



Rapport

Datum: 16 februari 1999
Rapportnummer: 1999/043

Klacht

Op 2 september 1998 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw L. te Zeist, met een klacht over een gedraging van de Belastingdienst/Directie particulieren Utrecht. 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 er over dat de Belastingdienst/Directie particulieren Utrecht in zijn reactie van 19 augustus 1998 op haar klacht dat de Belastingdienst haar privacy heeft geschonden door voor het verzenden van haar aangiftebiljet een enveloppe te gebruiken met een venster waardoor niet alleen haar naam en adres maar ook het soort biljet kon worden gelezen, haar slechts heeft laten weten dat op termijn zal worden bezien of de lay-out van de aangiftebiljetten kan worden herzien.

Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd de Belastingdienst/Directie particulieren Utrecht 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/Directie particulieren Utrecht deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. Verzoekster gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. Feiten

1. Verzoekster ontving in februari 1998 een aangiftebiljet (mede) voor de vermogensbelasting van de Belastingdienst/Particulieren Utrecht (hierna: de Belastingdienst). 2. Op 15 maart 1998 schreef verzoekster de Belastingdienst het volgende:

"...

1. Dit B-biljet ontving ik van u in een vensterenvelop model AL 340. In het venster was naast mijn adres tevens duidelijk leesbaar 'Vermogensbelasting 1998' en 'B'.
2. Voor het retourneren van het ingevulde B-biljet was bijgesloten een vensterenvelop model AL 342. Ook in dit venster is naast het postadres van de Belastingdienst duidelijk leesbaar 'Vermogensbelasting 1998'.
3. De ongewenste situatie genoemd in punt 2 is zelf te verhelpen, echter niet die vermeld

in punt 1.

4. Derhalve verzoek ik u met klem om bij het toezenden van bescheiden de nodige zorgvuldigheid in acht te nemen teneinde mijn privacy in dezen te waarborgen.

5. Uw schriftelijke reactie op het vorenstaande zie ik met belangstelling tegemoet..."

3. De Belastingdienst reageerde, nadat verzoekster op 13 juli 1998 een rappelbrief had gezonden, op 15 juli 1998 met het volgende:

"...Uw brief (...) heb ik ontvangen. Daar hier sprake is van massale en centrale verzending kan de Belastingdienst/Particulieren Utrecht dit probleem niet zelf oplossen. Ik heb uw brief daarom doorgestuurd naar Belastingdienst/Directie particulieren Utrecht met het verzoek de behandeling over te nemen..."

4. De Belastingdienst/Directie particulieren Utrecht schreef verzoekster in een brief van 19 augustus 1998 het volgende:

"...Door u wordt geklaagd over de zichtbare categoriëaanduiding van het aangiftebiljet door het venster van de dienstveloppe en daarmee over de schending van uw privacy. Ik kan u meedelen dat zal worden bezien of de lay-out van aangiftebiljetten kan worden aangepast, zodanig dat de letter B en het woord "vermogensbelasting" niet langer zichtbaar zijn door het adresvenster. Ik ben u erkentelijk voor uw reactie die mede aanleiding is voor het op termijn opnieuw bezien van de onderhavige problematiek. Ik bied u mijn excuses aan voor het ervaren ongemak..."

B. Standpunt verzoekster

Voor het standpunt van verzoekster wordt verwezen naar de klachtsamenvatting onder **KLACHT**.

C. Standpunt Belastingdienst

In reactie op de klacht liet de Belastingdienst het volgende weten:

"...(Verzoekster; N.o.) heeft gelijk met haar stelling dat het woord "vermogensbelasting" en (een deel van) de B in het venster van de gebruikte enveloppe zichtbaar waren. Structureel komt dat door ruimtegebrek op het aangiftebiljet en dat is weer het gevolg van het streven om zo zuinig mogelijk met papier (rijksmiddelen) om te gaan. De aangiftebiljetten worden machinaal verwerkt en in de gebruikte enveloppe is extra ruimte aanwezig waardoor de inhoud kan gaan schuiven. (Verzoekster; N.o.) spreekt van de AL 340 als verzendenvolpette; dit is een enveloppe uit de zg. "correspondentiereeks" die in het algemeen niet gebruikt wordt voor machinale verzending. Vermoed wordt dat zij te maken heeft gekregen met een biljettenwissel en dat derhalve het biljet vanaf de eenheid is verstuurd. Daar is abusievelijk de AL 340 gebruikt. Aan (verzoekster; N.o.) is toegezegd de situatie op termijn te verbeteren. Dit vond ook plaats; de aanduiding van de belastingmiddelen in de rechterbovenhoek van het biljet zijn verkleind, zodat zij niet meer zichtbaar kunnen zijn in het venster. De letter B is in de normale verzendenvolpette (AL 330) niet zichtbaar. Niet duidelijk is op welke wijze bij een retourenveloppe de privacy kan worden geschonden. Zichtbaar is immers in het venster het adres van de eenheid en niet het adres van de geadresseerde. Misschien was een deel van het woord "vermogensbelasting" zichtbaar, maar de PTT behandelt dit alles volkomen anoniem, tenzij klagster haar naam op de achterzijde van de enveloppe zou hebben geschreven..." Bij

haar reactie op de klacht waren door de Directie twee enveloppen gevoegd, één exemplaar vermeldde de opdruk AL 330 en het andere exemplaar vermeldde de opdruk AL 340. Het venster van het exemplaar met de opdruk AL 330 is kleiner dan het venster van het exemplaar met de opdruk AL 340.

Beoordeling

1. Verzoekster klaagt over de inhoud van de reactie van de Belastingdienst/Directie particulieren Utrecht (hierna: de Directie) op haar brief van 15 maart 1998 aan de Belastingdienst/Particulieren Utrecht. In deze brief had zij er over geklaagd dat in het venster van de enveloppe waarin haar een aangiftebiljet was toegezonden, leesbaar was dat het ging om een zogenaamd B-biljet voor de vermogensbelasting. Verzoeksters brief was door de Belastingdienst/Particulieren Utrecht ter behandeling doorgezonden naar de Directie. Deze had op 19 augustus 1998 op verzoeksters brief gereageerd.
2. In haar reactie op verzoeksters brief gaf de Directie aan dat zou worden gezien of de lay-out van de aangiftebiljetten kon worden aangepast zodanig dat de letter B en het woord "vermogensbelasting" niet langer zichtbaar zouden zijn door het venster. In de reactie op verzoeksters klacht bij de Nationale ombudsman liet de Directie weten dat het bedoelde aangiftebiljet vermoedelijk in afwijking van de normale gang van zaken rechtstreeks door de eenheid van de Belastingdienst waar verzoekster onder viel aan haar was toegezonden en dat daarbij gebruik was gemaakt van een enveloppe die doorgaans niet voor de toezending van een aangiftebiljet wordt gebruikt. Voorts liet de Directie weten dat inmiddels de lay-out van de aangiftebiljetten is aangepast, zodat de kenmerken van het aangiftebiljet in het venster niet meer leesbaar zijn.
3. In haar reactie van 19 augustus 1998 aan verzoekster geeft de Directie naar aanleiding van verzoeksters opmerkingen in positieve bewoordingen aan dat zal worden gezien of de lay-out van de aangiftebiljetten kan worden aangepast. Derhalve kan op zich zeker niet gezegd worden dat de Directie verzoeksters klacht onvoldoende serieus heeft opgevat. Niettemin schiet de reactie van 19 augustus 1998 van de Directie op een aantal punten tekort. Zo is niet duidelijk waarom niet al in die reactie aan verzoekster is aangegeven dat haar klacht (mede) was veroorzaakt door het (incidentele) gebruik van een voor dat doel niet geëigende enveloppe, zoals wel wordt aangegeven in de reactie van de Directie aan de Nationale ombudsman. Ook zou het, gelet op de aard van de klacht en de daarbij in het geding zijnde privacy, in dit geval voor de hand hebben gelegen dat de Directie in haar brief van 19 augustus 1998 verzoekster had aangeboden haar later op de hoogte te stellen van een eventuele aanpassing van de lay-out van het aangiftebiljet of van eventuele andere (mede) naar aanleiding van haar klacht getroffen maatregelen. Door beide na te laten, is de Directie in zoverre in gebreke gebleven op het punt van de actieve informatieverstrekking die van haar had mogen worden verwacht. De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Belastingdienst/ Directie particulieren Utrecht, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Financiën, is gegrond.