



# Rapport

**Datum: 7 juni 1999**

**Rapportnummer: 1999/252**

## Klacht

Op 23 februari 1999 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw S. te Voorschoten, met een klacht over een gedraging van de Belastingdienst/Particulieren/Ondernemingen Leiden. Deze eenheid van de Belastingdienst is op 1 januari 1997 ontstaan door samenvoeging van de tot die datum bestaande eenheden Belastingdienst/ Particulieren Leiden en Belastingdienst/Ondernemingen Leiden. 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/Particulieren/Ondernemingen Leiden tot het moment van indienen van haar klacht bij de Nationale ombudsman:

- niet het door haar ten behoeve van haar aangifte inkomstenbelasting 1997 gevraagde O-biljet heeft toegezonden; - geen acht heeft geslagen op de aangifte inkomstenbelasting 1997, die zij bij gebreke van een aangiftebiljet op 29 december 1998 op blanco papier heeft gedaan en met een brief van dezelfde datum aan de Belastingdienst heeft toegezonden, maar haar een aanmaning en een waarschuwing heeft gezonden; - ook niet heeft gereageerd op haar brief van 25 januari 1999 noch haar vraag over het doen van aangifte als ondernemer heeft beantwoord.

## Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd de Belastingdienst/Particulieren/Ondernemingen Leiden verzocht op de klacht te reageren. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Noch verzoekster noch de Belastingdienst gaven binnen de gestelde termijn een reactie.

## Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### A. FEITEN

1. Verzoekster heeft het haar toegezonden aangiftebiljet voor de inkomstenbelasting 1997 (een E-biljet) ongevuld aan de Belastingdienst/Particulieren/Ondernemingen Leiden (hierna: de Belastingdienst; N.o.) terug gezonden met het verzoek haar een biljet voor ondernemers te sturen (een O-biljet). Tevens verzocht zij om uitstel voor het inleveren van het aangiftebiljet inkomstenbelasting 1997.
- 2.1. In een brief van 6 april 1998 liet de Belastingdienst verzoekster het volgende weten: "...U heeft uw aangiftebiljet inkomstenbelasting 1997 bij ons ingeleverd. Daarop heeft u aangegeven dat u een O-biljet wenst te ontvangen. Dat biljet zal u binnenkort door mijn

collega van de Belastingdienst Ondernemingen (bedoeld is: de afdeling Ondernemingen van de Belastingdienst/Particulieren/Ondernemingen; N.o.) te Leiden worden toegezonden. Alvorens hij dat kan doen, is nadere informatie nodig om uw onderneming juist en volledig in het bestand op te nemen. Ik stuur u daartoe een vragenformulier "Opgaaf Gegevens startende onderneming". Ik verzoek u dit formulier zo volledig mogelijk in te vullen en terug te sturen aan:

Belastingdienst Ondernemingen Leiden (bedoeld is: de afdeling Ondernemingen van de Belastingdienst/Particulieren/Ondernemingen; N.o.) Afdeling VI (verzoek informatie)  
Antwoordnummer 10460 2300 WB LEIDEN Na ontvangst van het ingevulde vragenformulier wordt het O-biljet u toegezonden. (...) Voor het inleveren van uw aangifte over het jaar 1997 heeft u uitstel gekregen tot 1-1-1999..."

2.2. Op het met de brief van de Belastingdienst aan verzoekster toegezonden vragenformulier was de volgende tekst afgedrukt:

"...Stuur het volledig ingevulde en ondertekende formulier met bijlagen binnen 14 dagen na ontvangst op. ..."

3. In een tweede brief van 6 april 1998 schreef de Belastingdienst verzoekster het volgende:

"...U heeft een verzoek gedaan om uitstel voor het doen van de aangifte E 1997. Ik verleen u dit uitstel tot 1 januari 1999..."

4. Verzoekster stuurde het ingevulde vragenformulier voor startende ondernemers gedagtekend 23 november 1998 aan de Belastingdienst retour.

5. Op 29 december 1998 schreef verzoekster de Belastingdienst het volgende:

"...Mij werd tot 1 januari 1999 uitstel verleend voor het doen van aangifte nadat ik bij brief van 30 maart 1998 had verzocht om toezending van een O-formulier als ondernemer. In plaats daarvan ontving ik een inlichtingenformulier, dat ik op 21 november j.l. aan u inzond. Sedertdien heb ik niets meer vernomen, zodat ik thans niet weet op welke wijze ik aangifte moet doen. Mij is ook geen enkel aangifteformulier toegezonden. Voorshands doe ik hierbij aangifte conform aangifte E. Ik handhaaf echter mijn verzoek te onderzoeken of het doen van aangifte over 1997 als ondernemer voor mij wellicht gunstiger is. Ik verzoek u nadrukkelijk mij daarover te informeren..." Bij haar brief voegde verzoekster een bijlage met haar personalia en een gespecificeerde opstelling van haar belastbaar inkomen over 1997.

6. Op 20 januari 1999 zond de Belastingdienst verzoekster een aanmaning om binnen tien dagen aangifte inkomstenbelasting over het jaar 1997 te doen.

7. Verzoekster reageerde op 25 januari 1999 in een brief aan de Belastingdienst met het volgende:

"...Deze aanmaning berust op een misverstand, aangezien ik bij brief van 29 december 1998 een zelfgemaakte aangifte E bij u indiende. Naar ik veronderstel heeft uw computer geen barcode van mijn aangifteformulier gescand en is om die reden een aanmaning vervaardigd. De reden dat ik zonder gebruikmaking van een aangifteformulier aangifte heb gedaan, is de nalatigheid van uw dienst om te beslissen op mijn aanmelding voor het doen van aangifte als ondernemer (O-formulier). Het inlichtingenformulier diende ik op

21 november 1998 bij u in. Eerst bij brief van 6 januari 1999 ontving ik daarop een reactie in de vorm van een vrijstelling van omzetbelasting als vrij beroepsbeoefenaar. Omtrent de aangifte als ondernemer (voor- en nadelen) verzoek ik u - evenals in mijn brief van 29 december 1998 - nogmaals uitdrukkelijk mij te informeren..."

8. Met dagtekening 22 februari 1999 ontving verzoekster van de Belastingdienst een "waarschuwing voor aanslag op basis van schatting". Daarin was onder meer het volgende opgenomen:

"De termijn voor het tijdig doen van de aangifte is verstreken. Ik verzoek u dringend alsnog aangifte te doen. Als u geen aangifte heeft gedaan vóór 8 maart 1999, zal ik u een aanslag opleggen. Voor het vaststellen van die aanslag zal ik zelf een schatting maken van uw belastbare inkomen..."

9. Verzoekster reageerde op 22 februari 1999 met het volgende:

"...Hallo...?? Hallo...?? Is daar nog iemand? Zijn er bij u nog mensen die af en toe de brievenbus legen en kijken wat de briefschrijvers te melden hebben? Of staat er alleen nog een computer bij u, die onzinbrieven blijft uitbraken, omdat niemand hem instrueert daarmee op te houden? Wat zegt u? Oh, leuker kunt u 't niet maken. Nee, dat zal dan wel niet. Maar wel makkelijker? Oh, maar dat is dan niet zo erg gelukt, vindt u ook niet? Dezer dagen ontving ik weer een onzinbrief van uw computer, gedateerd 22 februari 1999, waar opnieuw ten onrechte in staat dat ik geen aangifte IB/PVV 1997 heb gedaan. Zoals ik u al bij brief van 25 januari 1999 heb geschreven, is dat niet juist. Op mijn brief heb ik, zoals bij u gebruikelijk schijnt te zijn, taal noch teken mogen vernemen. Afgezien van een niet-ondertekende nonsensbrief van uw computer, dat wel. Voor de goede orde sluit ik mijn brief van 25 januari j.l. maar in. Wie weet dient het nog ergens toe..."

10. Op 24 maart 1999 schreef de Belastingdienst verzoekster het volgende:

"...Hierbij deel ik u mede dat ik voornemens ben bij u een startersonderzoek in te stellen. (...) Het doel van het onderzoek is de aanvaardbaarheid vast te stellen van de aangifte inkomstenbelasting over 1997. Met name zal er worden beoordeeld of er sprake is van ondernemerschap. (...) Tenslotte deel ik u mede dat ik het betreurt dat de behandeling van uw brieven een te lange periode in beslag heeft genomen. Voor de interne communicatiestoornissen bied ik u hierbij mijn excuses aan..."

## **B. STANDPUNT VERZOEKSTER**

Voor het standpunt van verzoekster wordt verwezen naar de klachtsamenvatting onder

## **Klacht**

### **. C. STANDPUNT BELASTINGDIENST/PARTICULIEREN/ ONDERNEMINGEN LEIDEN**

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

"...Ten aanzien van de inhoudelijke beoordeling van de klacht zijn de volgende feiten van belang:

- (...) - Op 26 november 1998 is het bovengenoemde vragenformulier retour ontvangen. Het vragenformulier was gedagtekend op 23 november 1998. (...). - De correspondentie van (verzoekster; N.o.) is in alle gevallen toegezonden aan antwoordnummer 10602, het

antwoordnummer van de afdeling Particulieren. In de brief van 6 april 1998 wordt uitdrukkelijk gevraagd het vragenformulier toe te zenden aan antwoordnummer 10460, het antwoordnummer van de afdeling Ondernemingen; - De doorzending van de door Particulieren ontvangen post aan Ondernemingen heeft ten onrechte niet in alle gevallen plaatsgevonden of pas na enige weken; - Bij de behandeling van het vragenformulier begin januari 1999 is geen O-biljet toegezonden; - Bij de ontvangst van de brief van 22 februari jl., met de aangifte 1997 in briefvorm als bijlage, is de aangifte 1997 als zodanig onderkend en in behandeling genomen. Naar aanleiding van de brief van 22 februari 1999 is op 4 maart door de klantmanager telefonisch contact opgenomen met (verzoekster; N.o.). Nadat één en ander aan haar is uitgelegd/toegelicht gaf zij aan tevreden te zijn. Zij meldde wel inmiddels contact te hebben opgenomen met de Nationale ombudsman. Ten aanzien van de klacht kan ik de volgende conclusies trekken:

- Het gevraagde O-biljet is tot op heden niet verzonden; - De ingediende aangifte 1997 op blanco papier is momenteel als ontvangen biljet in behandeling genomen; - Op de brief van 29 (bedoeld is: 25; N.o.) januari 1999 is niet gereageerd. Op de brief van 22 februari 1999 is op 4 maart gereageerd zoals hierboven beschreven. Intern is inmiddels afgesproken dat er door de klantmanager een startersbezoek aan (verzoekster; N.o.) zal worden afgelegd waarbij beoordeeld zal worden of zij als ondernemer kan worden aangemerkt. Bij de aanslagregeling inkomstenbelasting 1997 zal, indien van toepassing, rekening gehouden worden met de voor (verzoekster; N.o.) gunstige ondernemersfaciliteiten. Aan (verzoekster; N.o.) is een schriftelijke aankondiging gedaan van dit bezoek waarin ook excuses worden aangeboden voor de interne communicatiestoornissen..."

## Beoordeling

1. Verzoekster heeft het haar toegezonden aangiftebiljet voor de inkomstenbelasting 1997 (een zgn. E-biljet) oningevuld aan de Belastingdienst/Particulieren/Ondernemingen Leiden (hierna: de Belastingdienst) teruggezonden met het verzoek haar een aangiftebiljet voor ondernemers (een zgn. O-biljet) toe te zenden. Tevens heeft zij verzocht om uitstel voor het doen van aangifte. In zijn brief van 6 april 1998 liet de Belastingdienst verzoekster weten dat zij, alvorens het gevraagde O-biljet aan haar kon worden toegezonden, eerst nadere informatie diende te verstrekken over haar onderneming op een daartoe gelijktijdig aan haar uitgereikt vragenformulier voor startende ondernemers. Op het formulier werd haar verzocht dit ingevuld binnen veertien dagen weer terug te zenden aan de afdeling Ondernemingen van de Belastingdienst Leiden. Tevens werd haar, in een brief van eveneens 6 april 1998, uitstel verleend voor het doen van aangifte inkomstenbelasting 1997 tot 1 januari 1999. Verzoekster heeft het ingevulde vragenformulier op of omstreeks 23 november 1998 teruggezonden.
2. Verzoekster klaagt er in de eerste plaats over dat haar tot het moment van indienen van haar klacht bij de Nationale ombudsman door de Belastingdienst geen O-biljet is toegezonden.
3. In zijn reactie op de klacht geeft de Belastingdienst aan dat toezending van het O-biljet

inderdaad achterwege is gebleven. De Belastingdienst merkt daarbij op dat het vragenformulier voor startende ondernemers pas op 26 november 1998 van verzoekster is terugontvangen en dat verzoekster al haar correspondentie zond naar het adres van de afdeling Particulieren van de Belastingdienst Leiden.

4. Verzoekster had mogen verwachten dat de Belastingdienst haar zo spoedig mogelijk na de ontvangst van het ingevulde vragenformulier het gevraagde O-biljet zou hebben toegezonden, dan wel, indien tussentijds zou zijn gebleken dat zij niet als ondernemer kon worden aangemerkt, een ander biljet. Door dit na te laten heeft de Belastingdienst verzoekster de mogelijkheid onthouden tijdig op het voorgeschreven formulier aangifte te doen voor de inkomstenbelasting. Hieraan doet niet af dat verzoekster het haar toegezonden vragenformulier niet binnen de gevraagde termijn van 14 dagen heeft geretourneerd maar het ingevulde formulier pas op of omstreeks 23 november 1998, derhalve ongeveer vijf weken voor het verstrijken van de uitsteltermijn, heeft teruggezonden. Indien de Belastingdienst dientengevolge niet voldoende tijd zou hebben gehad om vóór het verstrijken van de uitstelperiode te beoordelen of verzoekster wel of niet als ondernemer kon worden aangemerkt en haar daarna het juiste aangiftebiljet toe te sturen, had de Belastingdienst deze beoordeling kunnen uitvoeren ná verzending van het gevraagde O-biljet, of zelfs pas na terugontvangst van het ingevulde aangiftebiljet. Weliswaar zou een dergelijke gang van zaken voor de Belastingdienst het probleem hebben opgeleverd dat niet duidelijk was of verzoekster als particulier of als ondernemer moest worden beschreven, maar aan het voorkomen van dit probleem had de Belastingdienst kunnen meewerken door verzoekster tijdig te rappelleren het vragenformulier terug te zenden. Van een dergelijke actie van de Belastingdienst is tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman niet gebleken.

5. Aan het overwogene onder 4. doet ook niet af hetgeen de Belastingdienst aanvoert omtrent de adressering van het vragenformulier door verzoekster aan de afdeling Particulieren van de Belastingdienst en de soms late doorzending door deze afdeling aan de afdeling Ondernemingen. Verwacht had mogen worden dat een aan de verkeerde afdeling van de Belastingdienst geadresseerd formulier binnen enkele dagen zou worden doorgegeven aan de bestemde afdeling. De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk. 6. Verzoekster klaagt er voorts over dat de Belastingdienst geen acht heeft geslagen op de aangifte inkomstenbelasting 1997 in briefvorm die zij bij haar brief van 29 december 1998 aan de Belastingdienst had gevoegd. Verzoekster was ertoe overgegaan op deze wijze aangifte te doen omdat de termijn gedurende welke haar uitstel was verleend, bijna was verstreken en zij niet beschikte over een aangifteformulier van het voorgeschreven model. Ondanks de door haar ingediende aangifte in briefvorm ontving zij met dagtekening 20 januari 1997 respectievelijk 22 februari 1999 een aanmaning tot het doen van aangifte en een waarschuwing voor een aanslag op basis van een schatting. Na ontvangst van de aanmaning heeft verzoekster de Belastingdienst in haar brief van 25 januari 1999 nogmaals gewezen op de in briefvorm gedane aangifte en de Belastingdienst om informatie gevraagd. Verzoekster klaagt er eveneens over dat de Belastingdienst op deze brief niet heeft gereageerd.

7. De Belastingdienst geeft aan dat op verzoeksters brief van 25 januari 1999 niet is gereageerd. De Belastingdienst geeft ook aan dat verzoeksters aangifte in briefvorm eerst na ontvangst van haar brief van 22 februari 1999 als zodanig is onderkend en in behandeling genomen.

8. Het is niet juist dat de Belastingdienst verzoeksters aangifte in briefvorm aanvankelijk niet heeft onderkend en haar een aanmaning en een waarschuwing heeft gezonden. Het is evenmin juist dat de Belastingdienst niet heeft gereageerd op verzoeksters brief van 25 januari 1999. De onderzochte gedraging is in zoverre eveneens niet behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van de Belastingdienst/Particulieren/Ondernemingen Leiden, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Financiën, is gegrond. De Nationale ombudsman heeft met instemming kennis genomen van de mededeling van de Belastingdienst dat de aangifte in briefvorm inmiddels als zodanig in behandeling is genomen en dat een afspraak is gemaakt om te toetsen of verzoekster voor de heffing van inkomstenbelasting als ondernemer kan worden aangemerkt.