



# Rapport

**Datum: 6 april 2000**

**Rapportnummer: 2000/137**

## Klacht

Op 1 september 1999 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw L. te Spijkenisse, ingediend door de heer L. te Spijkenisse, met een klacht over een gedraging van de Belastingdienst/Centrale Beheereenheid Informatiesystemen Apeldoorn.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Financiën, werd een onderzoek ingesteld.

Op grond van de namens verzoekster verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoekster klaagt er over dat de Belastingdienst/Centrale Beheereenheid Informatiesystemen Apeldoorn:

1. zich - in tegenstelling tot een telefonische mededeling van de Belastingtelefoon aan de zoon van verzoekster (haar gemachtigde) - op het standpunt stelt dat voor de door verzoekster langs elektronische weg gedane aangifte voor teruggaaf van inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen over het jaar 1998 een tweede elektronische handtekening vereist is;
2. verzoekster bij brief van 16 juli 1999 verzocht om het opgeven van een elektronische handtekening van haar echtgenoot, terwijl zij op de aangifte had vermeld dat haar echtgenoot was overleden;
3. de bij brief van 19 juli 1999 door de zoon van verzoekster namens haar ingediende klacht niet zorgvuldig heeft afgehandeld.

Achtergrond.

**1. Uitvoeringsregeling Algemene wet inzake rijksbelastingen 1994** (Regeling van 14 juni 1994, Stcrt. 114)

Artikel 20, eerste, derde, vierde en vijfde lid:

"1. Aangifte wordt gedaan door:

- a. (...)
- b. het toezenden of inleveren van de uitgereikte aangiftediskette of het op elektronische wijze toezenden van de in de aangiftediskette gevraagde gegevens;
- c. (...)

3. Het doen van aangifte op de wijze, bedoeld in het eerste lid, onderdeel b (...), is slechts toegestaan met een daaraan voorafgaande vergunning van de inspecteur.

4. De in de derde lid bedoelde vergunning wordt op verzoek verleend bij voor bezwaar vatbare beschikking. De vergunning wordt geweigerd indien:

a. bij het verzoek geen persoonlijke code ten behoeve van het doen van aangifte op elektronische wijze wordt opgegeven;

b. het verzoek niet is ondertekend.

5. Bij de aangifte op elektronische wijze wordt gebruik gemaakt van de bij het verzoek, bedoeld in het vierde lid, opgegeven persoonlijke code."

## **2. Wet op de inkomstenbelasting 1964** (Wet van 16 december 1964, Stb. 512)

Artikel 55, eerste en vierde lid:

"1. De belastingplichtige geniet de basisaftrek tenzij hij de basisaftrek overdraagt aan een ander. Degene aan wie de basisaftrek wordt overgedragen geniet mede die basisaftrek. (...)

4. De overdracht van de basisaftrek vindt plaats op verzoek van de belastingplichtige. Het verzoek wordt gedaan bij aangifte van de echtgenoot onder opgave van het inkomen van de belastingplichtige die de basisaftrek overdraagt. (...)"

## **3. Algemene wet inzake rijksbelastingen** (Wet van 2 juli 1959, Stb. 301)

Artikel 44, eerste lid:

"Na iemands overlijden kunnen zijn rechtverkrijgenden onder algemene titel in het uitoefenen van de bevoegdheden en in het nakomen van de verplichtingen, welke de overledene zou hebben gehad, ware hij in leven gebleven, worden vertegenwoordigd door een hunner, de executeur-testamentair of de bewindvoerder over de nalatenschap. Desgevorderd is ieder der in dit lid genoemde personen tot nakoming van die verplichtingen gehouden."

## **4. Brochure "Welke rechten heeft u bij de Belastingdienst?",** uitgave juli 1997

"5. Wat kunt u doen als u een klacht heeft?

U kunt een klacht indienen als u ontevreden bent over de manier waarop u door de Belastingdienst bent *behandeld*, bijvoorbeeld: u krijgt geen reactie op uw verzoek om informatie.

De klachtenregeling van de Belastingdienst zorgt ervoor dat de klachten altijd volgens dezelfde procedure worden behandeld.

### *5.1 In welke gevallen kunt u een klacht indienen?*

U kunt een klacht indienen als u het niet eens bent met de manier waarop de Belastingdienst u heeft behandeld. Bijvoorbeeld als u veel te lang heeft moeten wachten op de afhandeling van uw zaak of op de beantwoording van uw brief of als u niet de informatie heeft gekregen waar u om heeft gevraagd.

(...)

### *5.2 Hoe dient u een klacht in?*

U dient een klacht in bij de eenheid van de Belastingdienst waarover u een klacht heeft.

(...)

### *5.3 Hoe moet de Belastingdienst uw klacht behandelen?*

Sommige klachten kunnen mondeling worden afgehandeld. U krijgt dan wel naderhand schriftelijk bevestigd hoe de klacht is afgehandeld.

Als uw klacht niet mondeling kan worden behandeld, ontvangt u binnen vier weken een schriftelijke reactie. Als deze termijn niet haalbaar is, krijgt u hiervan zo spoedig mogelijk bericht, in ieder geval binnen 14 dagen na ontvangst van uw klacht. In het bericht staat waarom uw klacht niet meteen kan worden afgehandeld. Ook staat er binnen welke termijn u dan wel de behandeling van uw klacht kunt verwachten..."

## ONDERZOEK

In het kader van het onderzoek werd de Belastingdienst/Centrale Beheereenheid Informatiesystemen Apeldoorn verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Tevens werden aanvullende inlichtingen ingewonnen bij de Belastingdienst/Directie Particulieren Utrecht.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

De Belastingdienst/Centrale Beheereenheid Informatiesystemen Apeldoorn en de Belastingdienst/Directie Particulieren Utrecht deelden 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 deed op 20 mei 1999 langs elektronische weg aangifte inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen over het jaar 1998. Zij zond haar aangifte langs elektronische weg (per modem) toe aan de Belastingdienst/Centrale Beheereenheid Informatiesystemen Apeldoorn (hierna: de Belastingdienst).

2. De Belastingdienst liet verzoekster in een brief van 16 juli 1999 onder meer het volgende weten:

"U heeft op 20 mei 1999 elektronisch aangifte inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen 1998 en/of premie arbeidsongeschiktheidsverzekering zelfstandigen 1998 en/of vermogensbelasting 1999 gedaan. Hierin heeft u ook met uw echtgenoot of huisgenoot een verzoek gedaan.

De Belastingdienst kan uw aangifte echter niet verwerken. De reden hiervoor is dat de Belastingdienst het Opgaafformulier met daarop de elektronische 'handtekening' van uw echtgenoot of huisgenoot niet heeft ontvangen.

De Belastingdienst kan uw aangifte alleen verwerken als uw echtgenoot of huisgenoot binnen twee weken de elektronische 'handtekening' opgeeft die u bij het afsluiten van het aangifteprogramma heeft gebruikt. Gebruik hiervoor het bijgaande formulier en retourenvelop.

Na de termijn van twee weken kan de Belastingdienst uw elektronische aangifte niet meer behandelen en moet u opnieuw aangifte doen."

3. Op 19 juli 1999 richtte de zoon van verzoekster zich namens haar per brief tot de Belastingdienst met onder meer het volgende:

"Het was voor ons een pijnlijke ervaring om de (standaard) brief van 16-juli-1999 j.l. te lezen waarin aan mijn moeder gevraagd werd om de elektronische handtekening van haar echtgenoot op te sturen. De aangifte is namelijk gedaan n.a.v. het overlijden mijn

moeders echtgenoot, mijn vader, en in de aangifte is duidelijk vermeld dat haar echtgenoot overleden is in 1998. Het kan toch niet waar zijn dat we voor mijn overleden vader een elektronische handtekening moeten aanvragen om een computersysteem te bevredigen.

Bij deze wil ik een formele klacht indienen tegen de werkwijze van de Belastingdienst. Hopende dat u deze klacht serieus neemt."

4. Naar aanleiding van de brief van 19 juli 1999 vond op 3 augustus 1999 een telefoongesprek plaats tussen de zoon van verzoekster en een medewerkster van de Belastingdienst. Omdat verzoekster en haar zoon het niet eens waren met de klachtafhandeling, dienden zij bij brief van 31 augustus 1999 een klacht in bij de Nationale ombudsman.

## B. STANDPUNT VERZOEKSTER

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

In het namens verzoekster ingediende verzoekschrift wordt onder meer nog het volgende opgemerkt:

"In mijn brief (van 19 juli 1999; N.o.) heb ik tevens een formele klacht namens mijn moeder ingediend. Op 3 augustus (1999; N.o.) volgde de reactie van de belastingdienst in de vorm van een telefoontje door een licht verontwaardigde dame die aangaf dat duidelijk in de handleiding vermeld staat dat bij een voetoverheveling of een teruggaaf i.v.m. een lijfrentepolis aangifte de handtekening van de partner verplicht is. Op mijn antwoord dat ik om die redenen geen aangifte had gedaan maar voor teruggave i.v.m. buitengewone lasten, antwoordde zij dat ik dat wel om die redenen had gedaan omdat er een tweede sofi-nummer op de aangifte vermeld stond en ik dus wel degelijk in de handleiding had kunnen lezen dat een handtekening van de partner verplicht was. Zij bleef bij dit standpunt volharden en trachtte min of meer de schuld bij ons te leggen. Toen ik haar vertelde dat ik mijn informatie bij de belastingtelefoon vandaan had en deze mij had verteld dat ik alleen voor mijn moeder een elektronische handtekening nodig (had; N.o.), verklaarde zij dat de belastingtelefoon mij verkeerd had geïnformeerd en dat ik voortaan toch maar de handleiding beter moest lezen."

## C. STANDPUNT BELASTINGDIENST/CENTRALE BEHEERENHEID INFORMATIESYSTEMEN APELDOORN

1. In reactie op de klacht en enkele vragen liet de Belastingdienst bij brief van 14 oktober 1999 onder meer het volgende weten:

"Over de klachtformulering

Klachtonderdeel 1. (...)

(Verzoekster; N.o.) heeft elektronisch aangifte gedaan, waarbij zij verzoekt om een overdracht van de belastingvrije som van haar echtgenoot. In deze voorkomende situaties vraagt de aangifteprogrammatuur bij het afsluiten van het aangiftebericht om de elektronische handtekening van zowel de hoofdaangever (verzoekster; N.o.) als de partner. Dit roept in het specifieke geval van (verzoekster; N.o.) terecht de nodige vragen

op. Zowel de aangifteprogrammatuur als de handleiding geven geen antwoord op de vraag hoe te handelen als de partner inmiddels is overleden. Feit is dat de aangifte in voorkomende gevallen zowel door de hoofdaangever als door de wettelijke rechtsopvolger elektronisch moet worden ondertekend.

Volgens de verzoekster is door de Belastingtelefoon medegedeeld dat volstaan kan worden met alleen de elektronische handtekening van de hoofdaangever. In principe is het mogelijk dat door de Belastingtelefoon niet het juiste antwoord is gegeven. U moet zich daarbij bedenken dat vragen die bij de Belastingtelefoon binnenkomen zo veel mogelijk beantwoord worden via standaards. De Belastingtelefoon maakt hierbij gebruik van een zogenaamde scriptingtool. Voor deze procedure is gekozen om zoveel mogelijk eenduidige beantwoording te garanderen. De voorkomende situatie is echter niet in de scripts opgenomen. Hierdoor is het mogelijk dat een medewerker van de Belastingtelefoon de vraag niet goed heeft geïnterpreteerd of niet goed heeft begrepen.

#### Klachtonderdeel 2. (...)

Elektronische aangiften komen versleuteld binnen. Direct na ontvangst wordt getracht de aangifteberichten te ontsleutelen. Om te kunnen ontsleutelen moeten wel de vereiste elektronische handtekeningen bekend zijn.

In de gegeven situatie ontbrak de tweede benodigde handtekening en kon het bericht niet ontsleuteld worden. Dit wil zeggen dat de aangifte niet te lezen was en vanuit de aangifte dus ook niet onderkend kon worden dat de partner was overleden. Zodra blijkt dat een elektronische aangifte niet te ontsleutelen valt, wordt door het systeem automatisch een standaardbrief opgemaakt, gelijk aan de brief d.d. 16 juli 1999.

#### Klachtonderdeel 3. (...)

Om in te kunnen spelen op eventuele bijkomende vragen is ervoor gekozen de ingediende klacht in dit geval mondeling af te handelen. Aan het conform de klachtenregeling van de Belastingdienst versturen van een schriftelijke bevestiging, waarin wordt vermeld dat en hoe de klacht is afgehandeld, is geen gevolg gegeven. De medewerkster die mondeling contact heeft gehad met zowel (verzoekster; N.o.), als met haar zoon, heeft er voor gekozen dit niet te doen. Vanuit haar beleving is het gesprek

naar behoren verlopen. Naar haar zeggen is na afloop van het gesprek met de zoon van (verzoekster; N.o.), gevraagd of e.e.a. duidelijk was en de klacht naar behoren was afgehandeld. Hierop werd door de zoon bevestigend geantwoord. Blijft overeind dat tussen beleving en ervaren een verschil kan zitten. Een schriftelijke bevestiging was dan ook op z'n plaats geweest.

#### Beantwoording van de vragen

Ten aanzien van klachtonderdeel 1:

1. Verzoekster heeft elektronische aangifte gedaan op basis van het T-biljet 1998.

(...)

3. Bij de CBI zijn geen klachten bekend van door medewerkers van de Belastingtelefoon onjuist verstrekte informatie in vergelijkbare situaties. Om in het vervolg te voorkomen dat vergelijkbare situaties ontstaan, zal ik de Belastingtelefoon informeren over de te verstrekken informatie in voorkomende gevallen.

(...)

Ten aanzien van klachtonderdeel 2:

1. De CBI had gegeven de context van het proces van elektronische aangifte niet op de hoogte kunnen zijn van het overlijden van de echtgenoot van de verzoekster. Weliswaar wordt de overlijdensdatum in het klantregistratiesysteem van de Belastingdienst (Beheer van Relaties) aangetekend maar in het geautomatiseerde proces van elektronische aangifte vindt geen vergelijk met dit gegeven plaats. Ook vanuit de aangifte zelf was het niet mogelijk het overlijden van de echtgenoot te onderkennen (...).

2. Voorkomen dat in soortgelijke gevallen standaardbrieven worden verstuurd kan praktisch alleen als de programmatuur voor het geautomatiseerde proces wordt aangepast. Voor aanpassingen in de programmatuur bijvoorbeeld o.b.v. een klacht zoals die hier voorligt, moet opdracht worden gegeven door de portefeuillehoudende directie. In dit geval is dit de Directie Particulieren te Utrecht. Bij de Directie Particulieren zal de gegeven situatie worden aangemeld. Daarnaast zal het helpen als aangifteprogrammatuur en/of handleiding inspelen op voorkomende situaties. Ook hier geldt dat dezelfde portefeuillehoudende directie hier opdracht voor moet geven.

Ten aanzien van klachtonderdeel 3:

(...)

3. De Belastingdienst is bereid naar aanleiding van de brief d.d. 19 juli 1999, alsnog schriftelijk te reageren richting de verzoekster. Deze schriftelijke reactie (gedateerd: 13 oktober 1999; N.o.) is inmiddels verzonden. "

2. Naar aanleiding van nadere vragen gaf de Belastingdienst bij brief van 16 november 1999 onder meer de volgende informatie:

"In mijn eerste schrijven aan u, d.d. 14 oktober jl., heb ik aangegeven dat ik de Belastingtelefoon zal informeren om in het vervolg te voorkomen dat vergelijkbare situaties zich voordoen als die waarmee (de zoon van verzoekster; N.o.) is geconfronteerd. U



vraagt mij nu hoe de Belastingtelefoon hierop gereageerd heeft. Ik kan u mededelen dat ik in oktober (1999; N.o) contact heb opgenomen met de heer W. De heer W. geeft leiding aan de Belastingtelefoonmedewerkers te Utrecht. De reactie van de heer W. was dat hij ervoor zou zorgen dat de medewerkers van de Belastingtelefoon geïnformeerd zouden worden middels een schrijven. Er is door de heer W. een concepttekst opgesteld, die is afgestemd met fiscaal/juridische medewerkers van de directie. Inmiddels is het schrijven onder de aandacht gebracht van alle Belastingtelefoonmedewerkers. De tekst van dit schrijven luidt als volgt:

"Bij de CBI is een klacht binnengekomen over foutieve informatie die door de B/SEB of de Beltel zou zijn gegeven. Het gaat om het volgende:

Een belastingplichtige zijn/haar echtgeno(o)t(e) is overleden. Hij/zij doet aangifte per diskette. Op deze diskette wordt het verzoek gedaan de basisaftrek van de overleden echtgeno(o)t(e) over te dragen aan belastingplichtige.

Belastingplichtige belt met de vraag of hij nu maar één elektronische handtekening hoeft te zetten. Deze vraag wordt bevestigend beantwoord. Dit is echter onjuist. Er moeten in het geval van overdracht van de basisaftrek altijd twee elektronische handtekeningen worden gezet. Ook als de echtgenoot is overleden. Deze tweede handtekening zal gekoppeld moeten zijn aan het sofi-nummer van de overledene. De juridisch meest zuivere weg, is dat dan een nieuwe code (de tweede handtekening) wordt gedeponereerd namens de rechtverkrijgenden van de overledene (de erfgenamen). Als men niet de enige erfgenaam is, zal men later eventueel aan moeten kunnen tonen, dat men namens alle erfgenamen heeft gehandeld."

Uw tweede vraag is of de Belastingtelefoon naar aanleiding van de informatie die door de CBI is verstrekt, de genoemde situatie zal opnemen in de zogenaamde (standaard) scriptingtool. Ik kan u mededelen dat het onlangs aan alle medewerkers van de Belastingtelefoon uitgereikte schrijven zijn vertaalslag krijgt in het scriptingtool van de Belastingtelefoon, keuze 1. Keuze 1 wil zeggen daar waar de belastingplichtige via de voicemail van de Belastingtelefoon terecht komt bij de medewerkers die informatie verstrekken over de aangiftdiskette. M.i.v. week 47 wordt bovengenoemde informatie aan het scriptingtool toegevoegd en is dan voor bedoelde medewerkers raadpleegbaar.

U vraagt tenslotte op welke wijze de medewerkers van de Belastingdienst op de hoogte worden gesteld van de toevoeging aan het scriptingtool. Hierover kan ik u zeggen dat in zijn algemeenheid geldt dat de medewerkers van de Belastingdienst niet op de hoogte zijn of worden gebracht van de inhoud van het scriptingtool of van de wijzigingen daarin. Dit is ook niet nodig omdat voor vragen die samenhangen met de invulling van de aangiftdiskette altijd wordt verwezen naar de Belastingtelefoon. Gegeven dit uitgangspunt geeft ook de situatie die hier centraal staat, mij geen aanleiding om nu anders te

handelen."

#### D. STANDPUNT BELASTINGDIENST/DIRECTIE PARTICULIEREN UTRECHT

Bij brief van 7 december 1999 reageerde de Belastingdienst/Directie Particulieren Utrecht onder meer als volgt:

"Na overleg ter directie rees de conclusie dat de Cbi (de Belastingdienst; N.o.) alle vragen die u stelde feitelijk correct heeft beantwoord in zijn aan u gerichte brief van 14 oktober 1999 (zie bevindingen, onder C.1.) Teneinde herhaling te vermijden, wordt verwezen naar het antwoord van de Cbi.

Benadrukt wordt dat het misverstand is ontstaan doordat het transactiesysteem een foutief bericht heeft binnen gekregen. Het gaat hier derhalve om een technisch correcte handeling. Het transactiesysteem is beveiligd door middel van een zogenaamde versleutelprocedure, waarbij vereiste handtekeningen aanwezig moeten zijn. Het is dus nadrukkelijk geen aangifteverwerkingssysteem, waarbij inhoudelijke controles gedaan worden.

De belastingtelefoon is geïnformeerd over te verstrekken informatie in voorkomende gevallen(...)

Omdat onderliggende kwestie wel heel vervelend is, is in de helptekst op de diskette de tekst aangepast. Hierin werd het een en ander vermeld over wat te doen als de partner/echtgenoot overleden is. Deze tekst is verduidelijkt en is nog verwerkt in de aangiftediskette voor het jaar 1999. De nieuwe tekst luidt als volgt: "Echtgenoot/huisgenoot overleden. Als uw echtgenoot of huisgenoot is overleden, dan moet de erfgenaam of executeur-testamentair, als gemachtigde, de aangifte ondertekenen met een elektronische handtekening. De elektronische handtekening is een vijfcijferige code waarmee de elektronische aangifte ondertekend wordt. De elektronische handtekening mag alleen gebruikt worden voor ondertekening van deze aangifte. Om een elektronische handtekening aan te vragen, moet de erfgenaam of executeur-testamentair een opgaaf elektronische handtekening invullen en naar de Belastingdienst sturen. Op de opgaaf moet wel het sofi-nummer van uw echtgenoot of huisgenoot worden vermeld.

Besloten is dat de handleiding bij de diskette niet wordt aangepast, omdat dit geen fiscale handleiding is, maar een handleiding op welke wijze dient te worden omgegaan met de diskette; de fiscale gegevens staan op de diskette."

#### BEOORDELING

##### I. Inleiding

Verzoekster heeft op 20 mei 1999 langs elektronische weg aangifte gedaan voor teruggaaf van inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen over het jaar 1998. In de aangifte werd verzocht om overdracht van de basisaftrek van haar overleden echtgenoot. Verzoekster heeft haar aangifte langs elektronische weg (per modem) toegezonden aan de Belastingdienst/Centrale Beheereenheid Informatiesystemen Apeldoorn (hierna: de Belastingdienst). Met een brief van 16 juli 1999 liet de Belastingdienst verzoekster echter weten dat haar aangifte niet kon worden verwerkt omdat daarvoor ook de elektronische handtekening van haar echtgenoot nodig was en dat deze door de Belastingdienst niet was ontvangen. Verzoekster werd in de gelegenheid gesteld binnen twee weken alsnog opgaaf te doen van de elektronische handtekening van haar echtgenoot.

## II. Ten aanzien van het eerste klachtonderdeel

1. Verzoekster klaagt er in de eerste plaats over dat de Belastingdienst zich - in tegenstelling tot een mededeling van de Belastingtelefoon aan haar zoon - op het standpunt stelt dat voor de door haar gedane aangifte een tweede elektronische handtekening vereist is.
2. De Belastingdienst gaf in zijn reactie op verzoeksters klacht aan dat een elektronische aangifte dient te worden afgesloten met (een) elektronische handtekening(en). In de elektronische aangifte van verzoekster is de vraag "verzoek overdracht belastingvrij bedrag" met ja beantwoord. Als om overdracht van het belastingvrije bedrag wordt verzocht, vraagt de aangifteprogrammatuur automatisch om zowel de elektronische handtekening van de hoofdaangever (verzoekster) als om die van de echtgenoot of huisgenoot.
3. Voorts gaf de Belastingdienst aan dat dit specifieke geval terecht de nodige vragen oproept. Zowel de aangifteprogrammatuur als de handleiding daarbij gaf geen antwoord op de vraag hoe te handelen als de echtgenoot/huisgenoot inmiddels is overleden. Tevens liet de Belastingdienst weten dat de Belastingtelefoon de vragen die binnenkomen zo veel mogelijk beantwoordt via zogenaamde (standaard) scriptingtools. De situatie hoe te handelen als de echtgenoot/huisgenoot overleden is, was niet in de scriptingtools opgenomen.
4. Volgens het bepaalde in de Wet op de inkomstenbelasting 1964 (zie achtergrond, onder 2.) is voor overdracht van de basisaftrek een verzoek van de overdragende belastingplichtige nodig. Het verzoek moet worden gedaan bij de aangifte van degene die de basisaftrek erbij krijgt. Ingevolge het bepaalde in de Algemene wet inzake rijksbelastingen (zie achtergrond, onder 3.) kunnen na iemands overlijden zijn rechtverkrigenden onder algemene titel in het uitoefenen van de bevoegdheden en in het nakomen van de verplichtingen, welke de overledene zou hebben gehad, ware hij in leven gebleven, worden vertegenwoordigd door een hunner, de executeur-testamentair of de bewindvoerder over de nalatenschap.

Het standpunt van de Belastingdienst met betrekking tot de vereiste tweede elektronische handtekening is derhalve juist.

De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

5. Overigens is er aanleiding het volgende op te merken.

Uit de reactie van de Belastingdienst is gebleken dat het niet onwaarschijnlijk is dat de zoon van verzoekster door de Belastingtelefoon onjuist is geïnformeerd. Gelet op het feit dat de Belastingtelefoon de onder 3. genoemde situatie inmiddels in de scriptingtools heeft opgenomen, blijft dit aspect verder buiten beschouwing.

De Belastingdienst/Directie Particulieren Utrecht (hierna: Directie Particulieren) liet in reactie weten dat de helptekst op de aangiftdiskette is aangepast. Hierin wordt aangegeven wat te doen als de echtgenoot/huisgenoot is overleden. Deze tekst is volgens de Directie Particulieren verduidelijkt en is nog verwerkt in de aangiftdiskette voor het jaar 1999.

### III. Ten aanzien van het tweede klachtonderdeel

1. Verzoekster klaagt er in de tweede plaats over dat de Belastingdienst haar bij brief van 16 juli 1999 heeft verzocht een elektronische handtekening van haar echtgenoot op te geven, terwijl zij op de aangifte had vermeld dat haar echtgenoot was overleden.

2. In zijn reactie liet de Belastingdienst weten dat de elektronische aangiften versleuteld binnenkomen. Om te kunnen ontsleutelen moeten de vereiste elektronische handtekeningen bekend zijn. In dit geval ontbrak de tweede vereiste handtekening en kon de aangifte niet ontsleuteld worden. Nu de aangifte niet te lezen was, kon door de Belastingdienst niet onderkend worden dat verzoeksters echtgenoot was overleden. Volgens mededeling van de Belastingdienst wordt zodra een elektronische aangifte niet te ontsleutelen valt door het geautomatiseerde systeem een standaardbrief, gelijk aan die van 16 juli 1999, verstuurd.

3. De werkwijze van de Belastingdienst, waarbij in het geval een elektronische aangifte niet te ontsleutelen valt langs geautomatiseerde weg een brief wordt aangemaakt en aan de belastingplichtige wordt verstuurd, is te billijken. Daarmee wordt immers gebruik gemaakt van bestaande mogelijkheden voor een snelle en efficiënte manier van werken. In dit geval was het (via het geautomatiseerde proces) aanmaken en versturen van de brief veroorzaakt doordat de rechtverkrijgende(n) onder algemene titel van de echtgenoot van verzoekster geen Opgaafformulier met de elektronische handtekening naar de Belastingdienst had(den) gestuurd. Het valt de Belastingdienst dan ook niet te verwijten dat hij verzoekster de meergenoemde (standaard) brief heeft toegezonden.

De onderzochte gedraging is op dit punt tevens behoorlijk.

#### IV. Ten aanzien van het derde klachtonderdeel

1. In de derde plaats klaagt verzoekster over de wijze waarop de Belastingdienst de namens haar door haar zoon bij brief van 19 juli 1999 ingediende klacht heeft afgehandeld. Verzoekster klaagt er met name over dat er naar aanleiding van haar klacht op 3 augustus 1999 tussen haar, haar zoon, en de Belastingdienst een telefonisch onderhoud heeft plaatsgevonden, waarbij de Belastingdienst naar verzoeksters mening de schuld van het ontbreken van de tweede vereiste handtekening min of meer bij haar en haar zoon trachtte te leggen.

2. In reactie op de klacht gaf de Belastingdienst aan dat om in te kunnen spelen op eventuele bijkomende vragen er voor was gekozen de ingediende klacht in dit geval mondeling af te handelen. Vanuit de beleving van de Belastingdienst was het gesprek naar behoren verlopen en is na afloop van het gesprek aan de zoon van verzoekster onder meer gevraagd of de klacht naar behoren was afgehandeld. Volgens de Belastingdienst heeft de zoon van verzoekster deze vraag bevestigend beantwoord. In tegenstelling tot het bepaalde in de Klachtenregeling van de Belastingdienst (zie achtergrond, onder 4.) had de Belastingdienst er in dit geval voor gekozen geen schriftelijke bevestiging van het telefonische onderhoud naar de zoon van verzoekster te sturen.

3. Op zich is het argument van de Belastingdienst om mondeling met verzoekster en haar zoon contact op te nemen, begrijpelijk. Echter deze wijze van handelen is alleen acceptabel indien de Belastingdienst overeenkomstig het bepaalde in de Klachtenregeling van de Belastingdienst handelt. De zoon van verzoekster had een schriftelijke bevestiging van het telefonische onderhoud van de Belastingdienst moeten ontvangen. In deze brief had vermeld moeten staan dat en hoe de klacht was afgehandeld. Het niet versturen van een schriftelijke bevestiging door de Belastingdienst van het telefoongesprek van 3 augustus 1999 is niet juist.

De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

4. Uit het onder 1. en 2. vermelde blijkt dat de standpunten van verzoekster en de Belastingdienst met betrekking tot het telefonische onderhoud van 3 augustus 1999 niet overeenstemmen. Er zijn geen feiten of omstandigheden op grond waarvan de lezing van de één meer aannemelijk is dan die van de ander. Gelet hierop kan op dit punt geen oordeel gegeven worden.

#### CONCLUSIE

De klacht over de onderzochte gedraging van de Belastingdienst/Centrale Beheereenheid Informatiesystemen Apeldoorn, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Financiën, is niet gegrond ten aanzien van de vereiste tweede elektronische handtekening en het verzenden van de (standaard) brief van 16 juli 1999 aan verzoekster.

De klacht is gegrond ten aanzien van het niet versturen van een schriftelijke bevestiging naar aanleiding van de telefonische afhandeling van de namens verzoekster ingediende klacht.

Inzake de klacht over de inhoud van de telefonische klachtafhandeling kan geen oordeel worden gegeven.

Met instemming is kennisgenomen van het feit dat:

- de Belastingdienst/Centrale Beheereenheid Informatiesystemen Apeldoorn alsnog bij brief van 13 oktober 1999 heeft gereageerd op de namens verzoekster ingediende klacht van 19 juli 1999;
- de helptekst - voor wat te doen als de echtgenoot/huisgenoot is overleden - is verduidelijkt op de aangiftediskette voor teruggaaf inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen voor het jaar 1999;
- de Belastingtelefoon de bovengenoemde situatie inmiddels in de scriptingtools heeft opgenomen.