



# Rapport

**Datum: 18 oktober 2001**

**Rapportnummer: 2001/325**

## Klacht

Verzoeker klaagt er over dat de Belastingdienst/Particulieren/Ondernemingen Venlo tot het moment van indienen van de klacht bij de Nationale ombudsman niet heeft gereageerd op de brief van 6 juli 2001 van zijn gemachtigde. De Belastingdienst heeft noch uitspraak gedaan op het door of namens verzoeker ingediende bezwaarschrift tegen een naheffingsaanslag omzetbelasting noch de brief van 6 juli 2001 behandeld als klacht over het gebrek aan voortvarendheid bij de afhandeling van het bezwaarschrift.

## Beoordeling

1. Verzoeker klaagt er over dat de Belastingdienst niet heeft gereageerd op zijn brief van 6 juli 2001. In deze brief die verzoekers gemachtigde had verzonden ter attentie van de ambtenaar van de Belastingdienst die de aangelegenheden van verzoeker behandelde, vroeg verzoeker om binnen twee weken uitspraak te doen op een door of namens hem ingediend bezwaarschrift tegen een naheffingsaanslag omzetbelasting. Voor het geval de Belastingdienst aan die wens niet zou tegemoetkomen, verzocht verzoeker de Belastingdienst de brief op te vatten als een klacht over het ontbreken van de nodige voortvarendheid bij het afhandelen van het bezwaarschrift.

2. De Belastingdienst acht verzoekers klacht niet gegrond.

De Belastingdienst wijst er op dat de brief van 6 juli 2001 van verzoeker pas op 8 augustus 2001 is geopend omdat de behandelend ambtenaar, ter attentie van wie de brief was gezonden, op het moment van binnenkomst van de brief wegens vakantie afwezig was. De Belastingdienst merkt op dat brieven die op naam worden aangeboden, om privacyredenen en ter bescherming van de afzender, niet door een ander worden geopend.

De Belastingdienst geeft aan van mening te zijn dat verzoeker, gelet op de datum van verzenden van zijn brief en de wijze van adresseren, had kunnen begrijpen dat een reactie op de brief van 6 juli 2001 binnen de daarin gestelde termijn niet kon worden verwacht. Dit geldt temeer, aldus de Belastingdienst, omdat verzoekers gemachtigde na 6 juli 2001, op 12 juli 2001, ten kantore van de Belastingdienst nog contact heeft gehad met een teamgenote van de behandelend ambtenaar en het hem bij die gelegenheid moet zijn opgevallen dat de behandelend ambtenaar wegens vakantie afwezig was.

De Belastingdienst wijst er voorts nog op dat verzoeker heeft verzuimd de klacht die was vervat in zijn brief van 6 juli 2001 voor te leggen aan de daartoe aangewezen functionaris, het hoofd van de eenheid.

3. De Belastingdienst kan in zijn standpunt niet worden gevolgd.

Bij brief van 27 oktober 2000 heeft de Belastingdienst de (wettelijk uiterste) termijn voor het doen van een uitspraak op het bezwaarschrift verdaagd tot 14 september 2001.

Verzoekers gemachtigde verzocht in zijn brief van 6 juli 2001 om het bezwaarschrift tegen een naheffingsaanslag omzetbelasting, ter zake waarvan verzoeker in het verleden een bankgarantie ten gunste van de Belastingdienst had gesteld, binnen twee weken af te doen. Verzoeker had alleen al om reden van de kosten die een dergelijke garantie met zich brengt, kennelijk belang bij een snelle afdoening van het bezwaar, en zijn gemachtigde meende dat een dergelijke afdoening ook mogelijk moest zijn nu de FIOD de vragen van de Belastingdienst van 26 september 2000 op 1 juni 2001 had beantwoord.

Van de Belastingdienst had mogen worden verwacht dat hij op deze brief in ieder geval binnen een redelijke termijn zou antwoorden en verzoeker tenminste zou aangeven waarom afdoening van het bezwaarschrift binnen de door de gemachtigde gestelde termijn niet mogelijk zou zijn.

Voor dit oordeel is niet van belang dat de brief van 6 juli 2001 niet voldeed aan alle eisen die aan een klacht mogen worden gesteld.

Daaraan doet voorts niet af dat verzoeker of zijn gemachtigde had kunnen begrijpen dat de betrokken behandelend ambtenaar ten tijde van het bezoek van 12 juli 2001 wegens vakantie afwezig was.

4. De redenen die de Belastingdienst aanvoert voor het uitblijven van een antwoord op korte termijn, de adressering van de brief ter attentie van de behandelend ambtenaar en diens vakantie, rechtvaardigen niet het uitblijven van een antwoord binnen een redelijke termijn.

De Belastingdienst gaat er terecht van uit dat de privacy van de afzender van een brief moet zijn gewaarborgd. Dit betekent dat de Belastingdienst moet waarborgen dat de inhoud van brieven van belastingplichtigen niet onnodig bekend wordt aan anderen binnen de Belastingdienst dan degenen die met de behandeling daarvan zijn belast. Dit betekent ook dat de Belastingdienst waarborgen moet scheppen dat de inhoud van brieven die worden toegestuurd onder uitdrukkelijke vermelding van het predikaat "vertrouwelijk" of "persoonlijk" of een aanduiding van soortgelijke betekenis, alleen bekend wordt aan degene aan wie deze brieven zijn gericht.

5. De Belastingdienst gaat in zijn bescherming van de privacy echter te ver door brieven die zonder verdere aanduiding van een vertrouwelijk karakter ter attentie van een bepaalde ambtenaar worden gezonden, onbehandeld te laten, ook wanneer deze bepaalde ambtenaar bijvoorbeeld wegens vakantie of ziekte langdurig, dat wil zeggen langer dan enkele dagen of ten hoogste een week, afwezig is. Daarmee loopt de Belastingdienst, mogelijk ten nadele van belastingplichtigen, het risico dat brieven die om een spoedig antwoord vragen, langer dan nodig is onbeantwoord blijven. De Belastingdienst dient voor

dergelijke situaties te voorzien in een vervangingsregeling, die enerzijds de privacy van de belastingplichtige voldoende waarborgt en die anderzijds een spoedige behandeling van brieven die daarom vragen, garandeert. Deze vaststelling vormt aanleiding tot het doen van een aanbeveling.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

6. Ten aanzien van de opmerking van de Belastingdienst dat verzoeker heeft verzuimd zijn klacht te richten aan het Hoofd van de Eenheid wordt nog opgemerkt dat het juist aan de Belastingdienst is om een voorziening te treffen die waarborgt dat binnengekomen brieven die als klacht herkenbaar zijn of waarvan bij de behandeling blijkt dat deze als klacht moeten worden aangemerkt, ter behandeling worden aangeboden aan het Hoofd van de eenheid of aan een andere, voor de behandeling van klachten aangewezen, functionaris.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van de Belastingdienst/Particulieren/Ondernemingen Venlo, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Financiën, is gegrond.

aanbeveling

De Minister van Financiën wordt in overweging gegeven te bevorderen dat de Belastingdienst/Particulieren/Ondernemingen Venlo een vervangingsregeling creëert als hierboven onder 5. bedoeld.

## **Onderzoek**

Op 7 augustus 2001 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van E., ingediend door mr. J.M.H. Römken te Maastricht, met een klacht over een gedraging van de Belastingdienst/Particulieren/Ondernemingen Venlo.

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

In het kader van het onderzoek werd de Belastingdienst/Particulieren/Ondernemingen Venlo 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.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Verzoeker deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. De reactie van de Belastingdienst/Particulieren/Ondernemingen Venlo gaf aanleiding het verslag op een enkel punt te wijzigen.

## Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### A. feiten

1. Verzoekers gemachtigde wendde zich in een brief van 6 juli 2001 tot de Belastingdienst/Particulieren/Ondernemingen Venlo. In het adres vermeldde hij dat deze was ter attentie van de behandelend ambtenaar. De adressering bevatte niet de aanduiding "vertrouwelijk" of een aanduiding van soortgelijke betekenis. Verzoekers gemachtigde schreef het volgende:

"...(voorwaardelijke klacht)

(...)

Ter gelegenheid van de inzage van het dossier heeft belanghebbende ervan kennis genomen dat de FIOD uw vragenbrief d.d. 26 september 2000 heeft beantwoord op 1 juni 2001.

Door belanghebbende is in het verleden een bankgarantie gesteld voor de betaling van de naheffingsaanslag omzetbelasting. Belanghebbende heeft u in het verleden herhaaldelijk verzocht om op zo kort mogelijke termijn uitspraak te doen op het door hem ingediende bezwaarschrift. Belanghebbendes bezwaar is uitgebreid gemotiveerd ter gelegenheid van het verzoek om een voorlopige voorziening.

Ik verzoek u thans binnen twee weken na heden uitspraak te doen op het door belanghebbende ingediende bezwaarschrift, bij gebreke waarvan ik u verzoek deze brief op te vatten als een klacht terzake van het feit dat u het bezwaar niet met de nodige voortvarendheid behandelt..."

### B. Standpunt verzoeker

Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtoomschrijving onder klacht.

### c. standpunt Belastingdienst/Particulieren/Ondernemingen Venlo

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

“...Bij brief van 27 oktober 2000 deelde (...), teamleider bij mijn eenheid, aan (de gemachtigde; N.o.) mede dat hij voor het doen van een uitspraak op het namens belanghebbende ingediende bezwaarschrift, niet kon voldoen aan de daarvoor gestelde termijn. (De teamleider; N.o.) gaf daarbij een korte motivering, waarbij hij verwees naar een eerdere brief van 4 oktober 2000. Tevens gaf hij aan gebruik te maken van de wettelijke (uiterste) termijn voor het doen van een uitspraak, welke in casu eindigde op 14 september 2001. Op deze brief is, althans waar het gaat om de genoemde termijn, door of namens belanghebbende, niet gereageerd tot 6 juli 2001. Ik mag dus aannemen dat de brief van 27 oktober 2000 thans niet ter discussie is. Bij brief van 6 juli 2001, gericht aan de behandelend ambtenaar, (...) stelde gemachtigde dat bij inzage van het dossier van zijn cliënt is gebleken dat de FIOD op 1 juni 2001 een vragenbrief van (de behandelend ambtenaar; N.o.) heeft beantwoord. De gemachtigde, (...), concludeert daaruit (kennelijk) dat er geen reden meer kan zijn om de verdagingstermijn tot 14 september 2001 ten volle te benutten en verzoekt om het doen van uitspraak binnen 14 dagen. Aan dit verzoek voegt hij toe een verzoek om, indien niet binnen de door hem gestelde termijn uitspraak wordt gedaan, zijn brief aan te merken als een klacht terzake van het feit dat het bezwaar niet met de nodige voortvarendheid wordt behandeld. In verband daarmee betitelt de gemachtigde zijn brief al in de aanhef als een “voorwaardelijke klacht”. Een klacht dus, welke is gericht aan degene wiens handelen als klachtwaardig wordt geacht en tevens aan degene die, in beginsel, zelf bepaalt of aan de voorwaarde wordt voldaan.

Zoals aangegeven in het vorenstaande, is de brief van 6 juli gericht aan de behandelend ambtenaar, op naam. Genoemde ambtenaar was echter tot 8 augustus wegens vakantie afwezig. Tussen de ontvangst van meergenoemde brief en 8 augustus heeft niemand de brief geopend. En dus ook niet behandeld. Het feit dat op mijn eenheid brieven welke op naam zijn aangeboden, niet door anderen worden geopend, stemt mij niet (altijd) tot vreugde, maar is een logisch uitvloeisel van privacyregels en dient mede tot bescherming van de briefschrijver. Gegeven de wijze van adresseren, alsmede de datum van verzending, kan en mag het belanghebbende en diens gemachtigde niet verbazen dat een reactie niet binnen een termijn van 14 dagen - en evenmin binnen de termijn van verzending van die brief en de verzending van de klacht aan de Nationale ombudsman - werd ontvangen. Dit geldt eens te meer, gezien dat:

na 6 juli 2001 nog contact is geweest met een teamgenote van (de behandelend ambtenaar; N.o.), hetwelk heeft uitgemond in inzage in de internationale gegevensuitwisseling inzake belanghebbende op 12 juli 2001 ten kantore te Venlo. Daarbij is over de - voorwaardelijke - klacht niet gesproken. Dat (de behandelend ambtenaar; N.o.) wegens vakantie afwezig was, kan belanghebbenden niet zijn ontgaan;

het vorenstaande, belanghebbende noch zijn gemachtigde aanleiding heeft gegeven de klacht aan de daarvoor aangewezen persoon, het Hoofd van de Eenheid, voor te leggen;

de zeer korte termijn na diens terugkeer van vakantie door (de behandelend ambtenaar; N.o.) is gereageerd (bij brief van 14 augustus 2001).

Gezien het vorenstaande acht ik de klacht ongegrond. Daarbij laat ik nog buiten beschouwing dat het uitgangspunt van de voorwaardelijke klacht berust op een onjuiste interpretatie door de gemachtigde; zoals blijkt uit de brief van 14 augustus van de (behandelend ambtenaar; N.o.), beschikt die tot heden niet over de gegevens welke nodig zijn voor het doen van een uitspraak op het bezwaar..."

2. In antwoord op telefonisch gestelde vragen van de Nationale ombudsman liet een medewerker van de Belastingdienst op 24 augustus 2001 nog het volgende weten.

Het is beleid van de Belastingdienst Venlo om brieven die blijkens de adressering zijn gericht aan een bepaalde ambtenaar van de Belastingdienst tijdens diens afwezigheid niet door een ander te laten openen. Hieraan ligt geen hoger beleid of voorschrift ten grondslag.

De brief van 14 augustus 2001 van de behandelend ambtenaar aan verzoekers gemachtigde blijkt op die dag niet te zijn verzonden.