakt van een ander faxnummer. Achteraf bleek dit het faxnummer van het Limburgs Dagblad te zijn. Op dit moment valt niet meer na te gaan hoe dit is kunnen gebeuren. Na reactie van het Limburgs Dagblad is deze omissie direct hersteld. Ik betreur de gang van zaken zeer. U kunt

(verzoeker; N.o.) mijn excuses overbrengen. Ik ben uiteraard ook bereid dit zelf te doen, maar wil de totale afhandeling niet doorkruisen..." Telefonisch liet de Belastingdienst Heerlen nog weten dat anders dan uit het ambtsbericht zou kunnen worden afgeleid - naar de oorzaak van het verstrekken van het faxnummer van het Limburgs Dagblad aan verzoeker geen onderzoek was ingesteld.

2. Standpunt Belastingdienst/Grote ondernemingen Amsterdam

De Belastingdienst Amsterdam liet in reactie op de klacht het volgende weten:

"...- Competentiewisselingen/vertraging behandeling (Er hebben) tot en met 30 maart 1998 vijf competentiewisselingen plaatsgevonden met betrekking tot (verzoekers cliënte; N.o.) (bron klantenregistratiesysteem Beheer van Relaties). Daarna heeft de meest recente (zesde) competentiewisseling plaatsgevonden op 23 oktober 1998. In de periode 30 maart 1998 tot 23 oktober 1998 heeft de competentie formeel berust bij de Belastingdienst/Particulieren/Ondernemingen Buitenland te Heerlen, terwijl de aangifte 1996 in de vierde week van april 1998 inhoudelijk door de Belastingdienst/Grote Ondernemingen Amsterdam in behandeling is genomen. Hiertoe is het dossier van (de cliënte; N.o.) ultimo maart 1998 door de Belastingdienst/ Particulieren/Ondernemingen Buitenland te Heerlen overgedragen aan de Belastingdienst/Grote Ondernemingen Amsterdam. Door de hiervoor vermelde competentiewisselingen heeft de start van de behandeling van de aangifte vertraging opgelopen, waarvoor ook ik, bij deze, mijn excuses aanbied. -Telefoongesprek van 24 april 1998/onverbloemd liegen van ondergetekende De vermelding van voornoemd telefoongesprek in mijn brief van 3 juli 1998, is gebaseerd op de aantekening van mijn medewerkster (...). Het telefoongesprek maakte onderdeel uit van de hierboven vermelde inhoudelijke behandeling door de Belastingdienst/Grote Ondernemingen Amsterdam. De (...) op 15 juni 1998 gedane mededeling met betrekking tot de competentie is juist. Zoals hierboven geschetst lag die op dat moment inderdaad elders. Op grond van het vorenstaande is van 'onverbloemd liegen' geen sprake..." Uit de bijlagen bij de reactie van de Belastingdienst Amsterdam bleek het volgende verloop van de competentie met betrekking tot verzoekers cliënt:

Ingangsdatum: competente eenheid van de Belastingdienst 10 juli 1995 Particulieren Amsterdam 21 maart 1997 Particulieren/Ondernemingen buitenland Heerlen 21 januari 1998 Grote Ondernemingen Amsterdam 26 januari 1998 Particulieren/Ondernemingen buitenland Heerlen 17 maart 1998 Grote Ondernemingen Amsterdam 30 maart 1998 Particulieren/Ondernemingen buitenland Heerlen 23 oktober 1998 Grote Ondernemingen Amsterdam De aantekening van de medewerkster inzake het telefoongesprek luidde als volgt:

"24/4-'98 Gebeld inzake aandelen AB (020-6.....) (verzoeker; N.o.) op dit moment niet bereikbaar. Belt terug. (J...) Deze aantekening was met de pen gesteld op een uitdraai uit een computerprogramma van de Belastingdienst met fiscale gegevens inzake de cliënt en de competente eenheid. Blijkens de daarop vermelde datum is de uitdraai kennelijk gemaakt op of naar de situatie per 3 april 1998.

3. Standpunt Minister van Financiën De Directeur Planning, Financiën en Control van het Ministerie van Financiën liet namens de Minister van Financiën in reactie op de klacht het volgende weten:

"...De behandeling van de brief van 17juni 1998 is als volgt verlopen. Op 25juni 1998 is door de behandelend medewerker via de fax een informatieverzoek gedaan aan de Belastingdienst/ Particulieren/Ondernemingen buitenland te Heerlen en aan de Belastingdienst/Grote Ondernemingen Amsterdam. Uiteraard waren alle op de zaak betrekking hebbende stukken bij dit verzoek gevoegd. Bedoeld faxbericht luidde als volgt: "Ik verzoek u om mij per omgaande uitvoerig te informeren omtrent hetgeen in de brief met bijlagen besproken wordt en mij aan te geven wat uw visie op het geheel is. Overige informatie die voor mij van belang kan zijn voor de beantwoording van de brief kunt u vanzelfsprekend ook verstrekken." (...) Op 2juli 1998 heeft eerstgenoemde eenheid laten weten het informatieverzoek te hebben overgedragen aan de op dat moment competente eenheid, de Belastingdienst/Grote Ondernemingen Amsterdam (...). Laatstgenoemde eenheid heeft vervolgens aanleiding gezien (verzoeker; N.o.) bij brief van 3juli 1998 rechtstreeks te berichten omtrent de inhoud van zijn klachtbrief. Dit neemt niet weg dat ook het Directoraat-Generaal der Belastingen heeft gereageerd op de klacht van (verzoeker; N.o.). Op 23 juli 1998 is de klachtbrief, namens de Directeur-Generaal der Belastingen, beantwoord door de plaatsvervangend directeur Planning, Financiën en Control. (...) Ik concludeer dat er geen sprake is geweest van het zonder toepassing van hoor en wederhoor overdragen aan de eenheid van de klachtbrief van (verzoeker; N.o.). De verzending van de klacht naar de Belastingdienst heeft, in tegendeel, juist plaatsgevonden in het kader van hoor en wederhoor. Mijn departement is immers niet in staat om klachtbrieven over de Belastingdienst af te handelen zonder te zijn geïnformeerd door de competente eenheid. Nadat deze informatie is verstrekt, is in de brief van 23juli 1998 inhoudelijk op de klacht ingegaan: onder meer is excuses gemaakt voor de competentie-problemen die zich in het verleden hadden voorgedaan. Dat ook de Belastingdienst/Grote Ondernemingen Amsterdam aanleiding heeft gezien (verzoeker; N.o.) naar aanleiding van zijn klacht te benaderen doet aan het een en ander niet af. Dit laatste is, gelet op de inhoud van de klacht, naar mijn oordeel overigens niet onbegrijpelijk..."

D. Nadere reactie verzoeker In reactie op het toegezonden verslag van bevindingen liet verzoeker onder meer het volgende weten:

"Het antwoord op mijn klacht van de zijde van het Ministerie (was) buitengewoon mager. Mijn klacht bij de Directeur-Generaal beschreef de gang van zaken tot dat moment en stelde een "ultimatum" met betrekking tot de termijn voor het opleggen van een (voorlopige) aanslag tot een juist bedrag. De klacht werd uiteindelijk ingediend omdat het volstrekt onduidelijk was wie verantwoordelijk was voor de afhandeling van de aangifte. Mijnerzijds waren op dat moment geen verdere mogelijkheden voorhanden om te komen tot een spoedige en juiste afhandeling van de aangifte en daarom werd de Directeur-Generaal ingeschakeld. Zoals gememoreerd was de reactie van de zijde van het

departement nogal zuinig (en deels onjuist); simpel gezegd kwam die op 3 zaken neer:

- a) sorry voor de competentieproblemen
- b) eigen schuld, had u maar terug moeten bellen
- c) Grote Ondernemingen heeft wel juist gehandeld want heeft op 3 juli een brief naar u gestuurd, nadat bleek dat u niet reageerde op telefonische toezegging

Hierbij merk ik het volgende op: wat betreft het onder (b) gemelde is de Directeur-Generaal afhankelijk van de informatie die hem door ondergeschikten wordt toegespeeld. Hoewel hem niet verweten kan worden dat deze informatie onjuist is, draagt hij hier wel degelijk de eindverantwoordelijkheid voor, temeer daar deze informatie ook door hen gebruikt wordt om de 'schuldvraag' bij ondergetekende te leggen. Wat betreft het onder (c) gemelde, verwijs ik naar mijn brief van 27 juli 1998 naar het ministerie, waarin ik vaststelde dat Grote Ondernemingen niet reageerde op mijn nalatigheid, maar veeleer op mijn schrijven aan de Directeur-Generaal. Overigens bleek uit de beantwoording door de plaatsvervangend Directeur Planning, Financiën en Control niet, dat vanuit het ministerie stappen zijn genomen om te komen tot een spoedige aanslag."

Beoordeling

A. Ten aanzien van de Belastingdienst/Particulieren/Ondernemingen Heerlen

1. Met betrekking tot de verzonden aanmaning

1.1. Verzoeker klaagt er in de eerste plaats over dat de Belastingdienst Heerlen in september 1997 een aanmaning stuurde tot het inleveren van het aangiftebiljet inkomstenbelasting 1996 van een van zijn cliënten. De betreffende aangifte was al in mei 1997 bij de Belastingdienst Heerlen ingediend.

1.2. Zoals ook de Belastingdienst Heerlen in zijn reactie op de klacht aangeeft, is de aanmaning ten onrechte verzonden, nu het betrokken aangiftebiljet op het moment van verzenden van de aanmaning al was ingeleverd. De Belastingdienst Heerlen geeft niet aan wat de oorzaak is van deze onterechte verzending. Het wordt er daarom voor gehouden dat deze het gevolg is van een fout van de Belastingdienst Heerlen. De onderzochte gedraging is op dit onderdeel niet behoorlijk. **2. Met betrekking tot het uitstel van betaling**

2.1. De Belastingdienst Heerlen legde verzoekers cliënte naar aanleiding van de ingediende aangifte inkomstenbelasting 1996 een voorlopige aanslag op tot een bedrag dat volgens verzoeker veel te hoog was. Verzoeker verzocht namens zijn cliënte om vermindering van de voorlopige aanslag en om uitstel van betaling voor het bedrag dat deze aanslag volgens verzoeker te hoog was. Verzoeker klaagt er over dat een medewerkster van de Belastingdienst Heerlen hem in een telefoongesprek op 19 januari 1998 liet weten dat het in verband met het systeem niet mogelijk was uitstel van betaling te verlenen voor alleen het bestreden deel van de voorlopige aanslag en dat het uitsluitend mogelijk was uitstel te verlenen voor het gehele bedrag. In een faxbericht van 19 januari

1998 heeft verzoeker de Belastingdienst Heerlen de inhoud van dit gesprek bevestigd. Verzoeker wenste slechts voor een deel uitstel in verband met het oplopen van te betalen rente.

2.2. De Belastingdienst Heerlen liet de Nationale ombudsman in reactie op de klacht weten dat het (uiteraard) wel mogelijk was uitstel van betaling te verlenen voor een gedeelte van een voorlopige aanslag en dat de betrokken medewerker zich niet meer kon herinneren waarom dat in dit geval niet was verleend. Verzoekers weergave van de feiten werd niet bestreden.

2.3. Gelet op de reactie van de Belastingdienst Heerlen op de klacht heeft de Belastingdienst ten onrechte, onder verwijzing naar de mogelijkheden van het systeem, geweigerd om gedeeltelijk uitstel van betaling te verlenen. Nu ook overigens tijdens het onderzoek niet van gronden daarvoor is gebleken, wordt aangenomen dat dit uitstel ten onrechte niet is verleend. De onderzochte gedraging is op dit punt eveneens niet behoorlijk. **3. Met betrekking tot het faxnummer**

3.1. Op 20 januari 1998 verzocht de Belastingdienst Heerlen verzoeker met betrekking tot de aangifte van de betrokken cliënte per fax aanvullende informatie te verstrekken. Nadat verzoeker was gebleken dat op het aanvankelijk daartoe door de Belastingdienst verstrekte faxnummer op dat moment kennelijk geen faxapparaat was aangesloten, verstrekke een medewerker van de Belastingdienst Heerlen hem op zijn verzoek een ander telefaxnummer. Verzoeker verzond de gevraagde gegevens per fax naar dit nieuwe nummer. Direct daarna werd hij echter benaderd door het Limburgs Dagblad met de mededeling dat hij het faxnummer van dit dagblad had gebruikt en dat de gegevens van zijn cliënte dan ook aldaar waren aangekomen. Tevens vernam verzoeker van het Limburgs Dagblad dat daar op dezelfde wijze al meer faxen waren binnengekomen die bestemd waren voor de Belastingdienst Heerlen. Verzoeker klaagt er over dat de Belastingdienst Heerlen hem voor het toezenden van gevraagde gegevens het faxnummer heeft verstrekt van het Limburgs Dagblad.

3.2. De Belastingdienst Heerlen geeft in reactie op de klacht aan dat het gedurende een korte periode is voorgekomen dat onbewust gebruik is gemaakt van het faxnummer van het Limburgs Dagblad en dat deze omissie na ontdekking direct is hersteld. De oorzaak van de fout is volgens de Belastingdienst niet meer te achterhalen.

3.3. Brieven of documenten die door belastingplichtigen naar de Belastingdienst worden verzonden, bevatten naar hun aard vaak gegevens van vertrouwelijke aard. Het is dan ook van belang dat alleen de Belastingdienst van de inhoud van dergelijke stukken kennis kan nemen. Voor de medewerkers van de Belastingdienst geldt (mede daarom) de verplichting tot geheimhouding van gegevens waarmee zij bij het verrichten van hun functie bekend worden. Voor het instandhouden van de bereidheid bij belastingplichtigen tot een open en volledige informatieverstrekking aan de Belastingdienst is van groot belang dat de Belastingdienst afdoende waarborgen schept voor een vertrouwelijk verkeer en een vertrouwelijke behandeling van deze gegevens. Door het abusievelijk verstrekken van een telefaxnummer van een dagblad is de Belastingdienst Heerlen op dit punt ernstig tekort geschoten. Het is dan ook niet voldoende dat de Belastingdienst volstaat met de

constatering dat sprake was van een omissie en dat deze direct na ontdekking is hersteld. Van de Belastingdienst had verwacht mogen worden dat hij direct een onderzoek had ingesteld naar de oorzaak van de fout en dat hij zonodig maatregelen had getroffen om herhaling van een dergelijke fout te voorkomen. De onderzochte gedraging is ook op dit punt niet behoorlijk. **B. Ten aanzien van de Belastingdienst/Grote Ondernemingen Amsterdam**

1. Met betrekking tot het in behandeling nemen van de aangifte inkomstenbelasting 1996

1.1. Verzoeker klaagt er ook over dat de Belastingdienst/Grote Ondernemingen Amsterdam (hierna: de Belastingdienst Amsterdam) de behandeling van het aangiftebiljet 1996 van zijn cliënt, nadat dit door de Belastingdienst Heerlen ter afhandeling was doorgezonden, te traag ter hand heeft genomen.

1.3. De Belastingdienst Amsterdam stelt dat competentiewisselingen de start van de behandeling van het aangiftebiljet 1996 van verzoekers cliënt hebben vertraagd.

1.4. Volgens de Belastingdienst Heerlen is het biljet van verzoekers cliënt op 17maart 1998 toegezonden aan de Belastingdienst Amsterdam. Op 14april 1998 heeft een medewerkster van de Belastingdienst Amsterdam verzoeker telefonisch toegezegd dat het biljet binnen 14 dagen aan de aanslagregeling ter behandeling zou worden aangeboden. Volgens de reactie van de Belastingdienst Amsterdam op de klacht is op 24april 1998 getracht telefonisch met verzoeker in contact te treden en werd dit contact gezocht in het kader van de inhoudelijke behandeling van het aangiftebiljet. Gelet op de aantekening van de behandelend medewerkster met betrekking tot de poging tot telefonisch contact op 24april 1998 is er onvoldoende aanleiding aan te nemen dat deze poging op genoemde datum niet heeft plaatsgevonden. Daarvan uitgaande heeft de Belastingdienst Amsterdam de inhoudelijke behandeling van het aangiftebiljet ruim een maand na de toezending door de Belastingdienst Heerlen ter hand genomen. Gelet op deze termijn en gelet op de noodzakelijke aan de behandeling voorafgaande administratieve verwerking kan niet gezegd worden dat de Belastingdienst na de toezending van het biljet door de Belastingdienst in Heerlen onredelijk lang heeft gewacht met het in behandeling nemen van het betrokken aangiftebiljet. Bovendien zou de behandeling in dat geval zijn begonnen binnen de op 14april 1998 toegezegde termijn van 14 dagen.

1.5. Op 24april 1998 is geen telefonisch contact met verzoeker tot stand gekomen. De Belastingdienst heeft verzoeker vervolgens pas in de brief van 3juli 1998 om de informatie gevraagd die kennelijk noodzakelijk was voor de beoordeling van de ingediende aangifte. Voor het ongebruikt laten verstrijken van de periode van ruim twee maanden tussen 24april en 3juli 1998 voert de Belastingdienst Amsterdam geen argumenten aan. De stelling van de Belastingdienst dat op 24april 1998 door een derde zou zijn toegezegd dat verzoeker zou terugbellen, vormt wat daarvan ook zij - geenszins een rechtvaardiging voor het zo lang achterwege laten van een nieuwe poging de gewenste informatie van verzoeker te verkrijgen. De toezegging werd volgens de Belastingdienst bovendien gedaan door een derde en niet door verzoeker zelf. Het is dan ook niet correct dat de

Belastingdienst tot 3juli 1998 heeft gewacht met een nieuwe actie om de gewenste aanvullende informatie te verkrijgen. Voor dit oordeel is voorts nog van belang dat verzoeker tussentijds, op 15juni 1998, opnieuw heeft geïnformeerd naar de stand van zaken. Van die gelegenheid heeft de Belastingdienst geen gebruik gemaakt door hem, zoals voor de hand zou hebben gelegen, te vragen om de gewenste aanvullende informatie. De Belastingdienst heeft zich er daarentegen in dat gesprek op beroepen niet competent te zijn. Dit beroep was, hoewel naar de inhoud genomen strikt formeel misschien juist, overigens volstrekt misplaatst. Het biljet was immers volgens de Belastingdienst al in behandeling genomen. Bij dit oordeel dient verder nog te worden aangetekend dat de Belastingdienst ook op 3juli 1998 nog niet geheel eigener beweging tot nadere actie is overgegaan. De brief van 3juli 1998 is immers geschreven in reactie op verzoekers klacht bij het Ministerie van Financiën. Het staat dan ook geenszins vast dat de Belastingdienst zonder deze aanleiding ook op dat moment tot actie zou zijn overgegaan. De Belastingdienst Amsterdam is in gebreke gebleven bij een voortvarende behandeling van het aangiftebiljet inkomstenbelasting 1996 van verzoekers cliënte De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

2. Met betrekking tot het telefoongesprek van 24april 1998.

2.1. Verzoeker klaagt er voorts over dat de Belastingdienst Amsterdam in zijn brief van 3juli 1998 stelt dat verzoeker zelf aan de vertraging bij de behandeling van de aangifte van zijn cliënt heeft bijgedragen doordat hij, ondanks de toezegging van een medewerker op 24april 1998 dat verzoeker zou terugbellen, dit niet heeft gedaan. Verzoeker merkt op dat hij geen medewerkers heeft. Volgens hem is er daarom sprake van een onverbloemde leugen van de Belastingdienst Amsterdam.

2.2. Zoals hiervoor, onder 1.4., is overwogen, is er onvoldoende aanleiding om aan te nemen dat een medewerker van de Belastingdienst niet op 24april 1998 heeft getracht met verzoeker telefonisch in contact te komen. Zoals overwogen onder 1.5. had een eventuele toezegging van een derde dat verzoeker zou terugbellen, voor de Belastingdienst geen reden mogen zijn langere tijd te wachten met een nieuwe poging met verzoeker in contact te komen. Het had daarentegen voor de hand gelegen dat de Belastingdienst na enige dagen opnieuw had geprobeerd met verzoeker in contact te geraken teneinde hem de vraag om nadere informatie voor te leggen. Het is dan ook onjuist, en getuigt van een te eenzijdige kijk op de gang van zaken, dat de Belastingdienst in zijn brief van 3juli 1998 de indruk wekt verzoeker te willen verwijten zelf aan de ontstane vertraging te hebben bijgedragen. Dit klemmt te meer nu ditzelfde argument, kennelijk op grond van de rapportage door de Belastingdienst aan het Ministerie van Financiën, ook weer wordt gehanteerd in de reactie van 23juli 1998 van het Ministerie op verzoekers klacht van 17juni 1998. Gelet op dit oordeel behoeft de vraag met wie de medewerker van de Belastingdienst op 24april 1998 heeft gesproken en of door die persoon de door de Belastingdienst beweerde toezegging is gedaan, niet verder beantwoord te worden. De onderzochte gedraging is op dit punt eveneens niet behoorlijk.

C. Ten aanzien van het Ministerie van Financiën

1. Verzoeker klaagt er voorts over dat het Ministerie van Financiën zijn klacht van 17juni 1998, gericht aan de Directeur-Generaal der Belastingen, ter afhandeling heeft doorgezonden naar de Belastingdienst/Grote Ondernemingen Amsterdam. Verzoekers klacht had onder meer betrekking op gedragingen van deze eenheid van de Belastingdienst. Deze eenheid heeft op 3juli 1998 in een brief aan verzoeker rechtstreeks op de klacht bij het Ministerie gereageerd.

2. Het Ministerie van Financiën heeft in reactie op verzoekers klacht van 17juni 1998 de Belastingdienst in Amsterdam gevraagd om het Ministerie uitvoerig te informeren over het onderwerp van de klacht. Het Ministerie beoogde met dit verzoek voldoende informatie te verkrijgen teneinde op verzoekers klacht te kunnen reageren. Dat heeft het Ministerie ook gedaan met de brief aan verzoeker van 23juli 1998. Daarmee heeft het Ministerie met de van verzoeker ontvangen brief de normale procedure bewandeld, die in beginsel voldoende waarborg biedt voor een zorgvuldige behandeling van de klacht. De Belastingdienst Amsterdam heeft in het verzoek van het Ministerie evenwel aanleiding gevonden (ook) rechtstreeks naar verzoeker te reageren en hem naar aanleiding van zijn klacht een brief te sturen. Nu de Belastingdienst Amsterdam deze brief echter uit eigen beweging en zonder het Ministerie van Financiën daarin te kennen, heeft verzonden, kan het Ministerie daarvan geen verwijt worden gemaakt. De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Belastingdienst/ Particulieren/Ondernemingen buitenland Heerlen, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Financiën, is gegrond. De klacht over de onderzochte gedraging van de Belastingdienst/ Grote Ondernemingen Amsterdam, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Financiën, is eveneens gegrond. De klacht over de onderzochte gedraging van het Ministerie van

Financiën, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Financiën, is niet gegrond.