



Rapport

Datum: 17 mei 1999

Rapportnummer: 1999/219

Klacht

Op 30 september 1998 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer S. te Zevenaar, met een klacht over een gedraging van de Belastingdienst/ Particulieren Nijmegen, vestiging Arnhem. 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 over de wijze waarop de Belastingdienst/Particulieren Nijmegen, vestiging Arnhem, zijn aangifte inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen (ib/pvv) 1996 heeft behandeld. Volgens verzoeker is bij de aanslagregeling onvoldoende kennis genomen van de informatie op de aangifte en de door hem op verzoek van de Belastingdienst verstrekte informatie, waardoor vragen (herhaald) zijn gesteld terwijl de betreffende informatie al bekend was. Voorts klaagt verzoeker erover dat zijn bij de Belastingdienst ingediende klacht over de behandeling van zijn aangifte ib/pvv 1996 op ontoereikende wijze is afgehandeld.

Achtergrond

Verhuiskosten Op grond van artikel 36, lid 2, onderdeel d, van de **Wet op de inkomstenbelasting 1964** (Wet van 16 december 1964, Stb. 519), zoals dat gold tot en met belastingjaar 1996, zijn de aftrekbare kosten terzake van een verhuizing, afgezien van de transportkosten van de inboedel, gemaximeerd op 12% van de jaarinkomsten of het tot de jaarinkomsten herleide bedrag in verband met de werkzaamheden waarvoor de belastingplichtige verhuist, met een maximum van f 12.000. Indien de werkelijke kosten lager zijn, is slechts het lagere bedrag aftrekbaar. Een vergoeding voor verhuiskosten is belastingvrij voor zover de vergoeding niet hoger is dan de voor aftrek geldende norm van 12% van de desbetreffende jaarinkomsten met een maximum van f 12.000 en vormt, voor zover de vergoeding daar boven uit komt, loon of andere inkomsten uit arbeid. Een vergoeding is derhalve belast voor het meerdere. Daarnaast zijn in deze situatie de transportkosten van de inboedel belastingvrij vergoedbaar voor hun werkelijke bedrag. In zijn arrest van 28 februari 1996, nr. 29 607 heeft de Hoge Raad uitgemaakt dat vergoedingen voor bepaalde kosten alleen in mindering mogen worden gebracht op de kosten waarop zij betrekking hebben, niet op andere kosten. Kosten voor het over-brengen van de inboedel en overige verhuiskosten zijn in dit verband te beschouwen als afzonderlijke kostenposten.

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. Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren. Tevens werd de Belastingdienst een aantal specifieke vragen gesteld. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De Belastingdienst deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. FEITEN

1. Verzoeker diende op 27 maart 1997 zijn aangifte inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen (ib/pvv) 1996 in bij de Belastingdienst/Particulieren Nijmegen, vestiging Arnhem (hierna: de Belastingdienst). Bij zijn aangifte had verzoeker de volgende specificatie van de door hem opgevoerde beroepskosten gevoegd:
 "Omschrijving beroepskosten Bedrag Vakbond 12 x f 40,60 487.00 Literatuur 234.00
 Koffiegeld 200 dagen x f 1,30 260.00 Reis km van woonplaats naar hotel 20764 km x 0,60
 12458.00 Verhuiskosten vervoerder 3692.00 Inrichtingskosten 9836.00 Kosten zoeken
 koopwoning 435.00 Kosten verkrijgen huurwoning 495.00 Dubbele woonlast gedurende 2
 mnd 2047.00 Sollicitatie bij M. in A'dam 278 km x 0,60 166.00

Ontvangen onkostenvergoedingen

Verhuisvergoeding 9835.00"

2. Op basis van de door verzoeker ingediende aangifte ib/pvv 1996 werd door de Belastingdienst op 23 mei 1997 een (negatieve) voorlopige aanslag ib/pvv 1996 aan verzoeker opgelegd.

3. In het kader van de behandeling van de door verzoeker ingediende aangifte ib/pvv 1996 zond de Belastingdienst verzoeker op 4 november 1997 een zogenaamde vragenbrief. De inhoud van deze brief luidde:
 "...Ik heb uw aangifte inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen 1996 in behandeling genomen. Om te kunnen beoordelen of ik de aanslag overeenkomstig de aangifte kan vaststellen, heb ik aanvullende informatie van u nodig. De informatie gaat over het onderwerp in de aangifte zoals dat hierna vetgedrukt is weergegeven. (...) Toelichting vooraf In de Toelichting bij de aangifte is aangegeven dat de Belastingdienst extra aandacht besteedt aan de aftrekpost "beroepskosten". Omdat in uw aangifte deze rubriek is ingevuld, verzoek ik u de hieronder gestelde vragen te beantwoorden. Beroepskosten Graag ontvang ik de originele bewijsstukken van de afgetrokken werkelijke kosten. Ik verzoek u mij een specificatie te sturen van de door u gemaakte zakelijke reizen. Tevens ontvang ik graag de bij de werkgever ingediende declaraties ter inzage. Uw aangifte vermeldt aftrek voor verhuiskosten. Ik verzoek u mij de volgende informatie te geven. Wilt

u de bewijsstukken zoveel mogelijk meesturen? Ontving u van uw werkgever een tegemoetkoming in de verhuiskosten? Zo ja, welk bedrag? Wat was de reden van de verhuizing? Graag ontvang ik een specificatie van de verhuiskosten. Graag ontvang ik een specificatie van de vakliteratuur (boeken, abonnementen en periodieken). Tevens verzoek ik u de originele nota's en betalingsbewijzen bij te voegen. Aftrekpost: premies voor lijfrenten In verband hiermee verzoek ik u mij het volgende toe te zenden:

- de betalingsbewijzen van de premies; - de polissen (inclusief polisvoorwaarden en clausebladen). Als u een kopie van de polis stuurt, dan verzoek ik u daarop te vermelden: 'Ik verklaar dat deze polis tot op dit moment niet is gewijzigd' en deze verklaring te ondertekenen.

Aftrekpost: rente van schulden U brengt rente van schulden en kosten van geldleningen in aftrek. Graag ontvang ik van u:

- een specificatie van het afgetrokken bedrag; - de contracten/overeenkomsten en betalingsbewijzen, dan wel de jaaropgaven, waaruit de betaalde rente blijkt Als er sprake is van renterestitutie, bijvoorbeeld bij vervroegde aflossing, verzoek ik u ook deze bewijsstukken mee te sturen. (...) Nadat ik de aanvullende informatie heb ontvangen, zal ik de inhoud van de aangifte verder beoordelen. Als ik daarna nog vragen heb, stuur ik u opnieuw een verzoek om informatie. Geeft uw informatie aanleiding af te wijken van de aangifte, dan deel ik u dat schriftelijk mee. Kan ik de aangifte verder afhandelen zonder hiervan af te wijken, dan leg ik de aanslag op. Het aanslagbiljet wordt dan enige tijd later verzonden..."

4. Verzoeker antwoordde op 12 november 1997 als volgt:

"...Beroepskosten ----- De door mij gemaakte zakelijke reizen zijn in kilometers minimaal, ik ben ongeveer 8maal van mijn werkplek naar de produktielokatie gereden. De afstand tussen de twee lokaties bedraagt ongeveer 4 km, ik kan voor deze kleine ritjes geen declaraties tonen. Van mijn werkgever heb ik een tegemoetkoming in de verhuiskosten van f 9.838,19 ontvangen (ik verkeerde tot op heden in de veronderstelling dat ik deze post ook opgevoerd had). In april 1995 verloor ik door een reorganisatie bij de firma N. N.V. mijn baan in de produktielokatie te Bergum (Friesland). Na een half jaar in de ww te hebben gezeten kon ik per oktober een functie vervullen bij de firma X te Didam. De aanstelling had een looptijd van één jaar. In mei 1996 kreeg ik een vaste aanstelling op voorwaarde dat ik mij in de nabije omgeving van Zevenaar zou gaan vestigen.

Specificatie verhuiskosten:

Inrichtingskosten, (zie nota's) f 8085,98 Stelpost, geen nota's (schoonmaak, bevestigingsmateriaal enz.) f 270,- Treinreizen Leeuwarden - Zevenaar, zie nota's f 146,- Reizen Leeuwarden - Zevenaar 5 x 356 = 1780 km Bezoeken leveranciers 445 km Totaal aantal is 2225 km x f 0.60 f 1335,- ----- + f 9836,- Verder heb ik bijgevoegd:
- rekeningafschrift giro waarop vermeld de afrekening van f 3.692,44 aan de firma V. B.V.

te Nijmegen. - rekeningafschrift giro waarop vermeld de afrekening van f 9.838,19 betreffende de verhuisvergoeding van X. Twee originele nota's betreffende boeken zijn bijgevoegd. Gedurende de 6 maanden dat ik werkloos was heb ik elke maand één los vaktijdschrift gekocht (totale kosten f 54,-), de bonnen kan ik echter niet traceren. Aftrekpost: premies voor lijfrenten ----- Bijgevoegd: - laatste polisbladen (...) (febr. '96) - rekeningafschrift giro waarop vermeld de afrekening van f 4.165,20 aan (...). Aftrekpost: rente van schulden ----- Debetrente (verzoeker; N.o.) f 53,62 Debetrente (verzoekers echtgenote; N.o.) f 34,92 Debetrente (verzoeker en/of verzoekers echtgenote; N.o.) f 27,23 Doorlopend Krediet f 33,23 ----- + f 149,- De rekeningafschriften van de giro waarop vermeld de betaalde debetrente zijn bijgevoegd. Afschrift van doorlopend krediet is bijgevoegd.

Opmerking t.a.v. afspraak met dhr. V., Inspecteur Belastingdienst / Particulieren Leeuwarden.

Op 22 september 1995 heb ik me gemeld bij de Belastingdienst te Leeuwarden, loket loonbelasting. Aldaar is aan de dienstdoende ambtenaar verteld dat (verzoekers echtgenote; N.o.) eind december 1995 zal stoppen met werken en dat haar werkgever een afkoopsom van f20.000,- bruto zal uitkeren. Na vermeld te hebben dat haar normale jaarsalaris f27.000,- is, vroeg ik naar het gunstigste moment van uitkeren. (...) Op eigen initiatief heb ik vervolgens contact opgenomen met dhr. V., Inspecteur Belastingdienst / Particulieren Leeuwarden. Na enige tijd adviseerde dhr. V. als volgt:

-
In 1996 kan 150% van de belastingvrije som uitgekeerd worden. Uitgaande van 1994 (laatst bekende bedrag) mag het bedrag niet boven de f 8.888,- (150% van f 5920,-) uitkomen. - Het resterende bedrag (f 20.000,- minus f 8.888,-) moet in 1995 uitgekeerd worden, waarna het zal worden belast. - (Verzoeker; N.o.) kan in 1996 als alleen-verdiener overstappen van tariefgroep 2 naar 3. Op de belastingdiskette ben ik in tariefgroep 2 geplaatst. Ik verzoek u dan ook om mij in tariefgroep 3 te plaatsen..."

5. Vervolgens schreef de Belastingdienst verzoeker op 3december1997 het volgende: "...Ik heb uw aangifte inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen 1996 in behandeling genomen. Bij een eerste beoordeling heb ik geconstateerd dat de aangifte gecorrigeerd moet worden en dat ik aanvullende informatie nodig heb. Eerst geef ik aan waarom ik van plan ben van de aangifte af te wijken, daarna treft u mijn vraag aan. (...) Tariefgroep 3 U kunt niet worden ingedeeld in tariefgroep 3, omdat het inkomen van uw echtgenote niet lager was dan f 7.003. Tevens vraag ik de volgende informatie van u. Deze informatie heb ik nodig om de aangifte verder te kunnen beoordelen. (...) Aftrekpost: premies voor lijfrenten U heeft voor 1 juli 1997 een lijfrentepremie betaald (valutadatum giro 3-1-1997). In de aangifte heeft u deze lijfrentepremie in mindering gebracht. Hiervoor moet u een ondertekend verzoek indienen voor terugwenteling van premies. Graag ontvang ik het ondertekende verzoek. Beroepskosten Ik verzoek u mij een specificatie te sturen van de

door u gemaakte zakelijke reizen. In de aangifte claimt u een bedrag van f 12458. De gevraagde bewijsstukken hiervan werden niet ontvangen. Gaarne alsnog inzending hiervan. Tevens inzending van de bij de werkgever ingediende declaratie betreffende de verhuiskosten. (...) Nadat ik de aanvullende informatie heb ontvangen, zal ik de inhoud van de aangifte verder beoordelen. Als ik daarna nog vragen heb, stuur ik u opnieuw een verzoek om informatie. Geef uw informatie aanleiding verder af te wijken van de aangifte, dan deel ik u dat schriftelijk mee. Kan ik de aangifte afhandelen, zonder hiervan verder af te wijken, dan leg ik de aanslag op. Het aanslagbiljet wordt dan enige tijd later verzonden..."

6. Verzoeker reageerde met een brief van 16 december 1997:

"... Tariefgroep 3 U geeft aan dat u van plan bent om van mijn aangifte af te wijken omdat u stelt dat het inkomen van mijn vrouw niet lager was dan f 7.003,- en ik niet ingedeeld kan worden in tariefgroep 3. Nu ben ik volgens mijn aangifte ingedeeld in tariefgroep 2. Ik word dus niet ingedeeld in tariefgroep 2 of 3. Nu moet ik eerlijk toegeven dat ik niet veel verstand van belastingzaken heb, en ik begrijp er dan nu ook totaal niets meer van. Gaarne verneem ik van u, of ik in tariefgroep 1 of 4 ben ingedeeld en waarom de lopende afspraak met de Belastingdienst te Leeuwarden terzijde wordt gelegd. Aftrekpost: premies voor lijfrenten ----- Bij mijn vorige schrijven heb ik reeds betalingsbewijzen van de premies, polisvoorwaarden, clausebladen en ondertekende polis bijgevoegd. Zaken welke de belastingdienst in Leeuwarden al vanaf 1988 in zijn bezit heeft. Nu vraagt u weer om een ondertekend verzoek. Het lijkt wel of u mijn dossier niet in uw bezit heeft, omdat ik u reeds bekende informatie moet verstrekken om naar het schijnt een nieuwe dossier samen te stellen. Ik ben best bereid om gegevens te verstrekken, maar ik krijg nu het gevoel dat ik een administratieve taak voor de belastingdienst moet vervullen. Ik wil dan ook van u weten waarom ik nu weer een ondertekend verzoek moet indienen voor terugwenteling van premies, voor een lijfrentepremie welke notabene al vanaf 1988 loopt. Beroepskosten ----- Zakelijke reizen; Zoals ik reeds in mijn vorige schrijven heb meegedeeld: de door mij gemaakte zakelijke reizen zijn in kilometers minimaal, ik ben ongeveer 8 maal van mijn werkplek naar de produktielokatie gereden. De afstand tussen de twee lokaties bedraagt ongeveer 4 km, ik kan voor deze kleine ritjes geen declaraties tonen. Nu geeft u in uw schrijven aan dat ik voor f 12.458,- heb geclaimd aan zakelijke reizen. Ik heb geen f 12.458,- geclaimd voor zakelijke reizen. Ik zie op mijn aangifte alleen een aftrekpost van dat bedrag voor reis km's van woonplaats naar mijn hotel, hetgeen ik vorig jaar ook mocht opvoeren, zoals u in mijn dossier kunt lezen. Ik begrijp dan ook niet waar u die post van zakelijke reizen vandaan haalt. Verhuiskosten; Ik weet niet of u het weet hoe het in het bedrijfsleven toe gaat met verhuiskosten, maar het is normaal dat er een percentage van het salaris uitgekeerd wordt als tegemoetkoming in de verhuiskosten. Hierbij maakt het voor de werkgever niet uit of die kosten wel of niet worden gemaakt, het bedrag wordt uitgekeerd zonder dat er een declaratie moet worden ingediend. Ik kan ook niet achter de beweegreden van u komen waarom ik een bij mijn werkgever ingediende declaratie moet tonen. Het gaat er toch om wat voor vergoeding ik van mijn werkgever heb ontvangen? Ook hier begrijp ik werkelijk niets van. Gaarne wil ik u

deelgenoot maken van mijn bevindingen met de belastingdienst Particulieren Vestiging Arnhem.

----- Ik

heb in het verleden mijn aangiftes ingediend bij de belastingdiensten te Leeuwarden en Amersfoort. Beide diensten zitten voor zover ik dat kan overzien op één lijn. Als er vragen waren werden die in één keer gesteld, en eventuele afspraken werden gewoon doorgevoerd. Sinds kort ben ik bij de Vestiging Arnhem ingedeeld, en ik heb de stellige indruk dat ik in een totaal ander belastingstelsel terecht ben gekomen. Afspraken welke ik met Leeuwarden heb lopen worden aan de kant geschoven. Mijn dossier uit Leeuwarden wordt (zo heb ik het gevoel) niet geraadpleegd. Ik moet blijkbaar een nieuw dossier van gegevens voorzien. Zodra ik antwoord op een vraag heb gekregen, krijg ik weer een nieuwe brief met vragen welke ook de eerste keer gesteld hadden kunnen worden. Er worden vragen gesteld welke reeds bekend zijn bij de belastingdienst enz. Ik heb altijd verondersteld dat, binnen het Rijksgebied, het niet uit mag maken waar je woont, en dat overal hetzelfde regime moet heersen. Mijn ervaring met Arnhem is, tot op heden, dat het gelijkheids-beginsel niet zichtbaar is. In de wet algemeen bestuur wordt geadviseerd binnen zes weken een aangifte af te handelen. Voor één april heb ik mijn aangifte ingezonden en in december zit ik nog vragen te beantwoorden, (zoiets heb ik tot op heden nog nooit meegemaakt) welke binnen een kort tijdbestek moeten worden ingediend. Ik wens dat al het bovenstaande als een klacht wordt behandeld, waarvan ik gaarne een bevestiging van ontvang, zodat ik dat bij mijn groeiende belasting dossier kan voegen..."

7. De Belastingdienst schreef verzoeker vervolgens op 23 december 1997 het volgende: "...wil ik een nadere toelichting op uw schrijven geven. Tariefgroepindeling In uw brief van 12-11-1997 verzoekt u om indeling in tariefgroep 3. Aangezien het belastbaar inkomen van uw echtgenote (f 8037) meer bedraagt dan de belastingvrije som (f 7003) dient u verplicht te worden ingedeeld in tariefgroep 2 (...). Premies lijfrenten Het is niet ongebruikelijk om regelmatig nadere bewijsstukken te vragen. Temeer daar lijfrentepremies vaak wijzigen. Dit was ook bij u het geval. In 1996 brengt u f 4165 in mindering terwijl dit in 1995 f 3000 bedroeg. Bovendien blijkt uit het ingezonden betalingsbewijs dat de premie pas op 3-1-1997 is betaald en zou dan pas in 1997 aftrekbaar zijn. Er is echter een uitzonderingsregel hiervoor dat terugwenteling naar 1996 mogelijk maakt. U dient hier dan echter schriftelijk om te verzoeken (...). Beroepskosten Met de gevraagde specificatie van de zakelijke reizen werd inderdaad de reiskosten woning-hotel bedoeld. Gaarne alsnog specificatie hiervan. Niet alle kosten kunnen als verhuiskosten worden aangemerkt. Daarom wordt zoveel mogelijk informatie en bewijs gevraagd om tot een juiste aftrek hiervoor te komen. Van de door u geclaimde herinrichtingskosten kan f 2943 niet als zodanig in aftrek worden gebracht. (...) Het spijt mij te constateren dat er bij u enige onvrede heerst met betrekking tot de behandeling van uw aangifte. Wellicht dat een en ander in een persoonlijk onderhoud kan worden toegelicht. Als u uw reactie persoonlijk wilt toelichten, dan kunt u een afspraak met mij maken. Hierbij kunnen ook bovengenoemde punten besproken worden. Ook als u vragen heeft, kunt u mij bellen..."

8. Verzoeker antwoordde op 5 januari 1998:

"...Tariefgroep 3 Ik wist niet dat een verzoek in een schrijven ook een aangifte is. (...) Aftrekpost: premies voor lijfrenten Uw bijlage heeft betrekking op de nieuwe regeling, terwijl mijn lijfrente onder de oude regeling valt. Gaarne verneem ik van u in wat voor vorm zo'n ondertekend verzoek gegoten moet worden, indien onderstaand verzoek niet toereikend is. Hierbij verzoek ik om terugwenteling van premie-aftrek van mijn lijfrente naar 1996. Beroepskosten Reiskosten; Ik reisde elke week op zondagavond van mijn woning naar mijn hotel te Didam. Van maandag t/m vrijdag reisde ik van mijn hotel naar mijn werk, hetgeen minder dan 10 km is, waarvoor ik dan ook geen post in mijn aangifte heb opgevoerd. Op vrijdagavond ging ik weer terug naar mijn woning. In februari moest mijn zoontje plotseling een spoedoperatie ondergaan. Op die dag ben ik op en neer geweest. Vervolgens heb ik 12 maal een extra rit gemaakt om mijn zoontje te zien. Tevens heb ik 2 maal een keer extra moeten rijden omdat de week opgedeeld was in twee helften door een collectieve vrije dag. Woning versus hotel (40 wk x 376 km) 15040 km Spoedoperatie 388 km Extra rit ziekenhuis (12 x 382 km) 4584 km Extra rit vrije dag (2 x 376 km) 752 km + 20764 km Verhuiskosten; Gaarne ontvang ik een specificatie van het door u opgevoerde bedrag van f 2943,- zijnde niet toegestane herinrichtingskosten, aangezien ik niet dat bedrag haal..." 9. Vervolgens vond tussen verzoeker en de aanslagregelend medewerker van de Belastingdienst op 16 januari 1998 een telefonische bespreking plaats. In vervolg op dit telefoongesprek deelde de Belastingdienst verzoeker met een op 16 januari 1998 gedateerde brief het volgende mee:

"...Ik heb telefonisch contact met u gehad over uw aangifte inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen 1996. Op grond van de gegevens waarover ik nu beschik, ben ik van plan van uw aangifte af te wijken. Hierna geef ik aan waarom ik van uw aangifte afwijk (...). Beroepskosten Minder herinrichtingskosten zoals meubilair en apparatuur (...). Daarom tel ik bij f 2.672. Aftrekpost: premies voor lijfrenten Overeenkomstig ons telefonisch onderhoud is de lijfrentepremie (oude regeling) in 1997 aftrekbaar, aangezien deze eerst op 3-1-1997 is betaald. Daarom tel ik bij f 4.165 Giften Door vorenstaande correctie wijzigt het drempelbedrag. Daarom tel ik bij f 26. Tariefgroep 3 Zoals afgesproken blijft u ingedeeld in tariefgroep 2. Indien het beroepschrift van uw echtgenote hiertoe aanleiding geeft zal tariefgroep 3 worden toegepast..."

10. Verzoeker diende op 28 januari 1998 bij de Belastingdienst een klacht in over de behandeling van zijn aangifte ib/pvv 1996. De inhoud van de klachtbrief luidde:

"Door middel van een schrijven d.d. 16 december 1997 heb ik bij de heer K. Inspecteur Belastingdienst vestiging Arnhem een klacht ingediend betreffende de behandeling van mijn belastingaangifte 1996 (...). Als antwoord krijg ik een schrijven dat het de inspecteur spijt dat de behandeling niet naar mijn wens verloopt, en dat ik indien ik dat wens telefonisch contact op kan nemen om er over te praten. Vervolgens vertelt dhr K. dat hij de klacht niet in behandeling neemt. Wanneer ik hem vertel dat, de procedures bij de Belastingdienst vestigingen Amersfoort en Leeuwarden zo zijn dat als het woord klacht maar voor de helft naar voren komt, de inspecteur daar onmiddellijk op reageert en een

klachtprocedure in gang zet. En ik het vreemd vind dat het bij de vestiging Arnhem anders is, zodat ik mij genoodzaakt voel bij het hoofd van de eenheid te gaan reclameren. Het antwoord van de heer K. was dat de vestiging Arnhem bevoegd is om een geheel eigen beleid te voeren, en dat bij Arnhem de procedure is dat klachten bij het hoofd van de eenheid moeten worden ingediend. Ik trek het feit dat Arnhem zich aan de landelijke richtlijnen mag onttrekken zeer in twijfel, en verwacht hierover ook antwoord van u. Zoals u in de bijlage kunt lezen ben ik zeer ontevreden over de gang van zaken, en ik som hierbij nog een aantal punten op waarover ik mij kwaad maak. - Ik krijg een schrijven dat er van mijn aangifte wordt afgeweken en dat ik wegens inkomen van mijn vrouw niet ingedeeld kan worden in tariefgroep 3. Nu ben ik volgens mijn aangifte ingedeeld in tariefgroep 2. Ik word dus niet ingedeeld in tarief- groep 2 of 3. In een volgend schrijven beland ik, na vragen, toch weer in tariefgroep 2. - Omdat mijn lijfrentepremie op 3 januari 1997 van mijn giro werd afgeschreven moest ik van de heer K. een ondertekend verzoek indienen om de premie aftrek voor 1996 te kunnen opvoeren. Nadat ik zo'n verzoek heb ingediend krijg ik het antwoord dat het verzoek wordt afgewezen omdat de lijfrente onder de oude regeling valt. Waarom moest ik dan een verzoek indienen???? - Keer op keer wordt er een specificatie zakelijke reizen gevraagd, keer op keer geef ik antwoord totdat blijkt dat er woon-werk bedoeld wordt. - Er vindt een correctie plaats betreffende mijn inrichtingskosten, maar een volledige specificatie kan er niet gegeven worden. - Ik vind het belachelijk dat mijn aangifte, welke voor 1 april is ingediend in januari nog in behandeling is. Gaarne wil ik u nog even op een stukje efficiency wijzen. Door de correctie op mijn aangifte moet ik uiteindelijk ca 10% van mijn belasting-teruggave retourneren. Gezien de maandenlange correspondentie, nalopen aangifte, uitzoek werkzaamheden en telefonisch contact ga ik uit van minimaal 50 uur werk (lage inschatting) verricht door de heer K. Bij een jaarinkomen van f 70.000,- zal het te hanteren uurtarief ongeveer f70,- bedragen. Dit houdt in dat de behandeling van mijn aangifte de Nederlandse staat (opbrengst minus kosten) al enige duizenden guldens heeft gekost, welke m.i. beter hadden kunnen worden besteed. Ik hoop dat u kunt begrijpen dat ik ontzettend kwaad en getergd ben, betreffende mijn contacten met de vestiging Arnhem..." Bij zijn klachtbrief had verzoeker als bijlage gevoegd de laatste bladzijde van zijn brief van 16 december 1997 aan de Belastingdienst, waarin hij in is gegaan op zijn ervaringen met de Belastingdienst te Arnhem.

11. In maart 1998 ontving verzoeker de op 16 februari 1998 gedateerde - reactie van de Belastingdienst op zijn klachtbrief. Deze reactie had de volgende inhoud:

"...Naar aanleiding (van verzoekers klachtbrief van 28 januari 1998; N.o.) heb ik een onderzoek ingesteld, waarbij het volgende is gebleken. Volgens het landelijk beleid moet er binnen 3 maanden een (voorlopige) aanslag worden opgelegd. Indien er een voorlopige aanslag is opgelegd moet deze worden gevolgd door een definitieve aanslag binnen de termijn van 12 maanden. In uw situatie is dus tijdig een voorlopige en definitieve aanslag opgelegd. Er zijn geen overbodige vragen aan u gesteld. V.w.b. de aftrek van de lijfrente was bij de heer K. de indruk gewekt dat het ging om een lijfrenteovereenkomst volgens de nieuwe regeling. Deze indruk was aanvankelijk gewekt omdat alleen bij de nieuwe regeling aftrek op verzoek mogelijk is als premiebetaling heeft plaatsgevonden in de eerste zes

maanden van het jaar volgende op het desbetreffende belastingjaar. De correspondentie welke door de heer K. met u is gevoerd is qua inhoud en stijl correct. Er zijn geen fiscaal onjuiste beslissingen genomen door de heer K. Uw aangifte bevat een aantal lastige elementen die het voor een belastingplichtige ingewikkeld maakt. Het is jammer dat u op herhaalde voorstellen van de heer K. om uw aangifte persoonlijk te bespreken niet bent ingegaan. Een direct gesprek had naar mijn mening de nodige irritatie bij u kunnen voorkomen. Gezien het hiervoor vermelde ben ik van mening dat er geen sprake is van een niet correcte behandeling. Als ondanks mijn brief een onprettig gevoel blijft of als er nog fiscaal onduidelijkheden aanwezig blijven, verzoek ik u gaarne een gesprek met mij aan te gaan..."

12. Verzoeker reageerde vervolgens met een brief van 18 maart 1998:

"...In uw schrijven van d.d. 16 februari 1998 stelt u dat er geen overbodige vragen zijn gesteld. Hierbij volgt een opsomming van vragen en antwoorden, welke tussen de heer K. en mij zijn gevoerd.

1-----

Verzoek 04-11-97 K.: specificatie gemaakte zakelijke reizen en ingediende declaraties. Antwoord (verzoeker; N.o.): ik ben ongeveer 8 maal van mijn werkplek naar de produktielokatie gereden. De afstand tussen de twee lokaties bedraagt ongeveer 4 km, ik kan voor deze kleine ritjes geen declaraties tonen. Verzoek 03-12-97 K.: specificatie gemaakte zakelijke reizen en ingediende declaraties. In de aangifte claimt u een bedrag van f 12458,-. De gevraagde bewijsstukken zijn nog niet ontvangen. Antwoord (verzoeker; N.o.): ik ben ongeveer 8 maal van mijn werkplek naar de produktielokatie gereden. De afstand tussen de twee lokaties bedraagt ongeveer 4 km, ik kan voor deze kleine ritjes geen declaraties tonen. Ik heb geen f 12458,- geclaimd voor zakelijke reizen. Ik zie op mijn aangifte alleen een aftrekpost van dat bedrag voor reis km's van woonplaats naar mijn hotel. Antwoord K.: met de gevraagde specificatie werd inderdaad de reiskosten woning-hotel bedoeld. DE AANGIFTE IS NIET GOED GELEZEN, PAS NA MIJN HERHAALD SCHRIJVEN GAAT ER EEN LAMPJE BRANDEN. Conclusie: er wordt maar half gelezen, en de VERKEERDE verzoeken worden domweg herhaald.

2-----

Verzoek 04-11-97 K.: voor welk bedrag ontving u een tegemoetkoming in de verhuiskosten. Antwoord (verzoeker; N.o.): van mijn werkgever heb ik een tegemoetkoming in de verhuiskosten van f9.838,19 ontvangen. DEZE POST WAS IN DE AANGIFTE VERMELD, DE VRAAG IS DUS OVERBODIG. Conclusie: aangifte niet goed gelezen!

3-----

Verzoek 03-12-97 K.: ingediende declaraties betreffende de verhuiskosten bij de werkgever Antwoord (verzoeker; N.o.): het is normaal dat er een percentage van het salaris uitgekeerd wordt als tegemoetkoming in de verhuiskosten. Hierbij maakt het voor de werkgever niet uit of die kosten wel of niet worden gemaakt, het bedrag wordt uitgekeerd zonder dat er een declaratie moet worden ingediend. Ik kan ook niet achter de beweegreden van u komen waarom ik een bij mijn werkgever ingediende declaratie moet

tonen. Het gaat er toch om wat voor vergoeding ik van mijn werkgever heb ontvangen?

Antwoord 23-12-97 K.: niet alle kosten kunnen als verhuiskosten worden aangemerkt.

SLAAT NERGENS OP! WAT NU ALS ER VAN HET UITGEKEERDE BEDRAG EEN GEDEELTE VOLGENS U NIET ALS VERHUISKOSTEN WORDT AANGEMERKT? Het komt mij zeer vreemd voor dat ik bij de belastingdienst aan moet geven hoe ik mijn vergoeding heb besteed. Conclusie: er wordt blijkaar maar wat gevraagd, want een specificatie was ineens niet meer nodig.

4-----
Verzoek (van verzoeker; N.o.): op de belastingdiskette ben ik in tariefgroep 2 geplaatst. Ik verzoek u om mij in tariefgroep 3 te plaatsen. Antwoord 03-12-97 K.: ik geef aan dat ik van plan ben van de aangifte af te wijken. U kunt niet worden ingedeeld in tariefgroep 3, omdat het inkomen van uw echtgenote niet lager was dan f 7003,-. Verzoek (van verzoeker; N.o.): u geeft aan dat u van plan bent om van mijn aangifte af te wijken en ik niet ingedeeld kan worden in tariefgroep 3. Nu ben ik volgens mijn aangifte ingedeeld in tariefgroep 2. Ik word dus niet ingedeeld in tariefgroep 2 of 3. Gaarne verneem ik van u, of ik in tariefgroep 1 of 4 ben ingedeeld. Antwoord 23-12-97 K.: u dient verplicht te worden ingedeeld in tariefgroep 2. VERKEERDE VOORSTELLING VAN ZAKEN, ER WORDT GESTELD DAT ER VAN DE AANGIFTE WORDT AFGEWOKEN (TARIEFGROEP 2), TERWIJL IK IN EEN VOLGEND SCHRIJVEN MET DEZELFDE INFORMATIE WEER IN 2 WORDT INGEDEELD.

Conclusie: zeer nonchalant gedrag. (...), naar ik aanneem heeft u serieus mijn klacht onderzocht. Ik begrijp dan ook niet, bovenstaande in oenschouw genomen, hoe u tot de stelling bent gekomen dat er geen overbodige vragen zijn gesteld. Gaarne uw motivatie. In uw schrijven stelt u dat bij de heer K. de indruk was gewekt dat de lijfrenteovereenkomst onder de nieuwe regeling viel. Hierop wil ik antwoorden dat ik de betalingsbewijzen van de premies, polisvoorwaarden, clausebladen en ondertekende polis toegezonden heb. Zaken welke de belastingdienst al vanaf 1988 in zijn bezit heeft. De vestiging Arnhem vraagt echter mijn dossier niet op in Kampen, zodat ik u reeds bekende informatie moet verstrekken om naar het schijnt een nieuw dossier samen te stellen. Als de heer K. alle gegevens had doorgenomen, had ik hem er niet op hoeven te wijzen dat de oude regeling van kracht was. Gaarne uw reactie. Ik vind dat ik langzamerhand bezig ben geweest mijn eigen aangifte te regelen. Hetgeen niet de bedoeling kan zijn aangezien de belastingdienst het controlerend orgaan behoort te zijn. Opmerking: ik heb sterk de indruk dat er gebruik wordt gemaakt van standaard teksten, welke niet worden aangepast aan mijn situatie. Tevens stelt u dat mijn belastingaangifte voor een belastingplichtige ingewikkeld is. Nu kan ik u mededelen dat ik simpelweg volgens de door de belastingdienst verstrekte gegevens de aangifte invul. Ik zie dan ook de problemen niet van de belastingdienst met mijn aangifte. Ik verneem graag van u waarop u, in mijn ogen arrogant, baseert dat de aangifte voor mij ingewikkeld is. Het is inderdaad zo dat de heer K. mij heeft uitgenodigd voor een gesprek op kantoor. Daar ben ik niet op ingegaan omdat:

- ik niet van plan ben een middag vrij te nemen om naar Arnhem te reizen, omdat de belastingdienst een probleem heeft.
- ik alles graag op papier heb, zodat er geen misverstanden kunnen ontstaan. Zoals u in mijn schrijven heeft gelezen stelt dhr K. dat de

vestiging Arnhem bevoegd is om een geheel eigen beleid te voeren, waarbij ik mijn vraagtekens had dat Arnhem zich aan de landelijke richtlijnen mag onttrekken. Aangezien ik hierop geen antwoord heb mogen ontvangen ga ik van bovenstaande stelling uit. Ik verzoek u dan ook mij een lijst te doen toekomen van welke landelijke richtlijnen Arnhem afwijkt. Als laatste punt wil ik nog reageren op de langdurige behandeling (april '97 - februari'98) van mijn aangifte. Doordat de belastingdienst niet in staat was om de aangifte in 1997 af te ronden, heb ik f 62,- heffingsrente moeten betalen. Aangezien ik mijn aangifte op tijd ingeleverd heb, en geen invloed kan uitoefenen op de verwerking van de aangifte, vind ik het opvoeren van de heffingsrente onjuist. Ik verzoek u hierbij om het bedrag op mijn rekening terug te storten. Tot mijn spijt vind ik dat ik tot op heden niet serieus wordt genomen door de belastingdienst te Arnhem..."

13. Omdat verzoeker op 9 mei 1998 nog geen reactie van de Belastingdienst had gekregen op zijn brief van 18 maart 1998, zond hij de Belastingdienst op 9 mei 1998 een rappelbrief. De Belastingdienst antwoordde vervolgens op 13 mei 1998 als volgt: "...Op eerdere correspondentie heb ik in uw richting gereageerd, waarbij ik nogmaals u heb aangeboden om in een persoonlijk gesprek e.e.a. te bespreken. Uw laatste brief geeft geen aanleiding tot een andere opstelling..."

B. STANDPUNT VERZOEKER

Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtsamenvatting onder

Klacht

, en naar zijn brief van 18 maart 1998 (zie onder A. 12.).

C. STANDPUNT BELASTINGDIENST/PARTICULIEREN NIJMEGEN

De Belastingdienst/Particulieren Nijmegen deelde in reactie op de klacht het volgende mee:

"...**Behandeling van de aangifte ib/pvv 1996.** Belanghebbende dient zijn aangifte ib/pvv 1996 in op 27 maart 1997. Vanwege de toezegging van de staatssecretaris dat eenieder die voor 1 april zijn aangifte indient daarvan voor 1 juli bericht ontvangt wordt een voorlopige aanslag ib/pvv 1996 opgelegd met dagtekening 23 mei 1995. Beroepskosten De Belastingdienst heeft de gewoonte om elk jaar bijzondere aandacht te besteden aan één of meer rubrieken in het aangiftebiljet. Bij de regeling van de aangiften over het belastingjaar 1996 is bijzondere aandacht besteed aan de beroepskosten. Het feit dat er bijzondere aandacht aan wordt besteed blijkt uit de toelichting bij de aangifte en uit de eerste vragenbrief (gedateerd 4 november 1997) die wordt verstuurd (...). In de aangehaalde vragenbrief wordt naar alle betalingsbewijzen en specificaties gevraagd van de geclaimde beroepskosten. Onder de beroepskosten claimt belanghebbende een aftrek voor verhuiskosten en een aftrek van reiskosten. (...). Hierna ga ik eerst in op de verhuiskosten en daarna op de reiskosten. Verhuiskosten In de brief van 4 november 1997 worden diverse vragen gesteld die betrekking hebben op de aftrek van de verhuiskosten. Eén van de vragen ziet op de hoogte van de door de werkgever ontvangen vergoeding. Dit bedrag is door belanghebbende in de aangifte vermeld. De aanslagregelend ambtenaar

stelt de vraag omdat de wet een uitsplitsing maakt tussen transportkosten van de inboedel en de overige verhuiskosten. Hij wil weten of bij het vergoeden een uitsplitsing over deze componenten is gemaakt. Dat verklaart ook de vraag naar de declaratie in de tweede brief van 3 december 1997 (zie **Feiten** onder 5; N.o.). De vraag naar de specificatie van de geclaimde kosten is noodzakelijk voor zover het het onderdeel "inrichtingskosten" betreft. Deze kosten zijn niet integraal aftrekbaar, er wordt bekeken of er sprake is van herinrichtingskosten. Wanneer om een specificatie van de geclaimde kosten gevraagd wordt, wordt daarmee om specificatie van deze inrichtingskosten gevraagd. Gezien het feit dat er vervolgens een gedeelte van de geclaimde kosten gecorrigeerd wordt (f 2.672) is dit geen overbodig gestelde vraag. Er is in deze geen sprake van het vragen naar gegevens die al bekend zijn of door belanghebbende in een eerdere fase verstrekt zijn. Er kan hoogstens worden gesteld dat de vraagstelling niet voldoende duidelijk is waardoor de belanghebbende de bedoeling van de vraagstelling niet vermoedt en geïrriteerd raakt.

Aftrek van de zakelijke reizen In de brief van 4 november 1997 wordt om een specificatie van de gemaakte zakelijke reizen en van de bij de werkgever ingediende declaraties gevraagd. In het antwoord van belanghebbende van 12 november 1997 geeft hij geen antwoord op deze vraag (...). De aanslagregelend ambtenaar herhaalt de vraag daarom in zijn brief van 3 december 1997, waarin hij vraagt naar een specificatie van de gemaakte zakelijke reizen. Wanneer iemand reiskosten claimt onder de beroepskosten wordt gesproken van "zakelijke reizen". Dit in tegenstelling tot kosten die voor privé-doeleinden gemaakt worden. Deze laatste kosten zijn fiscaal namelijk niet aftrekbaar als beroepskosten. In zijn antwoord van 16 december 1997 geeft belanghebbende aan dat hij helemaal geen zakelijke reizen heeft geclaimd. Gezien het feit dat hij geen nadere onderbouwing geeft schrijft de aanslagregelend ambtenaar op 23 december 1997 een brief (...) waarin hij bevestigt dat - waar hij eerder sprak over zakelijke reizen - hij de reizen van woning naar hotel bedoelt. Belanghebbende vat dit op als weer een andere vraag die wordt veroorzaakt door het niet goed lezen van de aangifte. Naar mijn mening is dat onterecht. Overigens merk ik op dat belanghebbende in zijn brief van 16 december 1997 (...) stelt dat hij de reiskosten van woning naar hotel in de aangifte 1995 ook mocht opvoeren. Uit de specificatie van de beroepskosten uit 1995 (...) blijkt dat belanghebbende de kosten in het geheel niet heeft opgevoerd in 1996 (...). In zijn brief van 23 december 1997 doet de ambtenaar tevens een poging belanghebbende over te halen tot een gesprek om de gerezen onvrede bij belanghebbende weg te nemen. De uitnodiging om middels een gesprek tot een oplossing te komen wordt herhaald op 12 januari 1998. In een telefoongesprek van 18 januari 1998 deelt belanghebbende mee dat hij geen vrije dag neemt om een en ander te bespreken.

Premies voor lijfrenten In zijn eerste vragenbrief vraagt de aanslagregelend ambtenaar om een kopie van de polis en om de betalingsbewijzen van de premies. Dat een dergelijke vraag gesteld wordt volgt uit het beleid van de Belastingdienst/Particulieren Nijmegen. Wanneer over één bepaald aspect van een aangifte vragen worden gesteld, worden ook andere aspecten uit de aangifte meegenomen. Om de aftrekbaarheid van de premie voor lijfrente te beoordelen is het noodzakelijk dat het tijdstip van betaling wordt achterhaald. Het vragen naar

betalingsbewijzen is daarom van belang. Dat geldt ook voor het opvragen van de polis. Wanneer de polis gewijzigd is kan dat gevolgen voor de aftrekbaarheid van de betaalde premie hebben. In het geval van belanghebbende blijkt na opvraging dat de polis gewijzigd is in 1996. Dit zegt naar mijn mening reeds voldoende over de relevantie van de te stellen vraag. Doordat de polis is gewijzigd, kan er sprake zijn van een polis die onder het zogenaamde nieuwe regime, dat wil zeggen afgesloten na ingangsdatum van de zogenaamde Brede Herwaardering, gaat vallen. Dit blijkt echter pas nadat belanghebbende de polis heeft overgelegd. Met de invoering van de Brede Herwaardering is de mogelijkheid in de Wet Inkomstenbelasting (artikel 45 lid 2) opgenomen dat een in het eerste halfjaar betaalde premie nog op het belastbaar inkomen van het vorig belastingjaar in mindering kan worden gebracht. Belanghebbende kan daarom zijn in 1997 betaalde premie nog in de aangifte 1996 in mindering brengen mits hij bij aangifte daarom verzoekt. De vraag om dit verzoek acht ik terecht. Uit het feit dat belanghebbende stelt dat dit verzoek reeds in het dossier aanwezig moet zijn leid ik af dat de strekking van het verzoek hem niet duidelijk is. In zijn brief van 23 december 1997 legt de aanslagregulering ambtenaar uit waarom hij om het verzoek heeft gevraagd. De premie wordt betaald in 1997. Dit is het eerste moment dat het bedoelde verzoek kan worden gedaan. Daarmee lijkt duidelijk dat het verzoek zich nog niet in de dossier van belastingplichtige over voorafgaande jaren zal bevinden. Voorgaande geldt echter alleen voor polissen die vallen onder het nieuwe regime. Valt de polis onder het oude regime dan is terugwenteling van de premie niet mogelijk. Zolang niet duidelijk is of de polis onder het oude regime, dan wel onder het nieuwe regime valt, blijft onduidelijk of premie betaald ter zake van deze lijfrente die wordt betaald in 1997, aftrekbaar is in 1996. Uit aantekeningen naar aanleiding van het telefoongesprek op 16 januari 1998 blijkt dat er afgesproken is dat de polis onder het oude regime valt. Daarmee vervalt de mogelijkheid tot terugwenteling van de betaalde premie. Ik ben van mening dat de behandeling van de aangifte correct is geweest. Naar mijn mening is het overdreven om te stellen dat er teveel vragen zijn gesteld. Wellicht is te lang onduidelijk gebleven of de polis onder het oude dan wel het nieuwe regime viel. Dit wordt echter mede veroorzaakt doordat belanghebbende de gevraagde informatie laat verstrekken omdat hij eerst duidelijkheid wil hebben waarom de informatie wordt gevraagd. De klachtbehandeling Op 8 januari 1998 heeft belanghebbende een klacht ingediend. Deze is door de teamleider van de behandelend ambtenaar behandeld in zijn brief van 16 februari 1998. Het kan voorkomen dat de post niet de volgende dag al bezorgd wordt, omdat binnen de Belastingdienst de post maar één maal per dag wordt opgehaald. Dit kan tot vertraging van één dag leiden. Ik heb geen verklaring voor het feit dat belanghebbende de brief - zoals hij stelt - pas in maart heeft ontvangen. Voor zover ik heb kunnen nagaan is de brief gepost op 16 of 17 februari 1998. Belanghebbende stuurt vervolgens een brief waarin hij ingaat op de klachtbehandeling en zijn ongenoegen daarover uit. De teamleider reageert niet op korte termijn maar pas als belanghebbende een rappel heeft verstuurd. Inhoudelijk gaat hij in zijn laatste brief niet meer op de klacht in. Reeds herhaaldelijk is belanghebbende uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek. Dit wordt gedaan omdat blijkt dat brieven van de Belastingdienst bij belanghebbende irritatie opwekken en leiden tot

nieuwe vragen. Een persoonlijk gesprek is in deze situatie een uitgelezen mogelijkheid om de gerezen problemen op te lossen. Belanghebbende gaat deze aangeboden oplossing uit de weg en kiest ervoor schriftelijk te blijven reageren. De teamleider acht opnieuw reageren zinloos en doet de klacht kort af. Conclusie Zoals uit voorgaande duidelijk zal worden ben ik van mening dat er geen sprake is van het overbodig stellen van vragen. Hoogstens kan gesteld worden dat de vragen niet uitgebreid genoeg geformuleerd waren, waardoor belanghebbende in verwarring is gebracht en de vraagstelling onjuist interpreteerde, hetgeen weer irritatie bij belanghebbende heeft gewekt. Wellicht kan gesteld worden dat de laatste reactie van de teamleider wel echt kort is. Aan de andere kant lijkt het een heilloze weg om steeds schriftelijk te reageren op belanghebbende omdat dit weer een reactie uitlokt. Samengevat ben ik van mening dat de communicatie naar belanghebbende niet optimaal is geweest. Naar mijn mening kan er niet gesproken worden van een onbehoorlijke gedraging van de Belastingdienst..."

D. REACTIE VERZOEKER

In reactie op het standpunt van de Belastingdienst/Particulieren Nijmegen liet verzoeker het volgende weten:

" Verhuiskosten ----- Als konklusie (...) stelt de Belastingdienst dat er geen sprake is van het vragen naar gegevens die al bekend zijn. Echter in het schrijven van 4 november (...) staat: 'Ontving u van uw werkgever een tegemoetkoming in de verhuiskosten? Zo ja, welk bedrag?' Nu er staat in mijn aangifte vermeld dat ik een tegemoetkoming heb verkregen en het bedrag is ook als zodanig vermeld. Volgens mij zijn dit 2 overbodige vragen! Tevens vraagt de Belastingdienst inzending van de bij de werkgever ingediende declaratie betreffende de verhuiskosten (...). Nu is het zo dat mijn werkgever een percentage van mijn salaris uit keert als verhuiskostenvergoeding welke ik in mindering heb gebracht in mijn aanslag. Waar ik dat geld aan besteed maakt mijn werkgever niets uit. Als ik tegen deze, in mijn ogen overbodig vraag, protesteer (...) behoef ik deze niet meer te beantwoorden. Voor wat betreft het gecorrigeerde bedrag kon de Belastingdienst mij niet het gehele bedrag verklaren waarom het gecorrigeerd was. Aftrek van zakelijke reizen ----- (...) stelt de belastingdienst dat ik geen antwoord geef op de vraag naar specificatie van de gemaakte zakelijke reizen. Nu, ik heb wel degelijk antwoord gegeven (...) maar ik heb toen niet het gewenste antwoord gegeven wat de Belastingdienst wilde hebben, omdat ik de vraagstelling anders interpreteerde. Uit mijn antwoord kan de belastingdienst eenvoudig opmaken dat er een lacune is in mijn interpretatie betreffende zakelijke reizen. Toch krijg ik in een volgend schrijven (...) weer dezelfde vraag. Als ik de vraag de eerste keer niet begrepen heb, dan kun je hem wel 10 keer herhalen maar de kans is uiterst klein dat hij dan wel goed beantwoord zal worden. Volgens mij is deze herhaalde vraagstelling overbodig, waarom vraagt de ambtenaar niet meteen naar de reiskosten woning-hotel. Nu heb ik eerst in mijn aangifte moeten zoeken en vervolgens moeten vragen: bedoelt u de reiskosten woning-hotel? In de laatste zin van het eerste gedeelte zegt de Belastingdienst dat ik het antwoord van de ambtenaar dat hij inderdaad reizen woning-hotel bedoeld opvat als een andere vraag. Ik kan die konklusie niet volgen. (...) Premies voor lijfrenten ----- Nadat ik alle

(polis)gegevens verzonden had aan de Belastingdienst werd er gesteld dat ik een verzoek voor terugwenteling in moest dienen. Vervolgens lees ik een folder welke ik van de ambtenaar ontvangen had, waaruit blijkt dat mijn lijfrente onder de oude regeling valt en terugwenteling niet mogelijk is. Nadat ik dit bij de ambtenaar meldt, zegt deze dat dat inderdaad zo is. Deze vraag voor het verzoek was dus overbodig! Overig ----- Heden heb ik nog met u besproken dat ik sterk het vermoeden heb dat de Belastingdienst gebruik maakt van standaard teksten, welke niet specifiek afgestemd zijn op de belastingplichtige. Bijvoorbeeld het schrijven dat men afwijkt van mijn aangifte en ik toch in de tariefgroep blijf welke op mijn aangifte staat. Tot slot deel ik nog mede dat ik het vreemd vind dat de Belastingdienst niet wil reageren op mijn vraag over de heffingsrente, aangezien dit geheel buiten de klacht omgaat..."

E. AANVULLENDE INFORMATIE BELASTINGDIENST/PARTICULIEREN NIJMEGEN

Daarnaar gevraagd liet de Belastingdienst/Particulieren Nijmegen weten dat op 12 november 1997 van verzoeker enkel het voorblad van de polis van de lijfrenteverzekering was ontvangen zonder de polisvoorwaarden. Dit was niet voldoende om te kunnen beoordelen of de polis viel onder het oude dan wel het nieuwe regime (dat wil zeggen afgesloten na de ingangsdatum van de zogenaamde Brede Herwaardering). Uit praktische overwegingen was aanvankelijk besloten om de aftrek toe te staan, zij het dat daarvoor nodig was een door verzoeker ingediend verzoek om terugwenteling van de premies. Uiteindelijk zijn de aanslagregelend medewerker en verzoeker ter gelegenheid van een telefoongesprek van 16 januari 1998 tot de conclusie gekomen dat de polis onder het oude regime valt, zodat terugwenteling van de premies, en daarmee de geclaimde aftrek, niet mogelijk was.

Beoordeling

I. TEN AANZIEN VAN DE BEHANDELING VAN DE AANGIFTE INKOMSTENBELASTING/PREMIE VOLKSVERZEKERINGEN 1996

1. Verzoeker klaagt over de wijze waarop de Belastingdienst/Particulieren Nijmegen, vestiging Arnhem (hierna: de Belastingdienst), de door hem op 27 maart 1997 ingediende aangifte inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen (ib/pvv) 1996 heeft behandeld. Volgens verzoeker is bij de aanslagregeling onvoldoende kennis genomen van de informatie op de aangifte en de door hem op verzoek van de Belastingdienst verstrekte informatie, waardoor vragen (herhaald) zijn gesteld terwijl de betreffende informatie al bekend was.
2. Verzoeker doelt in de eerste plaats op gestelde vragen die betrekking hebben op de door hem opgevoerde beroepskosten. Het gaat hier om de door hem geclaimde verhuiskosten en de aftrek van kosten van zakelijke reizen. 2.1.1. Wat betreft de verhuiskosten ziet verzoekers klacht op de door de Belastingdienst gestelde vraag of verzoeker van zijn werkgever een tegemoetkoming had ontvangen in de verhuiskosten, en

zo ja tot welk bedrag. Volgens verzoeker betreft het hier twee overbodige vragen, omdat hij in de aangifte al had opgenomen dat hij van zijn werkgever een zodanige vergoeding had ontvangen, en daarbij ook de hoogte daarvan had vermeld. Voorts doelt verzoeker in dit kader op het verzoek om inzending van de bij de werkgever ingediende declaratie betreffende de verhuiskosten. 2.1.2. Zoals de Belastingdienst in zijn reactie op de klacht heeft aangegeven, is in de Wet op de inkomstenbelasting 1964 met betrekking tot de aftrekpost 'verhuiskosten' een onderscheid gemaakt tussen de transportkosten van de inboedel en de overige verhuiskosten, waarbij de aftrekbaarheid van laatstbedoelde kosten is beperkt. Tegen deze achtergrond is het op zichzelf beschouwd acceptabel dat de Belastingdienst informatie opvraagt ter beoordeling of in de door de werkgever toegekende vergoeding een splitsing is gemaakt tussen vorenbedoelde twee categorieën van kosten. Immers, dit kan gevolgen hebben voor de mate waarin de geclaimde aftrek kan worden verleend (zie

Achtergrond

). Dit neemt echter niet weg dat de door de Belastingdienst gehanteerde vraagstelling duidelijker, in de zin van meer gespecificeerd, had kunnen en moeten zijn. Zoals ook de Belastingdienst lijkt te onderkennen, is het begrijpelijk dat de gehanteerde vraagstelling bij verzoeker irritatie en verwarring heeft veroorzaakt en bij hem de indruk heeft gewekt dat zijn aangifte niet goed is bestudeerd. In zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

2.2. Met betrekking tot de vragen inzake de geclaimde aftrek van kosten van zakelijke reizen wordt het volgende opgemerkt. Zoals verzoeker ook beaamt, heeft hij op de vraag van de Belastingdienst in de brief van 4 november 1997 om een specificatie van de gemaakte reiskosten niet de juiste informatie gegeven. De reden hiervan was dat verzoeker de vraag onjuist had geïnterpreteerd. Het was verzoeker niet duidelijk dat de Belastingdienst doelde op de geclaimde kosten voor reizen van de woonplaats naar het hotel. In de vervolgbrief van 3 december 1997 verwijst de Belastingdienst terzake van de geclaimde aftrek van kosten van zakelijke reizen naar het door verzoeker geclaimde bedrag voor reizen van de woonplaats naar het hotel. Dat deze vraagstelling verzoeker nog steeds niet duidelijk was, valt de Belastingdienst niet te verwijten. Op dit punt is de onderzochte gedraging behoorlijk.

3. Voorts ziet verzoekers klacht op de gang van zaken betreffende de geclaimde aftrek van premies voor lijfrenten. Vooropgesteld wordt dat het de Belastingdienst vrij staat om ten behoeve van de beoordeling van de aftrekbaarheid van de premie voor lijfrente betalingsbewijzen van de betaalde premies alsmede de polissen op te vragen. Immers, een polis kan tussentijds worden gewijzigd, en voor de aftrek van de premies is het tijdstip van betalen van belang. Niet valt echter in te zien waarom de Belastingdienst na constatering dat niet voldoende informatie beschikbaar was om te constateren of de polis onder het oude dan wel het nieuwe regime viel, niet op een duidelijke manier bij verzoeker nadere informatie heeft ingewonnen. Door dit na te laten, heeft de Belastingdienst het in de

hand gewerkt dat te lang onduidelijk is gebleven of de polis viel onder het oude dan wel het nieuwe regime. Dit heeft er toe geleid dat aan verzoeker werd gevraagd om een verzoek in te dienen om terugwenteling van de betaalde premies terwijl dit, nu de polis viel onder het oude regime, niet tot de mogelijkheden behoorde. Een en ander is niet juist. In zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

4. Tenslotte betreft verzoekers klacht de mededelingen van de Belastingdienst omtrent de tariefgroepindeling. Bij brief van 12 november 1997 verzocht verzoeker om tariefgroep 3 toe te passen, in plaats van de in zijn aangifte opgenomen tariefgroep 2. De Belastingdienst deelde verzoeker bij brief van 3 december 1997 mee dat zijn aangifte diende te worden gecorrigeerd en dat aanvullende informatie nodig was. Alvorens die nadere informatie te specificeren, werd meegedeeld dat verzoeker niet kon worden ingedeeld in tariefgroep 3. Het is te begrijpen dat het voor verzoeker niet meer duidelijk was welke tariefgroep de Belastingdienst voornemens was te hanteren. Immers, naast de mededeling omtrent het niet willen indelen in tariefgroep 3, komt er geen enkele andere mededeling voor die als een uitwerking van de aangekondigde correctie van de aangifte zou kunnen worden opgevat. Hier wreekt zich waarschijnlijk het gebruik van bouwstenen door de Belastingdienst. De onderzochte gedraging is ook op dit punt niet behoorlijk. **II**

TEN AANZIEN VAN DE KLACHTBEHANDELING

1. Verzoeker heeft in zijn brief van 16 december 1997 ter gelegenheid van de behandeling van zijn aangifte ib/pvv 1997 aan de aanslagregelend medewerker van de Belastingdienst zijn onvrede over de behandeling van zijn aangifte kenbaar gemaakt, en verzocht dit als een klacht in behandeling te nemen. Bedoelde medewerker heeft hierop gereageerd door verzoeker uit te nodigen voor een persoonlijk onderhoud. Deze handelwijze valt op zichzelf te billijken, nu de onvrede zag op de behandeling van de aangifte die nog niet was afgerond. Het ligt immers in de rede om eventuele onvrede al in de aanslagregelende fase te bespreken. Toen echter duidelijk werd dat verzoeker niet bereid was zijn klacht via een gesprek te doen afhandelen, had de behandelend medewerker verzoekers brief dienen over te dragen aan de verantwoordelijke klachtbehandelaar. Dat dit niet is gebeurd, is niet juist. In zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

2. Vervolgens heeft verzoeker zich op 28 januari 1998 nogmaals met een klacht over de behandeling van de aangifte ib/pvv 1996 gewend tot de Belastingdienst. De Belastingdienst concludeerde in zijn reactie op de klacht van 16 februari 1998 dat de correspondentie met verzoeker qua inhoud en stijl correct was geweest, en dat geen fiscaal onjuiste beslissingen waren genomen. Daarbij gaf de Belastingdienst aan dat irritatie had kunnen worden voorkomen indien verzoeker gevolg had gegeven aan de uitnodiging van de behandelend medewerker tot een persoonlijk onderhoud. De Belastingdienst was dan ook de mening toegedaan dat geen sprake is geweest van een niet correcte behandeling. Voorts werd verzoeker door het Hoofd van de eenheid andermaal uitgenodigd voor een gesprek indien bij hem een onprettig gevoel bleef bestaan of als er nog fiscaal onduidelijkheden bleven bestaan.

3. Gelet op hetgeen onder I is overwogen, wordt geoordeeld dat de Belastingdienst zich niet in redelijkheid op het standpunt heeft kunnen stellen dat hij (volledig) correct heeft

gehandeld. Op dat punt is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

4. Verzoeker reageerde bij brief van 18 maart 1998 op de brief van de Belastingdienst. Pas nadat verzoeker op 9 mei 1998 een rappelbrief aan de Belastingdienst had gezonden, ontving verzoeker bij brief van 13 mei 1998 een antwoord. Daarin werd aangegeven dat verzoekers brief geen aanleiding gaf voor een andere opstelling. Gelet op hetgeen hiervoor onder **II.3** is overwogen, is deze reactie onvoldoende en bovendien te laat. Ook op dit punt is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Belastingdienst/Particulieren Nijmegen, vestiging Arnhem, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Financiën, is gegrond, behoudens op het punt van de vraagstelling omtrent de kosten van zakelijke reizen; op dit punt is de klacht niet gegrond.