



Rapport

Datum: 6 februari 2007

Rapportnummer: 2007/024

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat zij bij het inloggen en bij het ophalen, invullen en verzenden van de verplichte elektronische aangiftes loonbelasting veel moeilijkheden ondervond waardoor deze werkzaamheden buitensporig veel tijd hebben gekost.

Verzoekster klaagt er voorts over dat zij ten gevolge van wijzigingen die niet door haar zijn aangebracht, niet meer, althans niet zonder hulp van de Belastingdienst, de op haar computer opgeslagen aangiftes van vorige maanden kon raadplegen.

Verzoekster klaagt verder over de hoogte van de haar aangeboden tegemoetkoming.

Beoordeling

Algemeen

1. Verzoekster is een besloten vennootschap met één werknemer. Als inhoudingsplichtige geldt voor haar sinds 1 januari 2006 de verplichting de aangiftes voor de loonbelasting langs elektronische weg in te dienen bij de Belastingdienst. Deze verplichting is gebaseerd op artikel 8, tweede lid, Algemene wet inzake rijksbelastingen en artikel 20 Uitvoeringsregeling Algemene wet inzake rijksbelastingen. Bij het opstellen en indienen van de elektronische aangiftes loonbelasting over januari en februari 2006 heeft verzoekster moeilijkheden ondervonden. Het doen van de aangiftes vroeg daarom veel tijd. Zij heeft de tijd die met het downloaden, invullen en verzenden van de aangiftes was gemoeid, berekend op 16 uur en 15 minuten. Verzoekster heeft de Directeur-Generaal Belastingdienst gevraagd om een schadeloosstelling voor de door haar directeur aan de aangiftes bestede tijd. De staatssecretaris van Financiën heeft haar een tegemoetkoming aangeboden van € 200.

Ten aanzien van verzoeksters klacht

2. Verzoekster klaagt over de moeilijkheden die zij heeft ondervonden bij het doen van aangifte loonbelasting. Zij is van oordeel dat deze moeilijkheden te wijten zijn aan onvolmaakte en onvoldoende geteste programmatuur die door de Belastingdienst is samengesteld. Zij is voorts van oordeel dat de Belastingdienst haar bij het oplossen van de problemen onvoldoende hulp heeft verstrekt. En dit terwijl zij verplicht was om elektronisch aangifte te doen. Zij is van mening dat zij als gevolg van de door de Belastingdienst opgelegde werkwijze en de daaraan klevende gebreken buitensporig veel tijd heeft moeten besteden aan het invullen en verzenden van de aangiftes loonbelasting.

Zij is van mening dat de aangeboden tegemoetkoming van € 200 niet in verhouding staat tot de tijd die was gemoeid met het doen van de aangiftes.

3. De minister van Financiën geeft desgevraagd aan dat de Belastingdienst bekend was met de aanloopproblemen die er waren bij de elektronische aangifte voor de loonbelasting. Deze problemen zouden, aldus de minister, nu tot het verleden moeten behoren.

De minister erkent dat het meer tijd dan normaal kostte voordat verzoekster de aangifte kon afronden. De minister wijst daarbij op de tijd die verzoekster heeft moeten wachten alvorens haar een nieuw wachtwoord kon worden verstrekt. De minister merkt op dat medewerkers van de Belastingdienst steeds ondersteuning hebben verleend en er bovenop hebben gezeten om de zaak weer vlot te trekken.

De minister geeft aan dat de aangeboden tegemoetkoming is gebaseerd op een zijnerzijds redelijk geacht bedrag en niet op een daadwerkelijke urenberekening. De minister merkt daarbij op dat hij op grond van de door verzoekster verstrekte gegevens moeilijk kan inschatten hoeveel tijd verzoekster daadwerkelijk heeft moeten besteden aan de aangiftes.

4. De wetgever heeft er voor gekozen ondernemers te verplichten om voor de loonbelasting, de omzetbelasting, de inkomstenbelasting en de vennootschapsbelasting in beginsel elektronische aangifte te doen. Deze keuze van de wetgever zelf staat niet ter beoordeling aan de Nationale ombudsman.

5. De wetgever heeft de inspecteur van de Belastingdienst de mogelijkheid gegeven om van de verplichting tot het doen van elektronische aangifte een ontheffing te verlenen in de gevallen waarin naleving van die verplichting onredelijk bezwarend is voor de belastingplichtige ("administratieplichtige"). Indien ontheffing wordt verleend, geldt deze voor maximaal een jaar.

In de toelichting bij de Ministeriële regeling van 11 augustus 2004 (zie Achtergrond, onder 4.) heeft de staatssecretaris van Financiën aangegeven dat uitgangspunt is dat iedere administratieplichtige voortaan zijn aangifte doet langs elektronische weg. Als criterium voor het verlenen van een ontheffing noemt de staatssecretaris de vraag of de betrokken administratieplichtige al dan niet de beschikking heeft over een computer.

6. De keus van de wetgever en het door de staatssecretaris geformuleerde zeer beperkte ontheffingsbeleid hebben grote invloed op de wijze waarop ondernemers hun fiscale verplichtingen moeten nakomen. Voor hen geldt immers dat zij, wanneer zij voor het invullen van de aangiftes geen externe deskundigheid inschakelen, zich de voor het doen van elektronische aangifte benodigde vaardigheden moesten verwerven en hun werkwijze en wellicht ook hun computerprogrammatuur moesten aanpassen.

7. Het is een algemeen aanvaard uitgangspunt dat van iedere belastingplichtige enige inspanning mag worden verwacht om de fiscale verplichtingen na te komen. Dit geldt ook voor hen die als ondernemer deelnemen aan het maatschappelijk verkeer. Ondernemers hebben immers te maken met diverse vormen van belastingheffing en de nakoming van de

daaruit voortvloeiende verplichtingen is onlosmakelijk verbonden aan hun ondernemersactiviteiten.

8. Het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen houdt in dat bestuursorganen hun administratieve beheer en organisatorisch functioneren inrichten op een wijze die behoorlijke dienstverlening aan burgers verzekert.

9. Van de Belastingdienst mag, mede in het licht van dit vereiste van behoorlijkheid, verwacht worden dat hij alles doet om de inspanning die van belastingplichtigen, en dus ook die van ondernemers wordt gevraagd, zo beperkt mogelijk te doen zijn. Het voldoen aan de administratieplicht vormt voor een ondernemer immers geen doel op zich.

Ten aanzien van de verplichting om langs elektronische weg aangifte te doen, geldt dit in versterkte mate. Het is immers niet op het eerste gezicht duidelijk wat, zeker op de korte termijn, voor ondernemers de voordelen zijn van de elektronische aangifte. Voor bepaalde categorieën ondernemers kunnen de voordelen zelfs geheel ontbreken. Te denken valt bijvoorbeeld aan kleine ondernemers die weliswaar de beschikking hebben over een computer maar niet over de kennis en de vaardigheid om daarmee nieuwe, voor hen ongebruikelijke en complexe handelingen te verrichten. Maar ook valt te denken aan kleine ondernemers zoals verzoekster die gewend waren hun aangiftes handmatig zelf in te vullen.

Bij deze ondernemers kan al snel de indruk ontstaan dat zij uitsluitend aan de verplichting van de elektronische aangifte worden onderworpen om de Belastingdienst van dienst te zijn.

10. Nu eenmaal gekozen was voor de verplichte elektronische aangifte had het op de weg van de Belastingdienst gelegen om in de uitvoeringspraktijk waarborgen in te bouwen zodat de verplichting van elektronische aangifte geen onevenredig beslag zou leggen op de capaciteit van de betrokken ondernemers.

Een dergelijke waarborg had kunnen zijn, dat de Belastingdienst zorg had gedragen voor het betrouwbaar functioneren en voor de vlotte uitvoering van de elektronische aangifte, zodat de ondernemer slechts initieel en in beperkte mate extra tijd kwijt was.

Een andere waarborg had kunnen zijn dat de Belastingdienst de mogelijkheid had opengehouden om alsnog langs papieren weg aangifte te doen zodra zich problemen bij de elektronische aangifte zouden voordoen.

Ten slotte was denkbaar geweest dat de Belastingdienst een ruimhartiger ontheffingsbeleid had gevoerd voor ondernemers voor wie het doen van aangifte langs elektronische weg een onevenredige inspanning vormde.

11. De Belastingdienst heeft dergelijke waarborgen in onvoldoende mate geschapen.

De minister van Financiën geeft in zijn reactie op de klacht aan dat de aanloopproblemen bij de Belastingdienst bekend waren. De door verzoekster ondervonden moeilijkheden zijn kennelijk te rangschikken onder deze aanloopproblemen. Van een betrouwbare uitvoering kan dan ook, mede gelet op soortgelijke bij de Nationale ombudsman ingediende klachten, niet worden gesproken.

Ook heeft de Belastingdienst niet in algemene zin voorzien in de mogelijkheid om bij problemen alsnog langs papieren weg aangifte te doen.

Ten slotte is geen sprake geweest van een ruimhartig ontheffingsbeleid.

Door zo te handelen heeft de Belastingdienst onvoldoende zorg besteed aan de belangen van de aangifteplichtige ondernemer en wekt daarmee de indruk de eigen belangen bij de elektronische aangifte te laten prevaleren boven de belangen van de ondernemer bij redelijk probleemloze nakoming van zijn fiscale verplichtingen. De Belastingdienst heeft daarmee ten onrechte te veel zichzelf, en te weinig de burger centraal gesteld. In de reactie van de minister van Financiën op verzoeksters klacht ontbreekt op dit punt naar het oordeel van de Nationale ombudsman de zelfreflectie die van een behoorlijk handelend bestuursorgaan verwacht mag worden.

12. Aan bovenstaande doet niet af dat de Belastingdienst ondersteuning heeft geboden bij verzoeksters aangifte. De minister wijst er in zijn reactie op de klacht op dat medewerkers van de Belastingdienst verzoekster hebben teruggebeld en er bovenop hebben gezeten dat de problemen werden opgelost.

In de situatie van verzoekster heeft deze ondersteuning er echter niet toe kunnen bijdragen dat verzoekster haar eenvoudige aangifte redelijk snel kon doen en dit heeft begrijpelijkerwijs gezorgd voor ergernis bij verzoekster.

De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

13. De Nationale ombudsman volgt verzoekster niet in haar klacht dat de tegemoetkoming van € 200 die de staatssecretaris van Financiën haar heeft aangeboden, gelet op tijd die zij kwijt was met de aangiftes ontoereikend is.

De vergoeding die verzoekster vroeg had slechts betrekking op de extra tijd die haar directeur met de aangiftes kwijt was. Niet is gebleken dat het verzorgen van de aangiftes heeft geleid tot andere extra kosten voor verzoekster of tot gederfde winst. Naar algemeen aanvaarde opvattingen behoeft geen schadeloosstelling te worden toegekend voor de door een belastingplichtige zelf aan het verzorgen van zijn of haar aangifte bestede tijd. Dat zou slechts anders kunnen zijn indien de extra tijd die als gevolg van de verplichting tot het doen van elektronische aangifte moest worden besteed, zou hebben geleid tot verlies of het derven van inkomsten van verzoekster. Daarvan is tijdens het onderzoek echter niet gebleken. Onder deze omstandigheden kan niet worden gezegd dat de staatssecretaris

van Financiën onredelijk heeft gehandeld door een tegemoetkoming aan te bieden van € 200. Daarbij neemt de Nationale ombudsman in aanmerking dat het hier niet ging om een schadevergoeding wegens onrechtmatige daad maar om een tegemoetkoming uit coulance wegens veroorzaakt ongemak. Daarom is ook niet van betekenis dat de minister van Financiën in zijn reactie op de klacht ten onrechte meent dat sprake is van een tegenstrijdigheid in de door verzoekster vermelde tijdsbesteding in uren.

In zoverre is de onderzochte gedraging behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Belastingdienst, is

gegrond ten aanzien van de moeilijkheden die verzoekster ondervond bij het doen van aangifte loonbelasting, wegens schending van het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen;

niet gegrond ten aanzien van de aangeboden schadeloosstelling.

Onderzoek

Op 27 juni 2006 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van KP BV te Bosch en Duin, ingediend door de heer K. te Bosch en Duin, met een klacht over een gedraging van de Belastingdienst.

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.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De Minister van Financiën deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. De reactie van verzoekster gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen of aan te vullen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. FEITEN

1. Verzoekster is een besloten vennootschap met één werknemer. Sinds 1 januari 2006 is zij verplicht langs elektronische weg aangifte te doen voor de loonbelasting.

2. Met dagtekening 14 maart 2006 ontving verzoekster een mededeling van de Belastingdienst. De mededeling had betrekking op de aangifte loonbelasting over januari 2006 en had de volgende inhoud:

“...Uw aangifte over bovenstaand tijdvak kan niet worden verwerkt.

De combinatie van sector en risicopremiegroep in deze aangifte loonheffingen is ongeldig. Zorg dat u tijdig alsnog een juiste aangifte indient.

De belastingdienst heeft uw aangifte loonheffingen over het bovenstaande tijdvak ontvangen. (...)

In de aangifte heeft u, over tijdvak 2006-01-01 t/m 2006-01-31, een onjuiste combinatie van sector en risicopremiegroep opgegeven.

De Belastingdienst kan uw aangifte niet verwerken. U kunt alsnog een juiste aangifte indienen. De uiterste aangiftedatum vindt u op de herinnering om aangifte loonheffingen te doen. Zorg dat u tijdig een juiste aangifte indient. Daarmee voorkomt u een naheffingsaanslag en een eventuele boete...”

3. In een brief van 16 maart 2006 schreef de directeur van verzoekster aan de Directeur-Generaal Belastingdienst het volgende:

“...Afgelopen maand deden zich bij de elektronische aangifte van KP BV een opeenstapeling van fouten voor. Deze fouten kwamen voort uit onkunde bij de helpdesks en onvolmaakt samenstellen van de software.

Het gevolg was dat ik 16 uur en 15 minuten ben bezig geweest met een aangifte die normaliter niet meer dan 5 minuten in beslag mag nemen.

(...)

Het is op geen enkele wijze goed te praten dat de belastingdienst door onkunde of onzorgvuldigheid de belastingplichtigen confronteert met bedenkzels die niet werken. Reeds eerder suggereerde ik om een door de belastingdienst geschreven programma door een deskundige van buiten de belastingdienst te laten beproeven alvorens het publiek met het product wordt geconfronteerd.

Door deze gang van zaken heb ik geen grote financiële schade geleden maar wel twee dagen verloren en een hoop ergernis ondergaan.

In een soortgelijk geval van onkunde bij de belastingdienst werd er door tussenkomst van de ombudsman aan de betreffende persoon een redelijke schadeloosstelling toegekend. Ik meen dan ook dat ik in alle redelijkheid een schadeloosstelling van de zijde van de belastingdienst mag verwachten voor al de ondergane ellende...”

Bij de brief van 16 maart 2006 voegde verzoekster een overzicht van de handelingen die zij had moeten verrichten om te komen tot invulling van de aangifte loonbelasting over januari en februari 2006. Bij de diverse handelingen en gebeurtenissen in het overzicht vermeldde zij de ermee gemoeide tijd. In totaal kwam deze specificatie uit op 16 uur en 15 minuten. In dit overzicht vermeldde verzoekster onder meer het volgende:

Ten aanzien van het elektronische aangifteformulier

Het bleek niet mogelijk de benodigde elektronische aangifte in het systeem op te halen.

Het daarvoor benodigde nieuwe wachtwoord werd haar pas na een periode van ongeveer tweeëneenhalve week en talrijke telefonische contacten met de Belastingdienst verstrekt.

In die telefonische contacten werd onjuiste informatie verstrekt.

Ten aanzien van het invullen en verzenden van de aangifte

Het was niet steeds duidelijk welke gegevens moesten worden ingevuld; het begrip “loonheffingsnummer” was niet omschreven.

De gevraagde handelwijze bij het invullen was op diverse punten onlogisch.

De verzending van de aangifte werd niet door het systeem bevestigd.

Het samenstellen van de aangifte loonbelasting voor één werknemer heeft vier uur en 50 minuten gekost. Daarnaast is tenminste zes uur nodig geweest voor correspondentie en telefoongesprekken om de aangifte tot stand te brengen.

De Belastingdienst kon niet aangeven waarom de verzending niet werd bevestigd.

Een controleoverzicht geeft ten onrechte aan dat de rubrieken voor de werknemersverzekeringen niet zijn ingevuld. Deze rubrieken zijn op de werknemer van verzoekster niet van toepassing omdat deze niet valt onder de werknemersverzekeringen.

Na telefonische instructie van een medewerker van de Belastingdienst, die afweek van de instructies van het aangifteprogramma, kon de aangifte opnieuw worden verzonden.

Bij het oproepen van de ingevulde en verzonden aangifte bleken daaruit gegevens te zijn verdwenen.

De aanvullende handelingen hebben vier uur en 15 minuten gekost.

De aangifte over de maand februari 2006 kon op 7 maart 2006 niet worden verzonden omdat een deel van het programma nog niet gereed was.

4. Het Ministerie van Financiën bevestigde de ontvangst van verzoeksters brief van 16 maart 2006 in een brief van 21 maart 2006:

“...Brieven worden in beginsel binnen 8 weken beantwoord. Soms is het noodzakelijk informatie en/of advies elders in te winnen. Hierdoor kan de termijn van 8 weken overschreden worden. U ontvangt dan een mededeling, waarin de reden en de termijn van de vertraging is aangegeven...”

5. Met een brief van 24 maart 2006 zond verzoekster de Directeur-Generaal Belastingdienst het volgende bericht:

“...Verslag van een ergerniswekkende ervaring

In de loop van maart 2006 ben ik er in geslaagd de aangifte loonbelasting elektronisch in te dienen. Dit indienen ging gepaard met allerlei problemen.

Heden ontvang ik per post een brief (de brief van 14 maart 2006, opgenomen bij 2.; No.).

Gebeld naar 0800-0543 en gesproken met J.

Op mijn mededeling dat ik een brief had ontvangen inzake de aangifte loonheffing over januari reageerde hij spontaan met: "het gaat zeker over de combinatie van sector en risicopremie"

Na mijn bevestigend antwoord vroeg hij of ik de aangifte al had ingediend. Ik heb hem medegedeeld dat dit het geval was en ik bij het ophalen van de aangifte over februari reeds had gelezen dat, volgens het dan verschijnende overzicht, de aangifte over januari al was ingeleverd.

Hierop zei de heer J: "De door u ontvangen brief is ten onrechte verzonden. In het aangifteprogramma zat een foutje, (zeg maar een FOUT, K). U hoeft de aangifte niet nogmaals in te sturen en kunt de brief naast u neerleggen...”

Ook zond verzoekster met haar brief van 24 maart 2006 het volgende verslag aan de Directeur-Generaal:

“...VERSLAG SAMENSTELLEN AANGIFTE LOONHEFFING FEBRUARI

Gestart op 21-03-2006 om 13.30 uur

Na oproepen van de site van de belastingdienst via het wat wonderlijke twee keer inloggen terechtgekomen op een overzicht waar de aangiften op staan vermeld.

Bij dat overzicht staat dat er op de te bewerken aangifte moet worden geklikt.

Na aanklikken gebeurt er niets.

0800-0568 gebeld. Gesproken met S.

Zij zegt dat ik met de rechtermuis moet aanklikken. Na dat gedaan te hebben komt er een menu waarmee ik kan opslaan.

Op mijn vraag waar er dan wordt opgeslagen krijg ik als antwoord "dat moet u zelf weten". Opslaan" aangeklikt. Boven in het venster aangegeven dat ik wil opslaan in mijn map "LB aangiften 2006"

Op mijn vraag waar ik al deze wijsheid kan vinden was haar antwoord: "die kunt u niet vinden daar is de belastingtelefoon voor"

Na openen van die map zit er inderdaad een nieuwe aangifte in.

Verbinding met de belastingdienst door mij afgesloten en via een ikon op het bureaublad Adobe Reader geactiveerd.

De aangifte rechts aangeklikt en geklikt op openen met adobe reader. Het voorblad van de aangifte verschijnt, daar overheen staat een scherm met de mededeling:

U opent de aangifte met uw browser, dit moet met adobe reader zijn. Indien u OK aanklikt wordt het programma afgesloten." OK aangeklikt.

Gebeld met 0800-0568, G.

Zij deelt mij mede dat zij ook niet weet hoe dat werkt.

Na verbreken van de verbinding toch OK aangeklikt. Het aangifte biljet verschijnt.

Stap 1 vraagt of ik de voorgaande aangifte wil kopiëren. De stip bij "ja" staat reeds ingevuld. Stap 2 vraagt om kiezen van de voorgaande aangifte.

Na aanklikken verschijnt de mededeling : **"deze handeling kan niet worden uitgevoerd vanuit een extern venster"**

0800-0568 gebeld, de heer R.

Met de heer R. meer dan een half uur bezig geweest om uit te zoeken waar de fout schuilt. Hij wilde er van overtuigd zijn dat de fout niet bij mij lag en heeft mij het programma weer online laten ophalen en het in een andere map laten zetten daar het niet mogelijk is om het reeds eerder opgehaalde programma te overschrijven. Het probleem deed zich in het tweede programma ook voor.

Na overleg met zijn collega's deelde hij mij mede dat de mededeling, te weten: "deze handeling kan niet worden uitgevoerd vanuit een extern venster" betekent: "dit programma kent deze bewerking niet". (Met andere woorden: het is niet mogelijk om met dit programma de vorige aangifte te kopiëren.)

Inmiddels is het 15.50 uur. Derhalve weer 2 uur en 20 minuten verprutst. Op **24-03-2006** om 10.46 uur doorgedaan met de aangifte over februari.

Bij code dienstbetrekking staat: "selecteer". In het rolmenu staat echter geen code voor de pensioengenieter.

0800-0543 gebeld en gesproken met B. Zij deelt mede dat de oplossing is: niets invullen in dat codevak.

Het controle overzicht geeft aan dat de sectorcode werknemersverzekeringen niet is ingevuld.

0800-0543 gebeld omdat onze BV uiteraard geen sectorcode voor de pensioengerechtigde heeft ontvangen.

Wordt te woord gestaan door V. Antwoord: als ik het programma voor 21-03 heb gedownload dan moet ik 001 invullen als ik het na 20-03 heb gedownload dan moet ik 01 invullen.

Mijn vraag:

Ik heb het programma op 21-03-06 om 13.30 uur gedownload. Wat moet ik nu invullen ?

Antwoord:

Ik kan niet nagaan of u het programma heeft gedownload voor- of nadat wij de nieuwe versie op internet hebben gezet.

Antwoord:

Vult u maar 1 in dan zal het wel werken.

Het controleblad geeft aan dat alles is ingevuld en de aangifte kan worden verzonden. Verzenden lukt echter niet.

0800-0543 gebeld. Mevrouw J. antwoordt: het zal zo druk op de server zijn dat u er niet doorheen komt met uw aangifte. Probeert u het later nog een keer.

Wonderlijke zaak dat ik de aangifte nu niet op tijd kan indienen.

Inmiddels is het 12.45 uur. Weer twee uur verloren tijd.

Om het half uur geprobeerd de aangifte te verzenden, echter zonder resultaat. Een probleem is dat bij opslaan van de aangifte steeds een deel van de ingevulde gegevens verdwijnt zodat ik niet kan afsluiten.

Na meer dan 20 jaar ervaring met computers en het zelf schrijven van programma's is dit voor mij een geheel nieuw verschijnsel. De oorzaak van dit probleem moet liggen in het aangifteprogramma zelf.

Totaal aantal uren: 5 uur en 20 minuten plus de uren gemoeid met de verzend poging..."

6. In een brief van 19 juni 2006 reageerde de staatssecretaris van Financiën op verzoeksters brieven van 16 en 24 maart 2006. De staatssecretaris schreef het volgende:

"...In de eerste plaats bied ik u mijn excuses aan voor de vertraging die is opgetreden bij de behandeling van uw vorengenoemde brieven.

In uw brief van 16 maart 2006 vermeldt u dat u vele problemen heeft ondervonden bij het doen van uw elektronische aangifte loonheffing over de maanden januari en februari 2006. Bij uw brief voegt u een overzicht van de handelingen die u heeft verricht om die aangifte te doen. U wijt de door u ondervonden problemen aan onkunde bij de helpdesks van de Belastingdienst en aan onvolkomenheden in de door de Belastingdienst gebruikte software. U stelt dat u twee dagen heeft moeten besteden aan het doen van de aangifte en dat de gang van zaken u veel ergernis heeft opgeleverd. In verband daarmee verzoekt u mij om een financiële tegemoetkoming.

In uw brief van 24 maart 2006 vermeldt u het volgende.

De Belastingdienst deelde u in een brief van 14 maart 2006 mee dat u in uw aangifte loonheffing over de maand januari 2006 een onjuiste combinatie van sectoren risicopremiegroep had opgegeven. Bij telefonische navraag vernam u echter van de Belastingdienst dat u die brief naast u neer kon leggen.

U schrijft mij dat u zich door deze gang van zaken gemanipuleerd voelt.

Ik bied u mijn excuses aan voor het ongemak dat u heeft ondervonden.

Met betrekking tot uw verzoek om schadevergoeding merk ik het volgende op. De Belastingdienst kan in beginsel slechts tot schadevergoeding worden verplicht voor zover

zijn handelen of nalaten kan worden aangemerkt als onrechtmatig in de zin van artikel 6:162 van het Burgerlijk Wetboek.

In de door u geschetste situatie is daarvan geen sprake. Weliswaar is terechte kritiek mogelijk op onderdelen van de handelwijze van de Belastingdienst, maar dat houdt niet in dat die handelwijze kan worden aangemerkt als onrechtmatig in de zin van het voornoemde wetsartikel.

Niettemin geeft de samenloop van bijzondere omstandigheden die zich in dit geval voordoet, mij aanleiding om aan u bij wege van coulance een tegemoetkoming te verlenen. Het bedrag van de tegemoetkoming stel ik op € 200,-.

Indien u het bijgevoegde kwijtingformulier ingevuld en ondertekend terugzendt aan het Directoraat-Generaal Belastingdienst, Team Juridische Zaken, van dit ministerie, wordt zorg gedragen voor uitbetaling van het voornoemde bedrag op de wijze die wordt aangegeven op het formulier...”

B. STANDPUNT VERZOEKSTER

Voor het standpunt van verzoekster wordt verwezen naar de klachtomschrijving onder Klacht. In het verzoekschrift merkte verzoeksters directeur nog het volgende op:

“...De belastingdienst dwingt de belastingplichtigen om met behulp van door de belastingdienst samengestelde zeer onvolmaakte en onvoldoende geteste programma's gegevens aan de belastingdienst te verstrekken en verzuimt volledig de belastingplichtige te helpen bij het hanteren van de onvolmaakte programma's.

Uit mijn directe omgeving ontvang ik de zelfde signalen van verspilling van tijd en frustratie ter zake van het handelen door de belastingdienst.

Kennelijk heeft de staatssecretaris zich niet gerealiseerd dat hier sprake is van "détournement de pouvoir" (misbruik van macht, art. 3.3 Algemene wet bestuursrecht) Het verstrekken van een tegemoetkoming bij wege van coulance komt dan ook niet aan de orde. De overheid zal mij een realistische vergoeding moeten geven voor de verloren gegane tijd en de ergernis.

(...)

Hoe komt iemand op de gedachte om € 200,- als tegemoetkoming te verlenen indien hij weet dat ik tenminste 21 uur kwijt ben geweest aan deze ongein en bovendien de nodige ergernis heb ondervonden.

Vóór mijn pensionering in 1995 lag mijn adviestarief omgerekend naar euro's tussen de € 75,- en € 220,- per uur afhankelijk van de zwaarte van de zaak. Indien men mijn

"legger", zo die nog bestaat, had ingezien had men ook kunnen weten dat de aangeboden vergoeding ad € 200,-- nergens op slaat..."

B. STANDPUNT MINISTER VAN FINANCIËN

De minister van Financiën reageerde op verzoeksters klacht in een brief van 23 oktober 2006. De minister ging in die brief tevens in op de volgende vragen van de Nationale ombudsman:

"...

- Zijn de door verzoekster ondervonden moeilijkheden aan u dan wel de Belastingdienst bekend?
- kan of kon het gevolg daarvan zijn dat een eenvoudige aangifte loonbelasting zoveel tijd kostte als door verzoekster gemeld?
- wat is de oorzaak of zijn de oorzaken van de ondervonden moeilijkheden (verzoekster noemt onkunde en onvolkomenheden in het systeem) en zijn daarvoor inmiddels afdoende maatregelen getroffen? Zo ja, welke?
- Hebben de hiervoor bedoelde maatregelen inmiddels geleid tot een situatie waarin moeilijkheden als door verzoekster ondervonden definitief tot het verleden behoren?
- Waarop is de hoogte van de aan verzoekster toegekende tegemoetkoming gebaseerd?
- Acht u deze, bij nader inzien, in overeenstemming met het tijdsbeslag dat was gemoeid met de aangiftewerkzaamheden en zo ja, waarom?..."

De minister schreef het volgende:

"...Ter zake van de vraag bij uw eerste gedachtestreepje merk ik op dat de Belastingdienst bekend is met de aanloopproblemen die er waren bij het doen van elektronische aangifte voor de loonheffingen. Deze problemen moeten nu tot het verleden behoren.

Naar aanleiding van de vragen bij de gedachtestreepjes 2 tot en met 4 reageer ik als volgt.

De problemen zoals (verzoeksters directeur; No.) die meldt in zijn brief van 16 maart 2006 aan de Directeur-Generaal Belastingdienst ten aanzien van het doen van elektronische aangifte voor de loonheffingen waren van uiteenlopende aard. Zij liepen uiteen van moeilijkheden bij het invullen van de gebruikersnaam en het wachtwoord, waardoor hij het aangifteprogramma niet kon opstarten, tot het niet krijgen van een bevestiging van ontvangst door de Belastingdienst of het niet kunnen opslaan en openen van de gedane aangifte.

Ten aanzien van de door hem genoemde tijdsbesteding voor het doen van de elektronische aangifte loonheffingen voor het tijdvak januari 2006 merk ik op, dat hij in (...) de bijlage (...) bij de brief van 16 maart 2006 stelt dat hij 4 uren en 50 minuten heeft besteed om tot een elektronische aangifte loonheffingen over het tijdvak januari 2006 te komen.

Deze tijdsbesteding staat in contrast met de tijdsbesteding welke wordt opgegeven in de brief aan u van 22 juni 2006. In deze brief stelt hij dat hij aan het doen van deze aangifte 16 uur en 15 minuten gespendeerd heeft.

Door dit grote verschil is het moeilijk in te schatten hoeveel tijd hij daadwerkelijk kwijt is geweest met het invullen van de aangifte over het tijdvak januari 2006, dan wel hoeveel tijd hij daadwerkelijk heeft verspeeld om te ontdekken dat het aangifteprogramma manco's bevatte.

Dit neemt echter niet weg dat de constatering terecht is dat hij op aanloopproblemen is gestuit waardoor er meer tijd dan normaal overheen is gegaan voordat hij tot een aangifte kon komen. Zo heeft hij te lang - vanaf 8 tot 25 februari 2006 - moeten wachten totdat er een nieuw wachtwoord aan hem werd verstrekt. (De wachttijd hiervoor moet nu zijn teruggebracht tot maximaal twee dagen.)

Ik merk hierbij op dat hij bij de door hem ondervonden problemen telkenmale ondersteund is geweest door medewerkers van de Belastingdienst en dat deze hem ook terug hebben gebeld en er bovenop hebben gezeten om de zaak weer vlot te trekken. Hij heeft uiteindelijk, kort nadat hij op 21 februari 2006 door een medewerker van de Belastingdienst ter zake werd teruggebeld, zijn nieuwe wachtwoord gekregen en kon toen verder. Tevens is hij op 28 februari 2006 teruggebeld naar aanleiding van zijn problemen bij het doen van de aangifte loonheffingen over het tijdvak januari 2006 met de mededeling dat voor het doen van aangifte over dit tijdvak uitstel was verleend.

Tot slot ga ik kort in op de bij de gedachtestreepjes 5 en 6 gestelde vragen inzake de toekenning van de tegemoetkoming in de geleden schade.

De tegemoetkoming is gebaseerd op een dezerzijds als redelijk geschat bedrag en niet gebaseerd op een daadwerkelijke urenberekening. Ten aanzien van de vergoeding en de geclaimde tijd voor het invullen van de aangifte merk ik voorts op dat de (directeur van verzoekster: N.o.) in zijn brief aan u van 22 juni 2006 verwijst naar een in het verleden door hem gehanteerd uurtarief als maatstaf voor de tegemoetkoming en dat de door hem in die brief opgegeven urenbesteding in belangrijke mate verschilt met die welke hij in zijn brief van 16 maart 2006 aan de Directeur-Generaal Belastingdienst opgeeft.

De tegenstrijdigheid tussen de door hem bestede uren en het feit dat het gelezen zijn brief gaat om vroeger gehanteerde tarieven enerzijds en anderzijds het feit dat de (directeur van

verzoekster; N.o.) bij de door hem ondervonden problemen bij het doen van aangifte uitvoerig is bijgestaan door de Belastingdienst, geeft mij geen aanleiding om bij nader inzien de hoogte van de uit coulance toegekende tegemoetkoming aan te passen...”

Achtergrond

1. Algemene wet inzake rijksbelastingen

Artikel 8, tweede lid

“2. Bij ministeriële regeling kan worden bepaald:

a. voor welke belastingen of groepen van belastingplichtigen of inhoudingsplichtigen het doen van aangifte uitsluitend langs elektronische weg kan geschieden, en

b. onder welke voorwaarden hiervan door de inspecteur bij voor bezwaar vatbare beschikking ontheffing kan worden verleend.

De in dit lid bedoelde belastingplichtigen kunnen uitsluitend betreffen administratieplichtigen in de zin van artikel 52, tweede lid.”

2. Uitvoeringsregeling Algemene wet inzake rijksbelastingen 1994

Artikel 20

“1. Aangifte wordt gedaan door het op de in de aangiftebrief, bedoeld in artikel 4a, aangegeven wijze, inleveren of toezenden van de gevraagde gegevens of bescheiden.

2. Aangifte door een administratieplichtige als bedoeld in artikel 52, tweede lid, van de wet wordt langs elektronische weg gedaan indien het betreft:

a. de inkomstenbelasting: ingeval de administratieplichtige, bedoeld in artikel 52, tweede lid, onderdeel b, van de wet binnenlands belastingplichtige is;

b. de vennootschapsbelasting: ingeval de administratieplichtige binnenlands belastingplichtige is;

c. de omzetbelasting: ingeval de administratieplichtige of diens fiscale vertegenwoordiger als bedoeld in de Wet op de omzetbelasting 1968, in Nederland woont of is gevestigd;

d. de loonbelasting.

3. De inspecteur kan al dan niet op verzoek bij voor bezwaar vatbare beschikking ontheffing verlenen van een van de in het tweede lid bedoelde verplichtingen indien het langs elektronische weg aangifte doen onredelijk bezwarend is voor de

administratieplichtige. De ontheffing geldt voor maximaal een jaar. De inspecteur kan de beschikking waarbij ontheffing is verleend intrekken bij voor bezwaar vatbare beschikking indien blijkt dat ten onrechte ontheffing is verleend dan wel dat de gronden voor ontheffing zich niet langer voordoen.”

3. Memorie van Toelichting bij het Belastingplan 2004 (Kamerstukken II 2003/04, 29 210, nr. 3)

“Artikel XX, onderdeel A (artikel 8 Algemene wet inzake rijksbelastingen)

Ingevolge het nieuwe tweede lid van artikel 8 wordt de mogelijkheid gecreëerd bij ministeriële regeling te bepalen voor welke belastingen en voor welke groepen van belastingplichtigen of inhoudingsplichtigen de aangifte uitsluitend kan worden gedaan via elektronische weg. Daarbij wordt tevens de mogelijkheid geboden bij ministeriële regeling te bepalen onder welke voorwaarden de inspecteur ontheffing kan verlenen van de verplichting tot het doen van elektronische aangifte. Deze ontheffing zal worden verleend bij voor bezwaar vatbare beschikking. De beperking tot administratieplichtigen strekt ertoe daarmee tot uitdrukking te brengen dat de verplichting tot het doen van aangifte langs elektronische weg slechts kan worden opgenomen voor ondernemers en niet voor particulieren.”

4. Toelichting bij de ministeriële regeling van 11 augustus 2004, nr. WDB2004/448M, Stcrt. 2004, nr 154

“...

2. Mogelijkheid van ontheffing van de verplichting

Uitgangspunt is dat iedere administratieplichtige voortaan zijn aangiften langs elektronische weg doet. Teneinde tegemoet te komen aan de situatie dat dit onredelijk bezwarend kan zijn voor een beperkt aantal individuele administratieplichtigen, is de mogelijkheid in het leven geroepen dat de inspecteur bij voor bezwaar vatbare beschikking ontheffing van die verplichting kan verlenen voor maximaal een jaar.

(...)

In eerste instantie geldt als criterium voor onredelijk bezwarend of de betrokken administratieplichtige, dan wel degene die voor hem de aangifte verzorgt, al dan niet de beschikking heeft over een computer. Beschikt de administratieplichtige dan wel degene die voor hem de aangifte verzorgt over een computer dan is het nakomen van de verplichting via een van de daarvoor opengestelde methodes aangifte te doen langs elektronische weg, naar het voorkomt, niet onredelijk bezwarend. De inspecteur kan ook eigener beweging ontheffing verlenen. Hieraan kan bijvoorbeeld behoefte bestaan in het geval van een startende ondernemer...”