



# Rapport

**Datum: 20 april 2004**

**Rapportnummer: 2004/128**

## Klacht

Verzoekster klaagt erover dat de Belastingdienst/Amsterdam vier (maandelijkse) voor haar bestemde voorlopige teruggaven inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen (ib/pvv) over het jaar 2003 heeft gestort op een ander rekeningnummer dan door haar is verzocht op het formulier verzoek voorlopige teruggaaf ib/pvv 2003.

Verzoekster is van mening dat de Belastingdienst/Amsterdam de vier teruggaven met vergoeding van rente over de periode dat zij niet over de teruggaven heeft kunnen beschikken, alsnog op het door haar gewenste rekeningnummer dient te storten.

## Beoordeling

1. Verzoekster klaagt er over dat de Belastingdienst/Amsterdam (hierna: de Belastingdienst) vier maandelijkse teruggaven van in totaal € 590 inzake de haar opgelegde voorlopige teruggaaf inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen (ib/pvv) over het jaar 2003 niet heeft gestort op het door haar gewenste rekeningnummer. Verzoekster wees erop dat zij op het door haar op 6 december 2002 bij de Belastingdienst/Centrale betalingsadministratie (per 1 januari 2003 onderdeel van de Belastingdienst/Centrale administratie) ingediende formulier verzoek voorlopige teruggaaf ib/pvv 2003 het bovengenoemde rekeningnummer heeft ingevuld.

Een kopie van het ingevulde formulier verzoek voorlopige teruggaaf 2003 luidt voor zover van belang:

2. Verzoekster stelde zich op het standpunt dat er geen sprake is van een op het door haar ingediende formulier onjuist of onduidelijk ingevuld rekeningnummer. Niet zij, zoals door de Belastingdienst wordt gesteld, maar de Belastingdienst heeft in dit geval verwijtbaar gehandeld. Verzoekster verzocht derhalve de vier maandelijkse teruggaven alsnog op het door haar gewenste rekeningnummer te storten. Verder wenste zij vergoeding van rente over de periode dat zij niet over de teruggaven heeft kunnen beschikken.

3. In reactie op de klacht liet de Belastingdienst weten dat er dagelijks duizenden verzoeken om voorlopige teruggaaf geautomatiseerd worden behandeld. De formulieren worden door scan-apparatuur automatisch ingelezen. Bij enige twijfel bij de scan-apparatuur over de gegevens die zijn ingevuld op het desbetreffende formulier worden deze gegevens voorgelegd aan een data-entry-typiste. Deze toetst dan handmatig de naar haar oordeel ingevulde gegevens in.

In dit geval is door de scan-apparatuur twijfel gerezen bij het ingevulde rekeningnummer en heeft de desbetreffende data-entry-typiste vervolgens geconcludeerd dat het rekeningnummer .....9(.) was ingevuld en heeft dit nummer derhalve ingetoetst. Volgens de Belastingdienst wordt bij de vertoetsing door de data-entry-typiste door haar alleen

gekeken naar de rubriek waar de twijfel bij is gerezen, te weten in dit geval de rubriek "Rekeningnummer voor teruggaaf". Op grond van het door de data-entry-typiste ingetoetste rekeningnummer werden de teruggaven gestort op genoemd rekeningnummer. Pas nadat de eerste vier termijnen waren overgemaakt werd een en ander door verzoekster gemeld en werd de zaak door de Belastingdienst hersteld. Op dat moment werd door de Belastingdienst ook gekeken waar de verwijtbaarheid lag met betrekking tot het naar achteraf gebleken foutieve rekeningnummer. Ook bij deze hernieuwde lezing werd door de Belastingdienst het rekeningnummer .....9(.) gelezen. Daarnaast gevraagd liet de Belastingdienst weten dat indien het ingevulde rekeningnummer in combinatie met het op het formulier ingevulde sofinummer van verzoekster wordt gelezen door hem het door verzoekster gewenste rekeningnummer .....4(.) wordt gelezen.

Ten slotte liet de Belastingdienst weten dat de vier teruggaven door de niet-rechthebbende aan hem waren teruggestort en vervolgens op 5 december 2003 door hem op het door verzoekster gewenste rekeningnummer waren uitbetaald.

4. Vast staat dat de Belastingdienst de vier maandelijks teruggaven niet aan verzoekster heeft uitbetaald. Het rekeningnummer waarop de Belastingdienst de teruggaven heeft gestort, stond ten tijde van die stortingen immers niet op haar naam maar op naam van een derde. Verzoekster is door de betaling aan de derde op geen enkele wijze gebaat.

5. Ingevolge het bepaalde in het eerste lid van artikel 6:34 Burgerlijk Wetboek (zie Achtergrond, onder 1.) kan de Belastingdienst verzoekster alleen tegenwerpen dat hij met de storting op de rekening van de derde bevrijdend heeft betaald, indien hij op redelijke gronden heeft mogen aannemen dat de ontvanger van de betaling daartoe gerechtigd was of dat uit andere hoofde aan hem of haar moest worden betaald.

In dit geval heeft de Belastingdienst verzoekster bij het indienen van het verzoek om voorlopige teruggaaf door middel van het formulier voorlopige teruggaaf de gelegenheid geboden het door haar gewenste rekeningnummer voor deze teruggaaf aan hem door te geven. Op het formulier is door dan wel namens verzoekster het gewenste rekeningnummer ingevuld.

Uit de hierboven onder 1. opgenomen kopie van het door verzoekster ingediende formulier voorlopige teruggaaf blijkt dat bij de vermelding van de getallen inzake de geboortedatum, alsmede de sofinummers van verzoekster en haar fiscale partner een eenvormige schrijfwijze van de 9 wordt gehanteerd. Van deze eenvormige schrijfwijze van het cijfer 9 is echter geen sprake bij lezing van het zesde cijfer van het ingevulde rekeningnummer.

In het rekeningnummer staat als eerste cijfer een 4 ingevuld. Vanwege de niet-eenvormige schrijfwijze van het cijfer 4 kan twijfel ontstaan of met het zesde in het rekeningnummer ingevulde cijfer tevens een 4 wordt bedoeld.

In aanmerking genomen dat derhalve geen duidelijkheid bestaat of op het formulier een 4 of een 9 als zesde cijfer in het rekeningnummer is ingevuld, had het op de weg van de Belastingdienst gelegen verzoekster in de gelegenheid te stellen nogmaals het gewenste rekeningnummer op te geven waarop zij de teruggaaf wenste te ontvangen. Door dit na te laten heeft de Belastingdienst gehandeld in strijd met de van hem te verwachten vereiste administratieve nauwkeurigheid. Aan het bovenstaande doet niet af dat het formulier (gedeeltelijk) automatisch is verwerkt. Dat de data-entry-typiste niet de mogelijkheid had om kennis te nemen van de overige op het formulier voorkomende rubrieken, zoals bijvoorbeeld geboortedatum en sofinummer, teneinde de getallen in de rubriek "Rekeningnummer voor teruggaaf" daarmee te vergelijken, maakt deze beslissing niet anders.

Het bovenstaande leidt tot het oordeel dat de Belastingdienst met de storting van de aan verzoekster toekomende teruggaaf op het rekeningnummer van een derde niet bevrijdend heeft voldaan aan zijn verplichting tot betaling van een bedrag van € 590 aan verzoekster.

De onderzochte gedraging is derhalve niet behoorlijk.

6. In reactie op verzoeksters verzoek om rentevergoeding over de periode dat zij niet over de teruggaven heeft kunnen beschikken, liet de Belastingdienst in aansluiting op het hiervoor onder 3. vermelde weten dat hem geen verwijt kan worden gemaakt en hij derhalve niet tot rentevergoeding is verplicht. Het verzoek werd derhalve afgewezen.

In aanmerking genomen hetgeen hiervoor onder 5. door de Nationale ombudsman is overwogen, kon de Belastingdienst het verzoek om rentevergoeding op grond van de resolutie van de staatssecretaris van Financiën van 12 december 1990, nr. AFZ90/8697 (zie Achtergrond, onder 2.), zoals ook neergelegd in artikel 28, paragraaf 2, punt 4, Leidraad Invordering 1990 (zie Achtergrond onder 3.) echter in redelijkheid niet afwijzen op de grond dat de Belastingdienst geen verwijt kon worden gemaakt. Dit geeft de Nationale ombudsman aanleiding tot het doen van een aanbeveling.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van de Belastingdienst/Amsterdam, 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/Amsterdam zijn beslissing tot afwijzing van verzoeksters verzoek om rentevergoeding op grond van de resolutie van de staatssecretaris van Financiën van 12 december 1990, nr. AFZ90/8697, zoals ook neergelegd in artikel 28, paragraaf 2, punt 4, Leidraad Invordering 1990, over de periode dat zij niet over de teruggaven heeft

kunnen beschikken in heroverweging neemt. Bij de heroverweging dient rekening te worden gehouden met hetgeen onder de Beoordeling, onder 5. is overwogen, te weten dat geen duidelijkheid bestaat of op het formulier een 4 of een 9 als zesde cijfer in het rekeningnummer is ingevuld en het derhalve op de weg van de Belastingdienst had gelegen verzoekster in de gelegenheid te stellen nogmaals het gewenste rekeningnummer op te geven waarop zij de teruggaaf wenste te ontvangen.

Op 25 juni 2004 schreef de staatssecretaris van Financiën aan de Nationale ombudsman zich in de aanbeveling te kunnen vinden en de Belastingdienst/Amsterdam opdracht te geven alsnog een rentevergoeding vast te stellen, gebaseerd op het percentage van de invorderingsrente, over de periode dat verzoekster niet over het bedrag van de aan haar toekomende teruggaven heeft kunnen beschikken.

## Onderzoek

Op 6 oktober 2003 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 2 oktober 2003, van mevrouw K. te Amsterdam, met een klacht over een gedraging van de Belastingdienst/Amsterdam.

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/Amsterdam 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 Belastingdienst/Amsterdam deelde 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 diende op 6 december 2002 een door haar ondertekend formulier verzoek voorlopige teruggaaf inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen (ib/pvv) over het jaar 2003 in bij de Belastingdienst/Centrale betalingsadministratie (per 1 januari 2003: onderdeel van de Belastingdienst/Centrale administratie). Een kopie van het ingevulde formulier luidt voor zover van belang:

2. Met dagtekening 22 januari 2003 stuurde de Belastingdienst/Amsterdam (hierna: de Belastingdienst) verzoekster een voorlopige teruggaaf ib/pvv 2003 met een door haar (in twaalf maandelijkse termijnen) te ontvangen bedrag van in totaal € 1.766. In de beschikking staat dat de maandelijkse teruggaven gestort zouden worden op het rekeningnummer .....9(.).

Inzake de teruggaaf is door de Belastingdienst een bedrag van € 148 op 17 januari en 12 februari 2003, alsmede een bedrag van € 147 op 12 maart en 10 april 2003 op het hiervoor genoemde naar achteraf gebleken niet door verzoekster gewenste rekeningnummer uitbetaald.

3. In reactie op verzoeksters brieven van 23 april en 10 juni 2003, waarin zij erover klaagde dat zij de voor haar bestemde vier teruggaven ib/pvv 2003 (nog) niet had ontvangen, liet de Belastingdienst bij brieven van 20 mei en 11 juni 2003 weten dat uit het door hem ingestelde onderzoek was gebleken dat het overmaken van de belastingteruggaaf naar het niet door verzoekster gewenste rekeningnummer aan verzoekster te wijten was. Volgens de Belastingdienst had verzoekster verzuimd tijdig haar juiste c.q. nieuwe rekeningnummer aan hem door te geven. Ten gevolge hiervan waren de vier maandelijkse teruggaven op het niet door verzoekster gewenste rekeningnummer gestort. De Belastingdienst liet aan verzoekster weten dat desondanks door hem de niet-rechthebbende was aangeschreven met het verzoek het door hem/haar ten onrechte ontvangen bedrag van de teruggaaf aan hem terug te storten. Na ontvangst hiervan zou de Belastingdienst dit bedrag storten op het door verzoekster gewenste rekeningnummer.

#### B. Standpunt verzoekSTER

Voor het standpunt van verzoekster wordt verwezen naar de klachtformulering onder Klacht. Verzoekster is van mening dat op het formulier het door haar gewenste rekeningnummer niet onjuist of onduidelijk is ingevuld. Derhalve heeft niet zij, zoals door de Belastingdienst wordt gesteld, maar de Belastingdienst verwijtbaar gehandeld door de teruggaven op het rekeningnummer .....9(.) en niet op het rekeningnummer .....4(.) te storten, aldus verzoekster.

#### C. Standpunt BELASTINGDIENST/AMSTERDAM

1. Bij brief van 27 oktober 2003 stelde de Nationale ombudsman de Belastingdienst de volgende vragen:

“1. Baseert u uw standpunt in uw brieven van 20 mei en 11 juni 2003 dat het overmaken van de belastingteruggaven naar het niet door verzoekster gewenste rekeningnummer aan haar te wijten is op het oordeel dat op het door verzoekster op 6 december 2002 ondertekende formulier verzoek voorlopige teruggaaf volgens u als rekeningnummer voor teruggaaf het nummer .....9(.) is ingevuld?

2. Bestaat er volgens u gelet op de eenvormige schrijfwijze van de 9 op het formulier bij verzoeksters geboortedatum, alsmede bij verzoeksters en haar fiscale partner sofi-nummers twijfel of verzoekster als een na laatste cijfer in het rekeningnummer voor teruggaaf een 9 heeft bedoeld?

3. Is er volgens u op het formulier ten aanzien van het rekeningnummer voor teruggaaf sprake van eenvormigheid van de cijfers 4?

4. Ik verzoek u aan te geven wat de stand van zaken is met betrekking tot uw verzoek aan de niet-rechthebbende het totaal bedrag van de teruggaven aan u over te maken.“

2. In reactie op de hiervoor vermelde vragen liet de Belastingdienst bij brief van 1 december 2003 onder meer het volgende weten:

#### **“De feiten**

Belanghebbende heeft op 6 december 2002 een verzoek om voorlopige teruggaaf inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen 2003 ingediend (...).

Dergelijke verzoeken worden door onze scan-apparatuur automatisch ingelezen. Bij enige twijfel over de juiste gegevens, wordt hier nogmaals naar gekeken door een data-entry-typiste. Deze dame heeft geconcludeerd dat er .....9(.) als rekeningnummer werd ingevuld, door belanghebbende.

Vervolgens werden de eerste vier termijnen van de voorlopige teruggaaf gestort op een rekeningnummer van een andere belastingplichtige. Pas nadat de eerste vier termijnen werden overgemaakt werd een en ander gemeld door belanghebbende en werd de zaak door ons hersteld. Op dat moment werd ook bekeken waar de verwijtbaarheid was m.b.t. het foutieve rekeningnummer.

Ook bij hernieuwde lezing werd het rekeningnummer als .....(9). gelezen.

Thans zal ik puntsgewijs reageren op de door u gestelde vragen;

Ja, ons standpunt is inderdaad gebaseerd op het door belanghebbende ingevulde verzoek om voorlopige teruggaaf van 6 december 2002.

Neen, indien de getallen in het rekeningnummer in combinatie met de getallen van het sofinummer worden gelezen dan bestaat bij mij geen twijfel. Echter bij een procesgang waar dagelijks duizenden verzoeken worden behandeld, wordt alleen beoordeeld op desbetreffende rubriek.

Neen, de cijfers vier wijken aanzienlijk van elkaar af.

Niet-rechthebbende heeft de € 590 d.d. 7 oktober 2003 teruggestort op rekeningnummer van de belastingdienst. Inmiddels is op 29 oktober j.l. is de opdracht aan de afdeling invordering gegeven om de gelden terug te storten naar belanghebbende.

Helaas moet ik constateren dat de € 590 nog altijd niet werden overgemaakt aan belanghebbende. De oorzaak hiervan is dat de afdeling invordering met aanzienlijke achterstanden te kampen heeft.

Ik realiseer mij gelijktijdig dat belanghebbende hiervan nooit de dupe mag worden. Voor dit feit bied ik dan ook mijn welgemeende verontschuldigen aan.

Gelijktijdig heb ik de afdeling invordering benaderd en opdracht gegeven de gelden met spoed aan belanghebbende, over te maken.”

3. De Belastingdienst liet op 8 januari 2004 telefonisch daarnaar gevraagd door de Nationale ombudsman weten dat met de beantwoording van vraag 2 in de hiervoor onder **C.2.** opgenomen brief wordt bedoeld dat als het op het formulier ingevulde sofinummer van verzoekster in combinatie met haar rekeningnummer wordt gelezen wél een 4 in plaats van een 9 in het rekeningnummer wordt gelezen.

Verder deelde de Belastingdienst mee van mening te blijven dat de Belastingdienst niet verwijtbaar had gehandeld. Verzoekster had derhalve geen recht op rentevergoeding, aldus de Belastingdienst.

Ten slotte deelde de Belastingdienst mee dat de € 590 op 5 december 2003 op het door verzoekster gewenste rekeningnummer was gestort.

## Achtergrond

### 1. Burgerlijk Wetboek

Artikel 6:34, eerste lid

“De schuldenaar die heeft betaald aan iemand die niet bevoegd was de betaling te ontvangen, kan aan degene aan wie betaald moest worden, tegenwerpen dat hij bevrijdend heeft betaald, indien hij op redelijke gronden heeft aangenomen dat de ontvanger der betaling als schuldeiser tot de prestatie gerechtigd was of dat uit anderen hoofde aan hem moest worden betaald.”

**2. Resolutie van 12 december 1990**, nr. AFZ90/8697, van de staatssecretaris van Financiën:

“...Voor het toekennen van een rentevergoeding bestaat behoudens de regeling met betrekking tot de heffings- en invorderingsrente geen wettelijke regeling. Het beleid ten



aanzien van het verlenen van rentevergoedingen is gebaseerd op coulance en vloeit voort uit het streven naar een klantgerichte behandeling van belastingplichtigen.

Verzoeken kunnen betrekking hebben op trage besluitvorming door de inspecteur en op vertraging bij de ontvanger met betrekking tot uit te betalen bedragen. (...)

Indien na formalisering van een teruggaaf de daadwerkelijke uitbetaling veel langer op zich laat wachten dan gebruikelijk is en de rechthebbende hiervan geen verwijt kan worden gemaakt wordt rente vergoed over de periode gedurende welke van vertraging sprake is geweest.

(...) Indien wordt besloten tot verstrekking van een rentevergoeding geldt als rentepercentage:

- over de periode tot 1 oktober 1992 de wettelijke rente zoals die gold tijdens de periode van de aan de Belastingdienst verwijtbare vertraging;

- over de periode vanaf 1 oktober 1992 het percentage van de heffings- of invorderingsrente zoals dat gold tijdens de periode van de aan de Belastingdienst verwijtbare vertraging..."

**3. Leidraad Invordering 1990** (resolutie van de staatssecretaris van Financiën van 26 juni 1990, nr. AFZ90/1990)

Hoofdstuk V, artikel 28

"...paragraaf 2

4. Als na formalisering van een uit te betalen bedrag de daadwerkelijke uitbetaling veel langer op zich laat wachten dan gebruikelijk is en deze vertraging aan de Belastingdienst is te wijten, wordt rente vergoed over de periode gedurende welke van vertraging sprake is geweest..."