



Rapport

Datum: 31 maart 2004

Rapportnummer: 2004/110

Klacht

Verzoeker klaagt over de wijze waarop de Belastingdienst/Holland Noord/kantoor Zaandam:

heeft gereageerd op zijn klachtbrieven van 3 en 16 september 2003;

de drie aktes van statutenwijziging van G. 1 BV, G. 2 BV, alsmede Z. BV heeft behandeld.

Beoordeling

I. Klachtafhandeling verzoekers brief van 3 september 2003

1. Verzoeker klaagt in de eerste plaats over de wijze waarop de Belastingdienst/Holland Noord/kantoor Zaandam (hierna: de Belastingdienst) heeft gereageerd op zijn klachtbrief van 3 september 2003. Met name klaagt verzoeker er over dat in de afdoeningsbeslissing niet is gereageerd op het door hem in zijn klachtbrief gestelde onjuiste gebruik door de Belastingdienst van de tenaamstellingen van zijn drie vennootschappen. Volgens verzoeker zijn eind december 2002, begin januari 2003 door het deponeren van statuten de naamswijzigingen van de drie vennootschappen aan de Belastingdienst kenbaar gemaakt.

2. In reactie op de klacht erkende de Belastingdienst dat verzoeker in zijn klachtbrief onder meer klaagde over het gebruik door de Belastingdienst van verkeerde tenaamstellingen van verzoekers drie vennootschappen. Voorts liet hij weten dat hem pas tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman was gebleken dat na ontvangst van twee aktes van statutenwijziging inzake twee van verzoekers vennootschappen de tenaamstellingen van die vennootschappen op 19 december 2002 in het Beheer van Relaties waren gewijzigd. Van de derde vennootschap kon de Belastingdienst niet met 100 procent zekerheid zeggen dat geen akte van statutenwijziging was ontvangen.

3. Vaststaat dat de Belastingdienst in zijn afdoeningsbeslissing niet heeft gereageerd op verzoekers klacht voorzover dit betrof het door verzoeker gestelde onjuiste gebruik door de Belastingdienst van de tenaamstellingen van zijn drie vennootschappen.

Door zo te handelen heeft de Belastingdienst gehandeld in strijd met het beginsel van zorgvuldige klachtbehandeling.

In zoverre is de onderzochte gedraging derhalve niet behoorlijk.

II. Klachtafhandeling verzoekers brief van 16 september 2003

1. In de tweede plaats klaagt verzoeker over de klachtafhandeling van zijn klachtbrief van 16 september 2003. In deze brief klaagde verzoeker over het volgens hem zeer ruime

tijdsverloop tussen de ontvangst van een door hem bij de Belastingdienst afgegeven klachtbrief en het doorzenden daarvan naar de Belastingdienst/Centrale administratie.

Verzoeker klaagt er met name over dat de Belastingdienst in de afdoeningsbeslissing liet weten de klacht niet in behandeling te nemen omdat verzoekers belang en het gewicht van de gedraging onvoldoende zouden zijn.

2. In reactie op de klacht liet de Belastingdienst weten dat verzoekers klachtbrief was binnengekomen op 15 augustus 2003 en op 5 september 2003 was doorgezonden naar de Belastingdienst/Centrale administratie. De doorzending had volgens hem derhalve niet onverwijld plaatsgevonden. De Belastingdienst merkte hierbij op dat in verzoekers brief niet expliciet vermeld was dat de klacht een aanslag motorrijtuigenbelasting betrof. Dit viel echter wel uit de brief af te leiden, aldus de Belastingdienst.

Dat in de afdoeningsbeslissing verzoekers belang en het gewicht van de gedraging onvoldoende werden geacht, baseerde de Belastingdienst op het feit dat ten tijde van de klacht de afhandelingstermijn van artikel 9:11, eerste lid Algemene wet bestuursrecht (Awb; zie Achtergrond) nog niet was verstreken. Verzoeker was derhalve niet in zijn belangen geschaad, aldus de Belastingdienst.

3. In artikel 9:8, tweede lid Awb (zie Achtergrond) wordt het bestuursorgaan de mogelijkheid geboden een klacht buiten behandeling te laten, indien het belang van de klager of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is. In dit geval heeft de Belastingdienst zonder nadere motivering verzoekers klacht op basis van de beide hiervoor genoemde gronden buiten behandeling gelaten. Door zo te handelen heeft de Belastingdienst gehandeld in strijd met het motiveringsvereiste.

In zoverre is de onderzochte gedraging eveneens niet behoorlijk.

4. Ten overvloede wordt het volgende overwogen.

Zoals door de Belastingdienst erkend heeft de doorzending niet onverwijld plaatsgevonden. Hij handelde derhalve in strijd met het bepaalde in artikel 2:3, eerste lid Awb. Dat niet expliciet in verzoekers brief stond vermeld dat zijn klacht was gericht tegen de aanslag motorrijtuigenbelasting doet hieraan niet af. Verzoekers klacht diende derhalve gegrond te worden verklaard. Het is niet juist dat de Belastingdienst deze klacht op grond van artikel 9:8, tweede lid Awb heeft afgedaan. Dat de in artikel 9:11, eerste lid Awb genoemde afhandelingstermijn (nog) was verstreken doet hieraan eveneens niet af.

III. De verwerking van de aktes van statutenwijziging

1. Tenslotte klaagt verzoeker over de verwerking van de aan de Belastingdienst gestuurde drie aktes van statutenwijziging van zijn drie vennootschappen.

2. In reactie op de klacht liet de Belastingdienst weten twee aktes van statutenwijziging te hebben ontvangen. Hij erkende van een van deze vennootschappen de naamswijziging niet juist te hebben ingevoerd in het Beheer van Relaties. Voorts was blijkbaar bij het behandelen van de aktes verzuimd de adressen te wijzigen, aldus de Belastingdienst. De gewijzigde adressen zijn op 18 augustus 2003 in het Beheer van Relaties opgenomen.

De aktes zijn volgens de Belastingdienst in tegenstelling tot interne richtlijnen niet gearhiveerd.

De Belastingdienst kon niet met 100 procent zekerheid zeggen dat van de derde vennootschap geen akte was ontvangen.

Door deze handelwijze heeft de Belastingdienst gehandeld in strijd met de van hem te verwachten administratieve nauwkeurigheid.

Op dit punt is de onderzochte gedraging tevens niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Belastingdienst/Holland Noord/kantoor Zaandam, die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van Financiën, is gegrond.

Onderzoek

Op 3 november 2003 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd

31 oktober 2003, van de heer G. te Zaandam, met een klacht over een gedraging van de Belastingdienst/Holland Noord/kantoor Zaandam.

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 minister van Financiën verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Tevens werd een aantal specifieke vragen gesteld.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De reactie van de Belastingdienst/Holland Noord/kantoor Zaandam gaf aanleiding het verslag op een enkel punt aan te vullen.

Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Bij brief van 3 september 2003 diende verzoeker een klacht in bij de Belastingdienst/

Holland Noord/kantoor Zaandam (hierna: de Belastingdienst). Deze brief luidt onder meer als volgt:

"Reeds vanaf december 2002 bent U op de hoogte gesteld van de tenaamstellingen en het adres van (G. 1 BV, G. 2 BV en Z. BV; N.o.).

Onophoudelijk en doorlopend worden door uw dienst verkeerde tenaamstellingen gebruikt en dito adressen. Er is een aantal ongeopend teruggestuurd om de belastingdienst te bewegen de juiste tenaamstellingen en adressen in het belastingsysteem te wijzigen.

Bijgaande treft U weer 2 enveloppen aan met foute NAW (naam-, adres-, en woonplaats)-gegevens. Het vreemde in deze zaak is dat er ook brieven worden ontvangen met de juiste tenaamstelling en dito adres.

Klacht: Ik acht het een (non)daad van onbehoorlijk administratief bestuur om ná 8 maanden nog steeds met verkeerde NAW gegevens te werken."

2. Tevens diende verzoeker bij brief van 16 september 2003 bij de Belastingdienst een klacht in. In deze brief staat onder meer het volgende vermeld:

"Met datum 15 augustus 2003 is aan U een klachtbrief bezorgd. Met datum 5 september

(2003; N.o.) van U een brief ontvangen waarin U aangeeft dat de klacht ter behandeling is doorgestuurd naar het Centraal Bureau Motorrijtuigenbelasting (Belastingdienst/

Centrale administratie, sector autoheffing; N.o.) te Apeldoorn.

Klacht: het zeer ruime tijdsverloop tussen de ontvangst van de klachtbrief en het doorzenden aan een andere instantie is in strijd met de Awb (Algemene wet bestuursrecht; N.o.), art. 2:3.1 (zie Achtergrond; N.o.) en aldus een daad van onbehoorlijk bestuur."

3. De Belastingdienst reageerde bij brief van 19 september 2003 als volgt op verzoekers brief van 16 september 2003:

"Op 16 september 2003 heeft u een klacht ingediend met de volgende inhoud:

"het zeer ruime tijdsverloop tussen de ontvangst van de klachtbrief en het doorzenden aan een andere instantie is in strijd met de AWB, art. 2:3.1 en aldus een daad van onbehoorlijk bestuur."

Ik neem deze klacht niet in behandeling omdat ik uw belang en het gewicht van de gedraging onvoldoende acht. (AWB 9:8:2) (zie Achtergrond; N.o.)"

4. Bij brief van 15 oktober 2003 liet de Belastingdienst verzoeker in reactie op zijn brief van 3 september 2003 onder meer het volgende weten:

"In uw brief van 3 september 2003 klaagt u over het feit dat correspondentie gericht aan M.S. G. 2 BV, Z. BV en G. BV verkeerd geadresseerd wordt.

Ik kan niet nagaan wanneer de adreswijzigingen zijn binnengekomen en hoe deze zijn behandeld, aangezien dergelijke bescheiden niet gearhiveerd worden.

Volgens mijn administratie is op 18 augustus j.l. als vestigingsadres van bovengenoemde vennootschappen opgenomen: P. 87 c, (...) te Za.

Ik verwacht dat hiermee de door u genoemde problemen zich in de toekomst niet meer voor zullen doen."

B. Standpunt verzoeker

Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtformulering onder Klacht. In het verzoekschrift van 31 oktober 2003 laat verzoeker onder meer het volgende weten:

"In mijn klachtbrief (van 3 september 2003; N.o.) is geklaagd over onjuiste tenaamstellingen en dito adres. In het antwoord van de Inspecteur is met geen woord gerept over de onjuiste tenaamstellingen. De Inspecteur noemt:

M.-s. G. 2 BV = G. 2 BV

Z. BV = is correct

G. BV = G. 1 BV

De Inspecteur heeft er dus 1 goed. Geen slechte score voor een "gedegen onderzoek". De laatste reken ik half goed. Ik mag toch aannemen dat de Inspecteur onderzoek heeft gepleegd daar ik aangegeven heb dat ik ook brieven van de belastingdienst ontvang met de juiste tenaamstelling en het juiste adres.

De adreswijziging en de naamswijzigingen zijn eind december 2002, begin januari 2003, aan de belastingdienst verstuurd door notaris V. te Za., d.m.v. het deponeren van de nieuwe statuten van de betreffende vennootschappen. De notaris heeft mij dat bevestigd."

Bij brief van 25 november 2003 deelde verzoeker de Nationale ombudsman onder meer mee:

"Met datum 16 september 2003 een klacht ingediend aan het adres van de Inspecteur Belastingdienst/Holland Noord/kantoor Zaandam. De klacht betrof het niet onverwijld doorsturen van een klachtbrief welke kennelijk bestemd was voor een andere instantie alhoewel de bestreden aanslag door de Inspecteur Belastingdienst/Holland Noord/kantoor Zaandam is opgelegd.

De Inspecteur handelt in strijd met art. 2:3.1 van de Awb. Er is mijns inziens geen sprake van het onverwijld doorzenden van het bezwaarschrift naar een andere instantie daar het bezwaar is bezorgd op 15 augustus 2003 en de Inspecteur dit bezwaar kennelijk omstreeks 5 september 2003 heeft doorgestuurd. De Centrale administratie Autoheffingen heeft de klacht ontvangen op 8 september 2003.

In de uitspraak op de klacht geeft de Inspecteur aan de klacht niet in behandeling te nemen omdat het belang van belastingplichtige en het gewicht van de gedraging onvoldoende zouden zijn.

Kennelijk vindt de Inspecteur het overtreden van wettige voorschriften van ondergeschikt belang en acht het gewicht van de gedraging onvoldoende.

Belastingplichtige stelt zich op het standpunt dat de Inspecteur zich aan de wet dient te houden en daaraan uitvoering dient te geven."

C. Standpunt Belastingdienst/Holland Noord/kantoor Zaandam

1. In reactie op de bij faxbericht van 4 december 2003 door de Nationale ombudsman gestelde vragen liet de Belastingdienst bij brief van 18 december 2003 onder meer het volgende weten:

"1. Klachtbrief 16 september 2003

In deze brief klaagt verzoeker over het zeer ruime tijdsverloop tussen de ontvangst van een klachtbrief en het doorzenden hiervan aan een andere instantie.

De brief is binnengekomen op 15 augustus 2003, doorzending heeft plaatsgevonden op 5 september 2003. Doorzending heeft derhalve niet onverwijld plaatsgevonden. Ik teken hierbij aan dat in de brief niet expliciet vermeld wordt dat de klacht een aanslag Motorrijtuigenbelasting betreft, dit valt uit de brief wel af te leiden.

Dat ik verzoekers belang en het gewicht van de gedraging onvoldoende acht baseer ik op het feit dat ten tijde van de klacht de afhandelingstermijn van artikel 9:11.1 (Awb; zie Achtergrond; N.o.) nog niet verstreken was. Verzoeker was derhalve niet in zijn belangen

geschaad.

2. Klachtbrief van 3 september 2003

In deze brief klaagt verzoeker dat verkeerde tenaamstellingen en adressen werden gebruikt. Bij behandeling van deze klacht bleek dat op 18 augustus 2003 in Beheer van Relaties als adres van de onderhavige vennootschappen is opgenomen: P. 87c

(...) Za.

De in Beheer van Relaties opgenomen gegevens worden gebruikt voor berichten die automatisch aangemaakt en verzonden worden, zoals aangiftebiljetten e.d. In overige correspondentie (zoals i.c. behandeling van klachtbrieven) is het adres gebruikt dat de afzender aangeeft. Het is dus mogelijk dat, zolang Beheer van Relaties nog niet is gewijzigd, zowel op het oude als het nieuwe adres post ontvangen wordt.

Nu kort vóór de ontvangst van de klachtbrief het juiste adres in Beheer van Relaties was opgenomen, ben ik er voetstoots vanuit gegaan dat het probleem opgelost was.

Dit blijkt nu niet het geval.

Uit nader onderzoek blijkt dat met ingang van 19 december 2002 de tenaamstelling van G. 1 BV en Z. BV gewijzigd is (dit is overeenkomstig de gegevens van de Kamer van Koophandel). Dit geldt niet voor M.S.G. 2 BV, terwijl uit een opgave van de Kamer van Koophandel blijkt dat er ook voor deze vennootschap een akte van statutenwijziging is opgesteld waarin als tenaamstelling G. 2 BV is opgenomen. Deze akte is derhalve door ons niet behandeld.

U mag concluderen dat het onderzoek zorgvuldiger had kunnen worden uitgevoerd. Ik wil u echter wijzen op de bijzondere omstandigheden in dit geval, waarover ik u in mijn brief van 29 augustus j.l. (zie **C.** 2.; N.o.) heb geïnformeerd.

U vraagt mij voorts naar de reden van de lange duur van het doorvoeren van de adreswijzigingen. Ik kan u hierover geen uitsluitsel geven. Blijkbaar is bij het behandelen van de aktes van statutenwijziging van G. 1 BV en Z. BV verzuimd het adres te wijzigen.

Zoals ik al in mijn reactie op de klacht aan verzoeker heb aangegeven worden andere verhuisberichten niet gearcheeerd.

Overigens heb ik geconstateerd dat ook de aktes van statutenwijziging van G. 1 BV en Z. BV, in tegenstelling tot de interne richtlijnen, niet gearcheeerd zijn..."

2. De hiervoor onder 1. genoemde brief van 29 augustus 2003 van de Belastingdienst gericht aan de Nationale ombudsman luidt onder meer als volgt:

“Verzoeker verzet zich met inzet van alle middelen tegen de heffing en inning van belastingen ten laste van hem of aan hem gelieerde rechtspersonen. Hij kent de rechtsmiddelen en zet ze in totdat het laatste beroep is benut.

In het lopende jaar heeft dat 4 arresten van de Hoge Raad en één uitspraak van het Hof Amsterdam gekost. In alle gevallen zijn de door mij opgelegde aanslagen in stand gebleven. In de uitspraak van het Hof is als standpunt van belanghebbende ondermeer aangegeven: “belanghebbende streeft ernaar en heeft ook het recht om zo min mogelijk belasting te betalen”.

De hieraan verbonden uitvoeringskosten zijn buitengewoon hoog. Het Hof heeft 13 pagina's tekst nodig om de papieren constructies van belanghebbende te pareren.

Verzoeker heeft dit intensieve rechtsverkeer in de afgelopen jaren begeleid met een gestage stroom aan klachten, vrijwel altijd zonder enig materieel belang. In het afgelopen voorjaar heeft hij daarin een stroomversnelling aangebracht.

April 13 klachten

Mei 13 klachten

Juni 11 klachten

Juli 3 klachten

De eerste 16 klachten zijn door mij afgehandeld, de overige niet.

Veelal betreft het klachten tegen gedragingen van jaren geleden of zaken die al waren opgelost.

Mijn indruk is dat verzoeker willens en wetens poogt de voortgang van het proces binnen mijn kantoor te frustreren door mij te dwingen tot een reactie op iedere uiting zijnerzijds, uiteraard voorzien van de elementen van art 9:4 lid 2 AWB (zie Achtergrond; N.o.), ook al is die nog zo summier en ongemotiveerd.

Naar mijn mening zijn de exoneratiebepalingen van art 9:8 AWB (zie Achtergrond; N.o.) van toepassing.

(...)

Ik heb verzoeker niet in kennis gesteld van mijn standpunt van het niet reageren omdat mijn ervaring is dat hij niet ontvankelijk is voor welke kennisgeving dan ook van mijn kant. Ik heb mij niet gerealiseerd dat ik daarmee een wettelijke verplichting heb geschonden. Uiteraard zal ik mij in het vervolg aan die verplichting houden.”

3. Naar aanleiding van op 21 januari 2004 telefonisch door de Nationale ombudsman nader gestelde vragen liet de Belastingdienst bij brief van 22 januari 2004 onder meer weten:

“Er is sprake van de volgende naamswijzigingen:

Oud Nieuw

M. S. G. BV G. 1 BV

M. S. Z. BV Z. BV

M. S. G. 2 BV G. 2 BV

waarbij dus in onze administratie m.b.t. de eerste vennootschap de 1 niet in de naam was opgenomen en de naamswijziging van de derde vennootschap helemaal niet was verwerkt.

(...) Geconstateerd is dat op 19 december 2002 voor de eerste twee vennootschappen in onze administratie een naamswijziging is verwerkt, voor de derde vennootschap niet. Niet met 100% zekerheid is te zeggen dat voor deze laatste vennootschap geen akte is ontvangen.”

Achtergrond

Algemene wet bestuursrecht

Artikel 2:3, eerste lid

“Het bestuursorgaan zendt geschriften tot behandeling waarvan kennelijk een ander bestuursorgaan bevoegd is, onverwijld door naar dat orgaan, onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de afzender.”

Artikel 9:4, tweede lid

“Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:

- a. de naam en het adres van de indiener;
- b. de dagtekening;
- c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.”

Artikel 9:8

“1. Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:

- a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de artikelen 9:4 en volgende is behandeld;
- b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden,
- d. waartegen door de klager beroep kan of kon worden ingesteld;
- e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of,
- f. zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

2. Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.”

Artikel 9:11, eerste lid

“Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen zes weken of - indien afdeling 9.3 van toepassing is - binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.”