



Rapport

Datum: 1 augustus 2005
Rapportnummer: 2005/231

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de Belastingdienst/Centrale administratie pas op 3 juli 2003 aan zijn verzoek bij brief van 23 juni 2003 heeft voldaan om wijziging van zijn rekeningnummer in het bestand Vastgiro. Tengevolge hiervan zijn twee aan verzoeker toekomende voorlopige teruggaven inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen 2002 op 27 juni en 1 juli 2003 niet naar het door hem in zijn brief gewenste rekeningnummer overgemaakt.

Beoordeling

1. Verzoeker liet bij brief van 23 juni 2003 de Belastingdienst/Centrale administratie (hierna: de Belastingdienst) weten dat hij met onmiddellijke ingang een nieuw rekeningnummer had en hij verzocht de Belastingdienst vriendelijk doch dringend de door hem te verwachten voorlopige teruggaaf inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen (ib/pvv) over het jaar 2002 op zijn nieuwe rekening te storten.
 2. Verzoeker klaagt erover dat de Belastingdienst pas op 3 juli 2003 aan zijn verzoek bij brief van 23 juni 2003 heeft voldaan om wijziging van zijn rekeningnummer. Tengevolge hiervan zijn twee aan verzoeker toekomende voorlopige teruggaven ib/pvv 2002 op 27 juni en 1 juli 2003 niet naar het door hem in zijn brief genoemde nieuwe rekeningnummer overgemaakt, maar naar een rekening die op de momenten van storting op naam van verzoekers voormalige vriendin stond.
 3. In reactie op de klacht liet de Belastingdienst weten dat voor de verwerking van schriftelijke verzoeken tot wijziging van rekeningnummers in het bestand Vastgiro in het algemeen een maximale doorlooptijd van acht werkdagen geldt. Volgens de Belastingdienst is dit getal een intern gegeven gebaseerd op historische gegevens. Deze termijn is niet als een algemeen geldende richtlijn vastgelegd en ook niet zo bekend gemaakt bij de belastingplichtigen, aldus de Belastingdienst. In aansluiting hierop berichtte de Belastingdienst dat deze doorlooptijd ziet op het totale (massale) pakket van schriftelijke verzoeken. Dit pakket is samengesteld uit een grote diversiteit aan te muteren gegevens, van eenvoudige mutaties van een enkel gegeven tot gecompliceerde wijziging van diverse vastleggingen waarvoor een gedegen beoordeling van het verzoek in relatie tot de uit te voeren mutaties vereist is.
- Gezien de omvang en de samenstelling van het werkpakket in relatie tot de beschikbare menskracht wordt de gehanteerde doorlooptijd van acht werkdagen voor het totale werkpakket door de Belastingdienst acceptabel geacht.
4. In de huidige werkwijze worden volgens de Belastingdienst alleen de mutatieverzoeken met betrekking tot te verwachten voorlopige teruggaven die maandelijks worden uitbetaald (hierna: VT's) in een 'eigen' vervolgproces behandeld. Voor deze verzoeken geldt wel een

(vastgelegde) richtlijn, namelijk dat deze mutaties zijn verwerkt vóór de eerstvolgende selectie voor uitbetaling van de (maandelijkse) termijnen van de VT's. Dit betekent dat voor deze verzoeken in dagen een variabele doorlooptijd geldt, aldus de Belastingdienst.

Volgens de Belastingdienst bestaat er geen structurele procedure om schriftelijke mutaties, anders dan de VT's op verzoek van de belastingplichtige met voorrang te behandelen. Het is wel zo dat telefonische verzoeken in zoverre met spoed worden behandeld dat slechts een foutief c.q. ongewenst rekeningnummer uit het bestand Vastgiro wordt verwijderd, doch dat het inbrengen van een gewijzigd rekeningnummer alleen naar aanleiding van een alsnog ingediend schriftelijk verzoek wordt uitgevoerd, aldus de Belastingdienst. Daarnaast wordt in minder drukke perioden voorrang gegeven aan binnengekomen faxen. Volgens de Belastingdienst komen deze, veelal naar aanleiding van contacten van belastingplichtigen met het voor hen competente kantoor, overwegend vanuit de kantoren van de Belastingdienst binnen.

De fax is in principe bedoeld als voorziening om versneld mutaties uit te voeren, echter de aantallen zijn door 'liberaal' gebruik van de voorziening vaak zodanig groot dat een 'dagverwerking' niet mogelijk is, aldus de Belastingdienst.

5. Voorts deelde de Belastingdienst mee dat verzoekers brief van 23 juni 2003 hem vóór of op 25 juni 2003 heeft bereikt. Op 30 juni 2003 werd door anderen dan de directe medewerkers van het proces in deze fase een overzicht gemaakt van de bestaande vastleggingen in het bestand Vastgiro en dit overzicht werd aan verzoekers verzoek tot wijziging van zijn rekeningnummer toegevoegd. Op dat moment werd derhalve geen inhoudelijke beoordeling gedaan, aldus de Belastingdienst.

Vervolgens is het verzoek op 2 juli 2003 voor de feitelijke behandeling opgepakt. Dat wil zeggen dat het verzoek werd beoordeeld en naar aanleiding daarvan werden de noodzakelijke mutaties in een soort data-entry systeem ingebracht, aldus de Belastingdienst. Vervolgens zijn de in de data-entry opgenomen mutaties op 3 juli 2003 in het bestand Vastgiro verwerkt. Vanaf dat moment - 3 juli 2003 - werd volgens de Belastingdienst (onder meer) als rekeningnummer voor teruggaven ib/pvv het door verzoeker in zijn brief van 23 juni 2003 gewenste rekeningnummer gebruikt.

Volgens de Belastingdienst heeft hij de volledige afwikkeling van verzoekers verzoek binnen de intern door hem geaccepteerde doorlooptijd van acht werkdagen gerealiseerd en hij achtte verzoekers klacht derhalve niet gegrond. Dit heeft tot gevolg dat de Belastingdienst zich niet verplicht achtte de twee voorlopige teruggaven ib/pvv 2002 alsnog op het door verzoeker gewenste rekeningnummer te storten.

Ten slotte berichtte de Belastingdienst dat mede naar aanleiding van dit onderzoek door de Nationale ombudsman hij inmiddels opdracht had gegeven te onderzoeken of op eenvoudige wijze meer onderscheid zou kunnen worden gemaakt in het pakket schriftelijke

verzoeken, zodat in ieder geval in een zo vroeg mogelijk stadium vermeden kan worden dat teruggaven naar een foutief c.q. ongewenst rekeningnummer zou worden overgemaakt. De volledige afwikkeling van het verzoek, te weten het aanbrengen van alle gewenste mutaties in het bestand Vastgiro, zou dan in tweede instantie plaatsvinden.

6. In reactie op het verslag van bevindingen berichtte de staatssecretaris van Financiën dat de Belastingdienst eind 2004 onderzoek heeft verricht naar de mogelijkheden om de verwerkingstijd van schriftelijke verzoeken om wijziging van een rekeningnummer in het bestand Vastgiro te bekorten. In het bijzonder werd onderzocht of een eenvoudiger, minder diepgaand vooronderzoek kon worden ingevoerd. Daarmee zou worden bereikt dat het verzoek sneller tot een mutatie in het bestand Vastgiro leidt. Volgens de staatssecretaris lijkt deze procedure vruchten af te werpen. De verzoeken worden op de dag na binnenkomst direct verwerkt en vertoetst. De dag daaropvolgend is de mutatie gerealiseerd. Vooralsnog waren er volgens de staatssecretaris geen signalen dat deze versnelde werkwijze tot ongewenste neveneffecten zou leiden.

Medio december 2004 zou een analyse worden uitgevoerd die zou moeten leiden tot een antwoord op de vraag of de hierboven omschreven procedure structureel zou worden ingevoerd, aldus de staatssecretaris. De resultaten van het onderzoek zouden eind december 2004 bekend zijn en de staatssecretaris zegde de Nationale ombudsman toe hem daarover nader te berichten. Op het moment van het uitbrengen van dit rapport waren de resultaten (nog) - ondanks diverse rappels - niet de door de Nationale ombudsman ontvangen.

7. Voorts liet de staatssecretaris weten de door de Belastingdienst tot nu toe gehanteerde verwerkingstermijn van acht (werk)dagen niet onredelijk lang te achten.

Volgens de staatssecretaris was los van de klacht van verzoeker reeds het hiervoor onder 6. genoemde onderzoek in gang gezet om te bezien of die termijn kon worden bekort. Tegen deze achtergrond, en verder alle omstandigheden van het geval in aanmerking nemend, was de staatssecretaris bereid uit overwegingen van coulance de twee voorlopige teruggaven nogmaals aan verzoeker uit te betalen.

8. Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat bestuursorganen slagvaardig en met voldoende snelheid optreden. Dit impliceert onder andere dat bestuursorganen brieven van burgers, niet zijnde aan te merken als aanvraag, bezwaarschrift of klaagschrift in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb), binnen een redelijke termijn behoren af te handelen. Het antwoord op de vraag of een afhandelingstermijn als redelijk valt aan te merken, is goeddeels afhankelijk van de inhoud van de brief, en zal van geval tot geval moeten worden beoordeeld.

9. In het geval van verzoeker - waar hij in zijn brief verzoekt om met onmiddellijke ingang zijn rekeningnummer voor teruggaaf te wijzigen en de door hem te verwachten teruggaaf

ib/pvv 2002 naar zijn nieuw doorgegeven rekeningnummer over te maken - had van de Belastingdienst mogen worden verwacht dat hij binnen een redelijke termijn in ieder geval het door verzoeker in zijn brief uitgesloten rekeningnummer uit het bestand Vastgiro had verwijderd, dan wel had geblokkeerd voor toekomstige teruggaven. Zoals de staatssecretaris heeft aangegeven is het de Belastingdienst mogelijk gebleken dat verzoeken om wijziging van rekeningnummers op de dag na binnenkomst direct worden verwerkt en vertoetst, alsmede dat de dag daaropvolgend de mutatie reeds kan zijn gerealiseerd. In aanmerking genomen het bovenstaande heeft de Belastingdienst in dit geval gehandeld in strijd met het vereiste van voortvarendheid door pas na in ieder geval zes werkdagen

ná de ontvangst van verzoekers brief, het in het bestand Vastgiro opgenomen rekeningnummer van verzoeker voor teruggaven ib/pvv te verwijderen.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Belastingdienst/Centrale administratie te Apeldoorn is gegrond, wegens schending van het vereiste van voortvarendheid.

Instemming

De Nationale ombudsman heeft er met instemming van kennisgenomen dat de staatssecretaris van Financiën in dit geval bereid was uit overwegingen van coulance de twee voorlopige teruggaven inkomstenbelastingen/premie volksverzekeringen over het jaar 2002 alsnog aan verzoeker uit te betalen.

Onderzoek

Op 4 januari 2004 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, bij e-mailbericht van diezelfde datum, van de heer S. te Oosterhout, met een klacht over een gedraging van de Belastingdienst/Centrale administratie te Apeldoorn.

Verzoeker had zich al eerder, bij e-mailberichten van 6 en 8 november 2003, tot de Nationale ombudsman gewend. Uit deze e-mailberichten bleek dat verzoeker zijn klacht eerder schriftelijk op 21 augustus 2003 had voorgelegd aan de Belastingdienst/Zuidwest/

kantoor Middelburg, maar dat de klacht niet behandeld was volgens de wettelijke voorschriften voor klachtbehandeling (hoofdstuk 9 Algemene wet bestuursrecht). In verband hiermee werd verzoekers klacht op 17 november 2003 door de Nationale ombudsman doorgestuurd naar de Belastingdienst/Zuidwest.

Bij brief van 30 december 2003 werd de klacht door de Belastingdienst/Zuidwest/kantoor Breda afgehandeld. Naar aanleiding van verzoekers e-mailbericht van 4 januari 2004 werd naar de in dat e-mailbericht genoemde gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van Financiën, een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de Belastingdienst/Centrale administratie te Apeldoorn verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Voorts werd hem een aantal specifieke vragen gesteld.

Gedurende het onderzoek werd de minister van Financiën om informatie verzocht.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De Belastingdienst/Centrale administratie deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. De reactie van de staatssecretaris van Financiën gaf aanleiding het verslag aan te vullen. De reactie van verzoeker gaf geen aanleiding het verslag aan te vullen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Met dagtekening 5 juni 2003 stuurde de Belastingdienst/Zuidwest/kantoor Breda verzoeker een voorlopige teruggaaf inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen 2003 (H.30) met een door hem te ontvangen bedrag van € 78. In de beschikking staat dat de teruggaaf gestort zou worden op rekeningnummer Y.

2. Bij brief van 23 juni 2003 liet verzoeker de Belastingdienst/Centrale administratie te Apeldoorn onder meer het volgende weten:

"Vanaf heden heb ik, MET ONMIDDELLIJKE INGANG, een nieuw bankrekeningnummer.
Bankrekening X ABN/AMRO t.n.v. (verzoeker; N.o.) te Oosterhout NB.

Op 2 juni jl. is echter een bedrag van € 78,- op een foutief vermeld bankrekeningnummer gestort, wetende Y t.n.v. mw. H. te Ulvenhout.

Dit bankrekeningnummer werd tot 2 jaar geleden door mevrouw H. en ondergetekende gezamenlijk gebruikt, maar aangezien mijn relatie met mw. H. al 2 jaar beëindigd is klopt dit niet meer.

Mag ik u vriendelijk verzoeken, de ABN/AMRO Breda te vragen, het bovenvermelde bedrag terug te vorderen van mw. H., aangezien deze dame niet welwillend is dit zelf aan

mij door te storten.

Daarnaast verzoek ik U vriendelijk doch dringend de door mij te verwachten teruggave inkomstenbelasting 2002 op bankrekeningnummer X ABN/AMRO Raamsdonksveer te storten. Alle door mij te betalen bedragen zullen ook van dit rekeningnummer worden afgeschreven."

3. De Belastingdienst/Zuidwest/kantoor Breda deelde verzoeker door middel van twee beschikkingen, gedagtekend 27 en 28 juni 2003 mee dat twee voorlopige teruggaven inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen 2002 (H.20 en H.21) van respectievelijk € 289 en € 650 zouden worden gestort op rekening Y.

4. Vervolgens wendde zoeker zich bij brief van 2 juli 2003 tot de Belastingdienst/

Zuidwest/kantoor Breda met onder meer het volgende:

"Op 23 juni 2003 heb ik een brief verstuurd naar de Belastingdienst in Apeldoorn, afdeling Vast/Giro, met daarin de melding van mijn nieuwe bankrekeningnummer.

Tot mijn spijt blijkt deze informatie Uw diensten nog niet te hebben bereikt. Daarom hoop ik de storting van mijn belastingteruggave op het juiste bankrekeningnummer gedaan te krijgen.

(...)

Daarmee hoop ik dat de teruggave alsnog op het juiste rekeningnummer kan gestort worden, te weten ABN-AMRO X t.n.v. (verzoeker; N.o.) (...) te Oosterhout.

Het bankrekeningnummer op het teruggavenformulier is namelijk het rekeningnummer van mijn ex-vriendin mevrouw H. te Ulvenhout, en deze dame weigert elke medewerking tot terugstorting mocht het geld alsnog op haar rekening terecht komen."

5. In een brief van 21 augustus 2003 deelde verzoeker de Belastingdienst/Zuidwest/kantoor Middelburg onder meer mee:

"Naar aanleiding van het telefoongesprek dat mijn vriendin vandaag met U gevoerd heeft doe ik U de kopieën van de brieven (zie hiervoor onder 2. en 4.; N.o.) toekomen, welke ik enige tijd geleden naar Uw diensten in Apeldoorn en Breda heb gestuurd op aanraden van onze belastingsadviseur.

Het heeft ons zeer bevreemd dat er nooit een ontvangstbevestiging werd gestuurd naar aanleiding van deze brieven. Daarnaast werd mijn vriendin door iemand van de Belastingdienst in Breda, op maandag 28 juli jl., verteld dat de teruggave op 15 augustus op mijn eigen bankrekeningnummer X zou gestort worden.

Tot mijn verbazing blijkt nu echter dat zowel U als (een medewerkster van de Belastingdienst; N.o.) in Breda nergens van op de hoogte zijn.

Het zou ons te zeerste helpen indien U deze zaak voor ons zou willen uitzoeken en tot een goed einde zou willen brengen. Wij hebben inmiddels informatie ontvangen dat Mw. H. te Ulvenhout, het geld op haar rekening heeft ontvangen. Op onze vraag om het door te storten naar mijn bankrekeningnummer werd negatief gereageerd door haar."

6. De Belastingdienst/Zuidwest/kantoor Middelburg berichtte verzoeker bij brief van 27 oktober 2003 onder meer als volgt:

"De Centrale Betalingsadministratie in Apeldoorn heeft op 1 juli 2003, onder vermelding van aanslagnummer (...) H20, een bedrag van € 289, op 27 juni 2003, onder vermelding van aanslagnummer (...) H21, een bedrag van € 650 en op 2 juni 2003, onder vermelding van aanslagnummer (...) H30, een bedrag van € 78 op rekening Y overgemaakt. Laatstgenoemde rekening is overgenomen van uw belastingaangifte die u via modem indiende.

Bij navraag bij de ABN/AMRO bank blijkt deze rekening op naam te staan van mevrouw H., (...) Ulvenhout.

Mijn schriftelijk verzoek om terugbetaling die ik op 21 augustus 2003 heb verzonden, heeft niet tot terugbetaling geleid. Meer kan ik in deze niet voor u doen. Hierbij eindigt mijn bemiddeling.

U moet zelf de nodige stappen nemen om het bedrag te innen.

Ik beschouw deze post als afgedaan.

Inmiddels is de Centrale Betalingsadministratie in Apeldoorn op de hoogte van uw huidige rekeningnummer: X."

7. Verzoeker wendde zich bij e-mailberichten van 6 en 8 november 2003 tot de Nationale ombudsman met een klacht over de Belastingdienst/Zuidwest/kantoor Middelburg inzake (onder meer) de twee meergenoemde stortingen inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen 2002 op de niet door hem gewenste rekening. Op verzoekers verzoek daartoe werden de bovengenoemde e-mailberichten bij brief van 17 november 2003 door de Nationale ombudsman naar de Belastingdienst/Zuidwest doorgestuurd met het verzoek de klacht overeenkomstig het bepaalde in hoofdstuk 9 Algemene wet bestuursrecht te behandelen.

8. De Belastingdienst/Zuidwest liet verzoeker bij brief van 30 december 2003 in reactie op de hiervoor onder 7. bedoelde klacht onder meer het volgende weten:

"Op 24 november 2003 heb ik via de Nationale ombudsman van u een brief ontvangen waarin u klaagt over het feit dat uw belastingteruggave over 2002 is gestort op het rekeningnummer van uw ex-partner. U geeft in uw brief aan dat u zowel naar de Belastingdienst/Centrale administratie Apeldoorn als naar de Belastingdienst/Zuidwest/kantoor Breda een brief gestuurd heeft met een opgave van het juiste rekeningnummer. Verder schrijft u dat uw ex-partner mw. H. niet wenst mee te werken aan een terugboeking naar uw rekeningnummer.

(...)

Overwegingen

Vanaf 1998 heeft u jaarlijks een aangiftebiljet (of diskette met begeleidende brief) ontvangen waarop uw rekeningnummer voor te verlenen teruggaven stond vermeld. Dit gold ook voor het aangiftebiljet (of brieven) die u begin 2003 kreeg inzake het belastingjaar 2002. U heeft belastingaangifte gedaan via een modem. U heeft hierbij de vraag "ander of onbekend rekeningnummer" niet ingevuld. De Belastingdienst heeft de navolgende teruggaven overgemaakt naar rekeningnummer Y.

Op 2 juni 2003 de teruggaaf inzake de aanslag (...) H30 ten bedrage van € 78.

Op 27 juni 2003 de teruggaaf inzake de aanslag (...) H21 ten bedrage van € 650.

Op 1 juli 2003 de teruggaaf inzake de aanslag (...) H20 ten bedrage van € 289.

Uit de kopieën van de brieven die u meegestuurd heeft blijkt dat u met dagtekening 23 juni 2003 aan de Belastingdienst/Centrale administratie Apeldoorn heeft verzocht uw rekeningnummer te wijzigen in rekeningnummer X. Naar aanleiding van deze brief is uw rekeningnummer op 3 juli 2003, d.w.z. binnen zeven werkdagen, in de automatiseringssystemen gewijzigd.

Met dagtekening 2 juli 2003 heeft u informatief en voor de volledigheid nog een brief gestuurd naar de Belastingdienst/Zuidwest/kantoor Breda met eenzelfde verzoek.

De genoemde teruggaven zijn alle drie voor 3 juli 2003 overgemaakt.

Hoewel u in uw brief van 23 juni 2003 aangeeft dat uw relatie met mw. H. al 2 jaar is beëindigd was dit blijkbaar voor u geen aanleiding uw rekeningnummer te wijzigen. Ook de vermelding van het rekeningnummer in de aan u uitgereikte aangiften bleek dat evenmin te zijn.

Onder deze omstandigheden kon de Belastingdienst niet weten en behoefde hij ook niet te weten dat ten tijde van de uitbetaling van de teruggaven sprake was van een foutief rekeningnummer.

Van een verzuim inzake de onderzoeksplicht van de Belastingdienst is derhalve geen sprake.'

Conclusie

Het feit dat het moment van de wijziging van uw rekeningnummer plaatsvond nadat de kwestieuze bedragen werden overgemaakt heeft voor u geleid tot vervelende consequenties. Ik kan me dit zeer wel voorstellen. Dit neemt echter niet weg dat de verwerkingstijd van uw verzoek zodanig kort is geweest dat niet kan worden gezegd dat de Belastingdienst ten aanzien van de eerdere overboekingen onrechtmatig of onbehoorlijk heeft gehandeld. De oorzaak van de stortingen op het onjuiste rekeningnummer kan de Belastingdienst niet worden verweten. Ik ben daarom van mening dat de Belastingdienst in deze bevrijdend heeft betaald. Dit betekent dat de Belastingdienst niet zal overgaan tot het voor de tweede maal uitbetalen van de kwestieuze teruggaven. De poging van de Belastingdienst om die teruggaven van uw ex-partner terug te vorderen vormt geen erkenning van enige verwijtbaarheid maar moet gezien worden als een extra service die helaas voor u niet tot het gewenste resultaat heeft geleid.

(...)

Gezien het vorenstaande acht ik uw klacht ongegrond."

B. Standpunt verzoeker

Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtsamenvatting onder Klacht.

C. Standpunt Belastingdienst/Centrale administratie

1. In reactie op de klacht en door de Nationale ombudsman bij brief van 1 maart 2004 gestelde vragen liet de Belastingdienst/Centrale administratie bij brief van 17 mei 2004 onder meer het volgende weten:

"Voor het verwerken van mutaties van rekeningnummers in het bestand VASTGIRO is (...) een richtlijn vastgesteld van acht werkdagen. In het verleden was deze termijn hoger, maar door verscheidene onderzoeken binnen dit proces heb ik deze termijn kunnen terugbrengen naar acht werkdagen.

Eind juni 2003 dreigde de termijn van acht werkdagen overschreden te worden door een toename van het aantal schriftelijke verzoeken. Hierdoor is er door een aantal medewerkers van andere afdelingen bijstand verleend in de vorm van onder andere het maken van schermprintjes van de stand van zaken van VASTGIRO voor het aanbrengen van mutaties. Deze schermprintjes moeten vooraf gemaakt worden omdat er geen archivering wordt bijgehouden van VASTGIRO.

Deze medewerkers van andere afdelingen beoordelen de schriftelijke verzoeken voor mutaties dus niet. Vandaar dat er printjes bijzitten van 30 juni 2003 en dat het verzoek daadwerkelijk is behandeld op 2 juli 2003.

Verder kan ik u mededelen dat alleen voorrang wordt gegeven aan verzoeken om wijziging in verband met (maandelijkse) voorlopige teruggaven. Op het moment van behandeling van het schriftelijk verzoek van (verzoeker; N.o.) op 2 juli 2003 waren beide teruggaven reeds gerealiseerd.

De klacht is dan ook mijns inziens ongegrond. Verder wil ik u verwijzen naar de brief van de Belastingdienst Zuidwest kantoor Breda van 30 december 2003 (zie A. 8.; N.o.)."

2. In aansluiting op zijn hiervoor vermelde brief berichtte de Belastingdienst/Centrale administratie de Nationale ombudsman bij brief van 23 juli 2004 onder meer als volgt:

"Voor de verwerking van schriftelijke verzoeken tot wijziging van rekeningnummers geldt in het algemeen een maximale doorlooptijd van acht werkdagen. Dit getal is een intern gegeven, gebaseerd op historische gegevens, en wordt gebruikt als beoordeling van het proces VASTGIRO. Het is niet als een algemeen geldende richtlijn vastgelegd en ook niet bekend gemaakt bij belastingplichtigen. Hierbij moet aangetekend worden dat deze doorlooptijd ziet op het totale (massale) pakket van schriftelijke verzoeken. Dit pakket is samengesteld uit een grote diversiteit aan te muteren gegevens, van eenvoudige mutaties van een enkel gegeven tot gecompliceerdere wijziging van diverse vastleggingen waarvoor een gedegen beoordeling van het verzoek in relatie tot de uit te voeren mutaties vereist is.

Bovendien behoren ook de mutatieverzoeken met betrekking tot te verwachten voorlopige teruggaven tot het totale werkpakket.

Voor deze laatst genoemde verzoeken geldt overigens wel een (vastgestelde) richtlijn, namelijk dat deze mutaties alle zijn verwerkt vóór de eerstvolgende selectie voor uitbetaling van termijnen VT (voorlopige teruggaven; N.o.). Dit betekent dat voor deze verzoeken in dagen een variabele doorlooptijd geldt.

In de huidige werkwijze worden dus alleen de mutatieverzoeken die voorlopige teruggaven betreffen in een 'eigen' vervolproces behandeld.

In grote lijnen is het proces 'schriftelijke verzoeken' als volgt:

Per dag worden de binnengekomen verzoeken gesplitst in VT-posten en overig.

Per partij wordt een 'oplegvel' toegevoegd met dagnummer en aantal posten en wordt de stapel voor verdere verwerking klaargezet.

Op basis van oudste dagnummer wordt vervolgens een partij door één of meer medewerkers opgepakt en worden de verzoeken aangevuld met een overzicht van de op dit verwerkingsmoment in Vastgiro vastgelegde rekeningnummers. (Deze schermafdruck dient mede als historisch overzicht aangezien het systeem Vastgiro géén archieffunctie kent.)

De partij wordt daarna klaargezet voor de feitelijke verwerking.

Ook weer op basis van oudste dagnummer wordt een partij verder verwerkt en worden de verzoeken individueel beoordeeld waarbij de noodzakelijke mutaties in een soort data-entry systeem worden ingebracht.

Dagelijks tussen 12:00 en 13:00 uur wordt de tot dan gevulde 'data-entry' partij opgepakt en in de loop van de middag worden de mutaties verwerkt in Vastgiro waarna de 'nieuwe' situatie feitelijk ingaat.

De afgewerkte partijen worden vervolgens gearchiveerd.

Gezien de omvang en samenstelling van het werkpakket in relatie tot de beschikbare menskracht wordt de gehanteerde doorlooptijd van acht werkdagen voor het totale werkpakket acceptabel geacht.

Er bestaat géén structurele procedure om schriftelijke mutaties (anders dan VT) op verzoek van de belastingplichtige met voorrang te behandelen.

Het is wel zo dat telefonische verzoeken in zoverre met spoed worden behandeld dat slechts een foutief c.q. ongewenst rekeningnummer uit het systeem Vastgiro wordt verwijderd, doch dat het inbrengen van een gewijzigd rekeningnummer alleen naar aanleiding van een alsnog schriftelijk verzoek wordt uitgevoerd.

Daarnaast wordt in minder drukke perioden voorrang gegeven aan binnengekomen faxen. Deze komen overwegend vanuit de eenheden van de belastingdienst binnen; veelal naar aanleiding van contacten van belastingplichtigen met de eenheid.

De fax is in principe bedoeld als voorziening om versneld mutaties uit te voeren, echter de aantallen zijn door 'liberaal' gebruik van de voorziening vaak zodanig groot dat een 'dagverwerking' niet mogelijk is.

De reden waarom het verzoek van (verzoeker; N.o.) eerst op 30 juni 2003 is behandeld en vervolgens pas op 3 juli tot mutatie van Vastgiro heeft geleid is als volgt.

Het verzoek betrof niet een VT en is derhalve tezamen met overige niet VT verzoeken van die dag gebundeld en voor verdere verwerking klaargezet. Op dat moment heeft nog géén inhoudelijke beoordeling plaatsgevonden anders dan al of niet VT.

Deze partij kwam op 30 juni 2003 voor verdere verwerking beschikbaar nadat eerst oudere partijen verwerkt waren. De werkdruk in die periode was zodanig van omvang dat anderen dan de directe medewerkers van het proces in deze fase alleen een overzicht maakten van de bestaande vastleggingen in Vastgiro en dit overzicht aan het verzoek toevoegden. Zij deden niet de inhoudelijke beoordeling. Vervolgens is de partij teruggezet in afwachting van de feitelijke behandeling.

Op 2 juli 2003 is de partij voor feitelijke behandeling door de directe medewerkers opgepakt. De ingebrachte mutatie(s) zijn op 3 juli 2003 in Vastgiro daadwerkelijk actief.

De volledige afwikkeling van het verzoek is binnen de intern geaccepteerde doorlooptijd van acht werkdagen gerealiseerd.

Ten aanzien van de in uw brief geformuleerde klacht van (verzoeker; N.o.) zie ik geen aanleiding op eerdere standpunten terug te komen en acht ik de klacht ongegrond.

Mede naar aanleiding van de door u gestelde vragen, heb ik inmiddels opdracht gegeven te onderzoeken of op eenvoudige wijze meer onderscheid kan worden gemaakt in het pakket schriftelijke verzoeken, zodat in ieder geval in een zo vroeg mogelijk stadium vermeden kan worden dat teruggaven naar een foutief c.q. ongewenst rekeningnummer worden overgemaakt. De volledige afwikkeling van het verzoek (het aanbrenge van alle gewenste mutaties in het systeem Vastgiro) kan dan in tweede instantie plaatsvinden. In dit kader zal eveneens onderzoek naar de mogelijkheden voor een spoedbehandeling worden meegenomen.

Over de ontwikkelingen hieromtrent zult u nader geïnformeerd worden."

3. Op 31 augustus 2004 deelde de Belastingdienst/Centrale administratie telefonisch daarnaar gevraagd door de Nationale ombudsman mee dat voor hem vast staat dat verzoekers brief van 23 juni 2003 in ieder geval op 25 juni 2003 ter beschikking voor behandeling door de Belastingdienst was. Of verzoekers brief op 24 óf op 25 juni 2003 door hem was ontvangen, kon de Belastingdienst niet nagaan, aangezien thans van dergelijke brieven geen datum binnenkomst wordt geadmistreerd.

D. INFORMATIE STAATSSECRETARIS VAN FINANCIËN

De staatssecretaris van Financiën liet bij e-mailbericht van 6 juli 2004 daarnaar gevraagd door de Nationale ombudsman bij e-mailbericht van 24 juni 2004 weten dat de verwerkingstermijn van schriftelijke verzoeken tot wijziging van rekeningnummers in het bestand Vastgiro in de vervolgfase van het onderzoek van de Belastingdienst naar uitbetaling op ongewenste rekeningnummers zal worden betrokken. Dit onderzoek naar oplossingen voor de problematiek rond het uitbetalen van belastingteruggaven op niet door de belastingplichtigen gewenste rekeningen is in mei 2003 door de Belastingdienst gestart. De resultaten hiervan zijn opgenomen in een rapportage van 2 maart 2004.

E. REACTIE OP VERSLAG VAN BEVINDINGEN VAN DE STAATSSECRETARIS VAN FINANCIËN

Naar aanleiding van het toegezonden verslag van bevindingen liet de staatssecretaris van Financiën bij brief van 22 december 2004 onder meer het volgende weten:

"De Belastingdienst/Centrale administratie te Apeldoorn verricht op dit moment onderzoek naar de mogelijkheden om de verwerkingstijd van schriftelijke mutatieverzoeken in het bestand VASTGIRO te verkorten. In het bijzonder wordt onderzocht of een eenvoudiger, minder diepgaand vooronderzoek kan worden ingevoerd. Daarmee zou worden bereikt dat het verzoek sneller tot een mutatie in het bestand VASTGIRO leidt.

Deze 'versnelde' procedure lijkt vruchten af te werpen. De verzoeken worden op de dag na binnenkomst direct verwerkt en vertoetst. De dag daaropvolgend is de mutatie gerealiseerd. Vooralsnog zijn er geen signalen dat deze versnelde werkwijze tot ongewenste neveneffecten leidt.

Medio december van dit jaar zal een analyse worden uitgevoerd die zal moeten leiden tot een antwoord op de vraag of de hierboven omschreven procedure structureel zal worden ingevoerd. De resultaten van het onderzoek zullen eind december 2004 bekend zijn. Ik zal u daarvan op de hoogte houden

Met betrekking tot de betalingen die aanleiding waren voor de klacht van (verzoeker; N.o.) het volgende. (Verzoeker; N.o.) heeft met zijn aan de Belastingdienst gerichte brief van 23 juni 2003 het door de Belastingdienst gebruikte rekeningnummer uitgesloten. De verklaring waarmee een uitsluiting kenbaar wordt gemaakt, werkt op grond van artikel 3:37, derde lid, van het Burgerlijk Wetboek (zie Achtergrond) eerst als deze de persoon tot wie zij is gericht, in dit geval de Belastingdienst/Centrale administratie, heeft bereikt. Redelijkheid en billijkheid kunnen echter aan de rechtsgeldigheid van de uitsluiting in de weg staan, bijvoorbeeld als deze eerst tot de schuldenaar wordt gericht op een tijdstip dat hij daarmee redelijkerwijze geen rekening meer kan houden. Aldus de Memorie van Antwoord bij artikel 6:114 BW (en in die zin ook: Rank 2001, T&C BW, art. 6:114 BW, aant. 3a).

Of die beperking zich hier voordoet hangt met name af van de termijn waarbinnen de uitsluiting redelijkerwijs kan worden verwerkt. Ik ben van mening dat de door de Belastingdienst/Centrale administratie tot nu toe gehanteerde verwerkingstermijn van acht dagen niet onredelijk lang is. Los van de klacht van (verzoeker; N.o.) was, om te bezien of die termijn nog kon worden verkort, het bovenbedoelde onderzoek in gang gezet. Tegen die achtergrond, en verder alle omstandigheden van het geval in aanmerking nemend, ben ik bereid (verzoeker; N.o.) uit overwegingen van coulance de twee voorlopige teruggaven inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen over het jaar 2002 nogmaals uit te betalen."

Achtergrond

Burgerlijk Wetboek

Artikel 3:37, derde lid

“Een tot een bepaalde persoon gerichte verklaring moet, om haar werking te hebben, die persoon hebben bereikt. Nochtans heeft ook een verklaring die hem tot wie zij was gericht, niet of niet tijdig heeft bereikt, haar werking, indien dit niet of niet tijdig bereiken het gevolg is van zijn eigen handeling, van de handeling van personen voor wie hij aansprakelijk is, of van andere omstandigheden die zijn persoon betreffen en rechtvaardigen dat hij het nadeel draagt.”

Artikel 6:114, eerste lid

"Bestaat in een land waar de betaling moet of mag geschieden ten name van de schuldeiser een rekening, bestemd voor girale betaling, dan kan de schuldenaar de verbintenis voldoen door het verschuldigde bedrag op die rekening te doen bijschrijven, tenzij de schuldeiser betaling op die rekening geldig heeft uitgesloten."