



# Rapport

**Datum: 14 december 2007**  
**Rapportnummer: 2007/310**

## Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de Belastingdienst zijn verzoek om schadevergoeding, ingediend wegens het feit dat hij extra tijd heeft moeten besteden aan het doen van (verplicht) elektronisch aangifte, heeft afgewezen. Verzoeker stelt dat die extra bestede tijd tot gederfde inkomsten heeft geleid.

## Beoordeling

Algemeen

### I. Bevindingen

1. Verzoeker liep er - bij het doen van de eerste aangifte - in de eerste week van februari 2006 tegenaan dat er bij het 'online'-invullen van de aangifte telkens een foutmelding bij het verzenden werd gegeven, terwijl hij de aangifte correct had ingevuld. Voorts ervoer verzoeker bij nieuwe pogingen tot verzenden dat de website uiterst langzaam reageerde. Uiteindelijk kreeg verzoeker - na daarheen verwezen te zijn door de Belastingdienst/ BelastingTelefoon - van een medewerker van de telefonische helpdesk voor de elektronische aangifte te horen dat er (inderdaad) problemen waren en dat hij het na 21 februari 2006 nog maar eens moest proberen. Omdat hij daaraan voorafgaand de website van de Belastingdienst had geraadpleegd om eventueel daar te lezen dat en, zo ja, welke problemen er in dit kader waren, deed hij de suggestie op de site daarvan melding te maken.
2. Bij het in maart 2006 ten tweede male voldoen aan zijn plicht elektronisch aangifte loonbelasting te doen, bleek hem dat de eerder ingevulde aangifte niet kon worden gekopieerd, al gaf het programma aan dat dat mogelijk zou zijn. Omdat hij op de website geen enkele mededeling vond over het mogelijk niet correct werken van dit onderdeel van de aangifte, nam hij weer contact op met de telefonische helpdesk. Naar hij stelde deelde men hem mee dat dit onderdeel inderdaad niet werkte en dat hij het later in de maand maart nog maar eens moest proberen.
3. Op 19 april 2006 zond verzoeker een e-mailbericht naar de Belastingdienst waarin hij een klacht indiende over de werking van het (sinds 1 januari van dat jaar voor ondernemers verplichte) elektronische aangifteprogramma voor de loonbelasting. Daarnaast vroeg hij om een kostenvergoeding vanwege de extra tijd die hij als ondernemer kwijt was geraakt met het over januari en februari 2006 langs die weg doen van aangifte loonbelasting.
4. Bij brief van 15 mei 2006 reageerde de Belastingdienst als volgt op verzoekers klacht c.q. verzoek om kostenvergoeding:

"...Op 19 april 2006 heb ik uw klacht ontvangen over de handelwijze van de Belastingdienst om het doen van aangifte loonbelasting mogelijk te maken. Hierover het volgende.

Allereerst bied ik u mijn oprechte verontschuldiging aan voor het feit, dat u tegen het automatiseringsprobleem bent aangelopen. Ondanks het gegeven dat uw probleem uiteindelijk is opgelost ben ik het geheel met u eens, dat u van de Belastingdienst mag verwachten dat dit probleem zich niet mag voordoen.

Niettemin is het zo dat in verreweg de meeste gevallen dergelijke problemen, als waar u tegenaan bent gelopen, zich gelukkig niet voordoen. In een klein aantal gevallen en helaas is dit bij u zo gegaan, komt een belastingplichtige in aanraking met een dergelijk probleem. Dit betreur ik ten zeerste.

Dat u in dit geval klaagt over de handelwijze is dan ook geheel terecht.

Over de door u gevraagde kostenvergoeding het volgende. Om voor een kostenvergoeding van de schade in aanmerking te komen moet door de Belastingdienst verwijtbaar en **bewust** een fout zijn gemaakt. Hiervan is in dit geval echter geen sprake. De kosten die moeten worden gemaakt om aangifte te doen behoren tot de normale door een onderneming te maken kosten.

Ik hoop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd..."

5. Verzoeker wendde zich daarop bij brief van 16 juli 2006 tot de Nationale ombudsman. Daarin stelde hij onder meer dat hij zeker twee uur extra tijd heeft moeten besteden aan de desbetreffende twee aangiften loonbelasting. Voorts bracht hij naar voren - zeker nu het niet mogelijk was een papieren aangifte in te dienen - het niet correct te vinden dat de Belastingdienst op de website geen melding had gemaakt van de desbetreffende problemen en daarop ook niet het advies had opgenomen met het doen van aangifte te wachten tot het eind van de maand. In dat geval had hij niet tussentijds herhaald alsnog getracht aangifte te doen voordat hij van de door hem benaderde telefonische helpdesk ter zake informatie ontving.

Omdat er op dat moment bij de Nationale ombudsman twee onderzoeken aanhangig waren waarvan de aanleiding dezelfde dan wel vergelijkbaar was met die van de klacht van verzoeker, werd besloten de behandeling van het onderhavige verzoekschrift vooralsnog aan te houden.

6. Onder verwijzing naar rapport 2006/324 (zie Achtergrond) legde de Nationale ombudsman het verzoekschrift van verzoeker op 21 december 2006 aan de Belastingdienst voor met de vraag te bezien of er aanleiding was tot het innemen van een ander standpunt ten aanzien van verzoekers verzoek om schadevergoeding.

7. De Belastingdienst reageerde bij brief van 13 april 2007 als volgt op de vraag van de Nationale ombudsman van 21 december 2006:

"...In uw brief van 21 december 2006 noemde u het rapport van de Nationale ombudsman 2006/324 van 25 september 2006 alsmede de reactie van de minister van Financiën van 30 november 2006. De zaak van (verzoeker; N.o.) vertoont echter meer gelijkenissen met de zaak in het rapport van de Nationale ombudsman 2007/024 van 6 februari 2007. Ik heb de zaak van (verzoeker; N.o.) daarom getoetst aan laatstgenoemd rapport.

In de brief van Belastingdienst/Haaglanden aan (verzoeker; N.o.) van 15 mei 2006 heeft Belastingdienst/Haaglanden erkend dat van de Belastingdienst verwacht mag worden dat de door (verzoeker; N.o.) beschreven automatiseringsproblemen zich niet voordoen. Er zijn excuses aangeboden aan (verzoeker; N.o.) voor de door hem ondervonden problemen. Deze handelwijze sluit (achteraf gezien) aan bij de conclusie van de Nationale ombudsman in rapport 2007/024 wat betreft de gedraging bij de invoering van de nieuwe aangifte loonheffingen (zie Achtergrond).

(Verzoeker; N.o.) heeft de Belastingdienst verzocht een vergoeding toe te kennen voor de extra tijd ("zeker twee uur") die hij heeft moeten besteden aan het doen van zijn aangiften loonbelasting over januari en februari 2006. Belastingdienst/Haaglanden heeft in de brief van 15 mei 2006 dit verzoek afgewezen. In de zaak van rapport 2007/024 heeft de Nationale ombudsman zich ook uitgelaten over de financiële tegemoetkoming. De klager in de zaak van rapport 2007/024 stelde dat hij ruim 21 uur had besteed aan zijn aangiften loonheffingen over januari en februari 2006.

*"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 het 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."*

Ik ben van mening dat Belastingdienst/Haaglanden terecht geen schadevergoeding heeft toegekend aan (verzoeker; N.o.). Niet is gebleken dat de extra tijd van (verzoeker; N.o.) als gevolg van de verplichting tot het doen van elektronische aangiften, heeft geleid tot het verlies of het derven van inkomsten van (verzoeker; N.o.). Dat ligt bij een extra

tijdsbesteding van enkele uren ook niet voor de hand.

Gezien de extra tijd die (verzoeker; N.o.) kwijt was om zijn aangiften loonheffingen over januari en februari 2006 in te dienen (naar zijn zegge enkele uren), ligt het niet in de rede dat de Belastingdienst hiervoor een financiële tegemoetkoming uit coulance verstrekt, zoals wel gebeurd is in de zaak uit uw rapport met nummer 2007/024. Deze tijd kan naar mijn mening geschaard worden onder de initieel extra tijd die gemoeid kan gaan met de gewenning bij de overgang van het doen van papieren aangifte naar het doen van elektronische aangifte, namelijk extra tijd die gemoeid is met het zich eigen maken van deze nieuwe vorm van aangifte doen. Ik verwijs in dit verband naar punt 19 van uw rapport 2006/324..."

8. De reactie als bedoeld onder 7. gaf aanleiding verzoeker een aantal vragen voor te leggen over zijn stelling dat het doen van de desbetreffende aangiften hem extra tijd had gekost.

In reactie daarop gaf verzoeker in zijn brief van 30 april 2007 meer gespecificeerd dan in een eerder stadium aan dat hij aan de aangifte loonbelasting die hij in januari 2006 uiteindelijk had ingediend zeker twee uur extra had besteed en dat hij in februari 2006 minstens een half uur meer tijd kwijt was geweest met het doen van de aangifte over die maand. Hij stelde onder meer het volgende:

"Mijn claim behelst niet de reguliere tijd voor de elektronische aangifte maar de extra door mij bestede tijd die het gevolg is van:

een gebrekkig functionerend online pdf-aangifteformulier van de belastingdienst

het ontbreken van tijdige en behoorlijke informatie over deze gebreken op de website van de belastingdienst of door het toezenden van een e-mail aan de loonheffingplichtigen

de onmogelijkheid om alsnog papieren aangifte te doen."

Gelet op zijn gemiddelde omzet becijferde hij dat de gederfde inkomsten aldus € 375,-- bedroegen.

Voorts liet hij, na duidelijk te hebben gemaakt tegen welke problemen hij was aangelopen, weten dat hij de extra aan de aangiften bestede tijd eigenlijk had bestemd voor een andere (administratieve) taak nl. het opstellen en verzenden van declaraties. Die taak had hij naar een dagdeel later in de betreffende maand verschoven, een dagdeel dat eigenlijk was bestemd voor de omzet-opleverende primaire taak van zijn onderneming, het behandelen van patiënten. Die omzet was derhalve achterwege gebleven, ook omdat - om ongestoord aan de aangiften te kunnen werken waarvoor de uiterste dag van indiening zeker in januari 2006 al nabij was - de telefoon "op de voice-mail" was gezet, waardoor mogelijk nieuwe patiënten zijn gemist.

9. Verder nam verzoeker gemotiveerd stelling tegen de verwijzing van de Belastingdienst naar rapport 2006/324, waarin mede is overwogen dat het onvermijdelijk is dat bij een overgang van een "reguliere aangifte" naar een elektronische aangifte een belastingplichtige wordt geconfronteerd met initieel hogere kosten voor het doen van elektronische aangifte. Daarbij stelde hij dat de extra door hem bestede tijd een gevolg was van het aanvankelijk gebrekkig functionerende elektronische aangifte-"formulier", het ontbreken van tijdige en toereikende informatie daarover op de website van de Belastingdienst en het feit dat er geen mogelijkheid werd geboden alsnog een papieren aangifte in te dienen. Tot slot bracht hij nog naar voren dat het feit dat de Belastingdienst het aangifteprogramma loonbelasting per 1 januari 2007 had gewijzigd naar zijn mening een indicatie was voor het onvolkomen zijn van het eerdere programma. Daarbij wees hij er op dat het nieuwste programma ook de mogelijkheid biedt bij de aangifte de gegevens van de vorige aangifte te kopiëren, maar dat dit in de maand juni tot een incorrect resultaat leidt omdat in de voorgaande maand het vakantiegeld mede grondslag is voor de loonbelasting.

10. Daarop stelde de Nationale ombudsman bij brief van 1 juni 2007 formeel een onderzoek in naar de afwijzing d.d. 15 mei 2006 door de Belastingdienst van het door verzoeker ingediende verzoek om een schadevergoeding.

11. De Belastingdienst reageerde bij brief van 16 augustus 2007 als volgt op de klacht:

"...Ik blijf bij mijn standpunt, vermeld in mijn brief van 13 april 2007, dat Belastingdienst/ Haaglanden terecht geen schadevergoeding heeft toegekend aan (verzoeker; N.o.). Ook de nieuw ontvangen informatie bij uw brief van 1 juni 2007 leidt niet tot de conclusie dat de Belastingdienst een schadevergoeding zou moeten toekennen. Hieronder zal ik dit toelichten.

In de zaak van rapport 2007/024 heeft de Nationale ombudsman zich als volgt uitgelaten:

*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 het verlies of het derven van inkomsten van verzoekster.*

Voor zover sprake is van het verlies of het derven van inkomsten van een belastingplichtige als gevolg van problemen bij het doen van elektronische aangiften, is de Belastingdienst van mening dat alleen bij ernstige of schrijnende gevallen een schadevergoeding op zijn plaats is. Dit standpunt van de Belastingdienst is besproken met het Ministerie van Financiën.

(Verzoeker; N.o.) stelt in zijn brief (van 30 april 2007; N.o.), die bij de Nationale ombudsman op 7 mei 2007 ontvangen is, dat hij 2,5 uur extra tijd heeft besteed bij het doen van aangifte over januari en februari 2006. Zijn gedeerde praktijkinkomsten bedroegen hierdoor € 375. Zowel het tijdsbeslag als het bedrag van de gedeerde inkomsten leiden niet tot de conclusie dat sprake is van een ernstig of schrijnend geval, mede gezien de omzet en het (geschatte) inkomen van (verzoeker; N.o.) over 2006..."

## II. Beoordeling

1. Wanneer een klacht over een besluit van een bestuursorgaan tot afwijzing van een verzoek om schadevergoeding niet kan worden onderworpen aan het oordeel van de bestuursrechter, is de Nationale ombudsman bevoegd die klacht te onderzoeken en te beoordelen, maar stelt hij zich terughoudend op. In zo'n geval is immers de burgerlijke rechter de instantie die bij uitsluiting bevoegd is om bindend te beslissen over de vraag of, op grond van bepalingen van burgerlijk recht, het betrokken bestuursorgaan is gehouden om de gestelde schade te vergoeden.

2. Het redelijkheidsvereiste brengt mee dat bestuursorganen voorafgaand aan elk handelen, of dit nu een rechtshandeling of een feitelijke handeling betreft, het belang van het realiseren van een doelstelling afwegen tegen de belangen van de burger. In het licht van het realiseren van de doelstelling mag de uitkomst van die belangenafweging niet onredelijk zijn.

3. Wat betreft de gehoudenheid tot schadevergoeding brengt het redelijkheidsvereiste mee dat het bestuursorgaan mag weigeren om financiële aansprakelijkheid voor ontstane schade te aanvaarden indien het in redelijkheid het standpunt kan innemen niet verplicht te zijn tot vergoeding van de door de burger opgegeven schade. In dat geval kan het bestuursorgaan het aan de burger overlaten om vragen betreffende de onrechtmatigheid van het handelen of betreffende de overige voorwaarden om de schadeclaim toe te wijzen aan het oordeel van de burgerlijke rechter te onderwerpen. Dit is slechts anders indien op voorhand duidelijk is dat het standpunt van het bestuursorgaan niet houdbaar is in een civiele procedure. In dat geval is de afwijzing van het verzoek om schadevergoeding in strijd met het redelijkheidsvereiste.

4. Verzoeker is ondernemer en voor één of meer werknemers loonbelastingplichtig en is derhalve met ingang van 1 januari 2006 wettelijk verplicht om de aangiften loonheffingen elektronisch in te dienen. Voor ondernemers die hun aangifte niet laten verzorgen door een intermediair en die niet over speciale aangiftesoftware beschikken, voorziet de Belastingdienst op zijn website in een aangifteprogramma dat voor de elektronische aangifte gebruikt kan worden. Dit programma dient te worden gedownload, ingevuld en de resultaten worden vervolgens via internet verzonden aan de Belastingdienst.

5. Vaststaat dat in de eerste maanden van 2006 het desbetreffende aangifteprogramma niet in alle gevallen probleemloos functioneerde, onder andere op de door verzoeker ervaren punten.

6. De door verzoeker gevraagde vergoeding voor de schade die hij stelt geleden te hebben omdat hij meer tijd ("zeker twee uur") moest besteden aan de aangiften over januari en februari 2006 heeft de Belastingdienst in eerste instantie afgewezen met als motivering dat er geen sprake is van een verwijtbare en bewuste fout, gemaakt door die dienst.

7. In tweede instantie, en in reactie op een verzoek van de Nationale ombudsman om heroverweging van de afwijzende beslissing met inachtneming van rapport 2006/324, stelde de Belastingdienst zich onder verwijzing naar rapport 2007/024 op het standpunt dat gezien de extra tijd die verzoeker kwijt was om de twee aangiften over januari en februari 2006 in te dienen, het niet in de rede ligt daarvoor een financiële tegemoetkoming uit coulance te verstrekken zoals wel was gebeurd in de kwestie in laatstgenoemd rapport. Dit omdat in het onderhavige geval, die extra tijd naar de mening van de Belastingdienst geschaard kan worden onder de initieel extra tijd die gemoeid kan gaan met de gewenning bij de overgang van het doen van papieren aangifte naar het doen van elektronische aangifte, namelijk extra tijd die gemoeid is met het zich eigen maken van deze nieuwe vorm van aangifte doen.

8. In reactie op het door de Nationale ombudsman naar aanleiding van de klacht uiteindelijk ingestelde onderzoek liet de Belastingdienst weten van mening te zijn dat voor zover er sprake is van het verlies of derven van inkomsten van een belastingplichtige als gevolg van problemen bij het doen van elektronische aangifte er alleen bij ernstige of schrijnende gevallen een schadevergoeding op zijn plaats is.

Het extra tijdsbeslag voor verzoeker van 2,5 uur en het door hem genoemde bedrag van € 375 aan gederfde inkomsten leidde volgens de Belastingdienst niet tot de conclusie dat er sprake is van een ernstig of schrijnend geval, dit mede gezien de omzet en het (geschatte) inkomen van verzoeker over 2006.

9. De Belastingdienst kan niet worden gevolgd in zijn opvatting dat de door verzoeker aan de twee aangiften bestede extra tijd te scharen valt onder de initieel extra tijd die gemoeid kan gaan met de gewenning bij de overgang van het doen van papieren aangifte naar het doen van elektronische aangifte. Gelet op de aard en de verschijningsvorm van de door verzoeker ondervonden - en bovendien door de Belastingdienst erkende - problemen bij het doen van de twee betreffende aangiften, is die opvatting niet houdbaar. De Nationale ombudsman acht voorts in zijn algemeenheid niet juist de opvatting dat bij het verlies of het derven van inkomsten tengevolge van problemen bij elektronische aangiften alleen bij ernstige of schrijnende gevallen een schadevergoeding op zijn plaats is. Weliswaar geldt naar algemeen aanvaarde opvatting dat geen schadeloosstelling behoeft te worden toegekend van de door een belastingplichtige zelf aan het verzorgen van zijn of haar



aangifte bestede tijd. Maar dit kan anders zijn indien de extra tijd die als gevolg van de verplichting tot het doen van elektronische aangifte moet worden besteed, zou hebben geleid tot verlies of derven van inkomsten van betrokkene. Ook de motivering van de door de Belastingdienst in de brief van 15 mei 2006 verwoorde beslissing op het door verzoeker ingediende verzoek, wordt door de Nationale ombudsman niet deugdelijk geacht. De Belastingdienst kan niet worden gevolgd in zijn standpunt dat schadeplichtigheid is gekoppeld aan een al dan niet bewust handelen of nalaten.

10. De aard en de verschijningsvorm van de door verzoeker ondervonden problemen, alsmede het feit dat de Belastingdienst het bestaan van die problemen indertijd heeft erkend, kunnen niet anders dan tot de vaststelling leiden dat die voortvloeiden uit aanvankelijke onvolkomenheden in de aangeboden dienst welke voor rekening van de Belastingdienst komen. Dat die onvolkomenheden zich in verreweg de meeste gevallen niet hebben geopenbaard, doet er niet aan af dat moet worden geconstateerd dat in dit geval verzoeker van die onvolkomenheden last heeft gehad en daarom extra tijd aan de desbetreffende twee aangiften heeft moeten besteden.

11. Vooropgesteld wordt dat de Nationale ombudsman zich heel goed kan voorstellen dat de door verzoeker ondervonden problemen voor hem als ondernemer grote ergernis en ook feitelijk hinder hebben opgeleverd. Dit neemt niet weg dat in dit geval de opgetreden problemen zich gedurende een korte (aanloop)periode hebben voorgedaan en dat de extra tijdsbesteding, en daarmee gepaard gaande gederfde inkomsten die dat voor verzoeker heeft meegebracht, beperkt van omvang is. Zo bezien, en in aanmerking genomen dat naar in het maatschappelijk verkeer gebruikelijk is niet iedere tekortkoming of fout van een bestuursorgaan steeds moet leiden tot een schadevergoeding, is de Nationale ombudsman van oordeel dat de Belastingdienst in dit geval in redelijkheid heeft kunnen komen tot zijn beslissing het verzoek om schadevergoeding af te wijzen. Wel wordt opgemerkt dat het de Belastingdienst zou hebben gesierd indien deze uit overwegingen van coulerie een gebaar jegens verzoeker zou hebben gemaakt.

12. De Nationale ombudsman merkt op dat het vanuit het perspectief van het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking op het moment dat duidelijk was dat problemen als de onderhavige zich voor konden doen, daaraan, bijvoorbeeld op de website van de dienst ruchtbaarheid was gegeven en oplossingen waren aangereikt. Omdat dat niet is gebeurd, is er aanleiding aan dit rapport een aanbeveling te verbinden.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van Belastingdienst/Haaglanden te Den Haag, is niet gegrond ten aanzien van de beslissing op het door verzoeker ingediende verzoek om schadevergoeding.

## **AANBEVELING**

De minister van Financiën wordt in overweging gegeven te bevorderen dat in situaties als de onderhavige in het vervolg op de website van de Belastingdienst zo spoedig mogelijk een melding met zo mogelijk oplossingsrichtingen zal worden opgenomen.

Bij brief van 18 maart 2008 liet de staatssecretaris van Financiën de Nationale ombudsman weten een goede communicatie in geval van problemen bij het voldoen aan de fiscale of toeslagverplichtingen van groot belang te vinden. De Belastingdienst streeft ernaar om algemene problemen zo spoedig mogelijk en waar haalbaar met oplossing, via de website kenbaar te maken. In de periode nadat de klacht zich heeft voorgedaan, is verschillende keren op deze wijze van de website gebruik gemaakt. De aanbeveling van de Nationale ombudsman is voor de staatssecretaris aanleiding om nog eens extra alert hierop te zijn.

## Onderzoek

Op 16 juli 2006 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer A. te Voorburg, met een klacht over een gedraging van Belastingdienst/Haaglanden te

Den Haag.

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.

Tijdens het onderzoek kregen de Belastingdienst/Haaglanden en verzoeker de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De Belastingdienst liet weten zich te kunnen vinden in het verslag van bevindingen. Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

### Informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie:

- verzoekers aan de Belastingdienst gezonden e-mailbericht van 19 april 2006;
- de brief van de Belastingdienst van 15 mei 2006;
- verzoekers brief aan de Nationale ombudsman van 16 juli 2006;
- het rapport van de Nationale ombudsman van 25 september 2006 (N.o. 2006/324);

- de brief van de Nationale ombudsman aan de Belastingdienst van 21 december 2006;
- het rapport van de Nationale ombudsman van 6 februari 2007 (N.o. 2007/024);
- de brief van de Belastingdienst van 13 april 2007;
- de brief van verzoeker van 30 april 2007;
- de brief van de Belastingdienst van 16 augustus 2007.

## **Bevindingen**

Zie onder Beoordeling.

## **Achtergrond**

### A. Rapport 2006/324:

Op 25 september 2006 oordeelde de Nationale ombudsman over de afwijzing door de Belastingdienst van een verzoek om schadevergoeding ingediend door een ondernemer die in 2005 (verplicht langs elektronische weg) aangifte had gedaan voor de inkomstenbelasting en die bij die wijze van indiening problemen had ondervonden. Kort samengevat bestonden die problemen er in dat het aangifteprogramma (voor de desbetreffende ondernemer) niet eenvoudig was te downloaden en toen dit uiteindelijk was gelukt er diverse problemen opkwamen bij de verzending van de aangifte, waarbij ook de hulp van de helpdesk niet mocht baten. Omdat niet was gebleken dat de oorzaak van de verzendproblemen in de configuratie van de computer van de bewuste ondernemer lag, kon de Belastingdienst niet worden gevolgd in het standpunt dat geen schadevergoeding werd toegekend omdat de oorzaak van de verzendproblemen daar, naar de mening van de Belastingdienst wel in lag. De Nationale ombudsman oordeelde dat de Belastingdienst bij de invoering van de elektronische aangifte op de hoogte had dienen te zijn van de (technische) problemen die zich zouden kunnen voordoen, dan wel, zodra een onbekend probleem zich voordeed, onverwijld voor een oplossing zorg moet dragen. Omdat de Belastingdienst daarin in dat geval niet was geslaagd, lag het, naar het oordeel van de Nationale ombudsman, in de rede dat de Belastingdienst de extra kosten vergoedt die de desbetreffende ondernemer had moeten maken om uiteindelijk zijn aangifte in te dienen. Er werd dan ook een aanbeveling aan het rapport verbonden om opnieuw te beslissen op het verzoek om schadevergoeding. De minister van Financiën liet daarop aan de Nationale ombudsman weten dat er zijn inziens sprake was van een uitzonderlijke situatie in dit geval. Dat uitzonderlijke bestond er naar zijn mening in dat de desbetreffende ondernemer niet in eerste aanleg een oplossing kon worden geboden voor de ondervonden problemen. Daarom achtte de minister van Financiën, in afwijking van zijn beleidslijn ter zake, een schadevergoeding in dit geval gerechtvaardigd.

Meer algemeen overwoog de Nationale ombudsman in dit rapport dat het onvermijdelijk is dat bij een overgang van een "reguliere aangifte" naar een elektronische aangifte een belastingplichtige wordt geconfronteerd met initieel hogere kosten voor het doen van elektronische aangifte. Deze zouden echter beperkt moeten blijven tot kosten die voortvloeien uit het zich eigen maken van deze nieuwe vorm van aangifte doen en het eventueel aanschaffen van apparatuur met een configuratie die aan de eisen voldoet.

#### B. Rapport 2007/024:

Op 6 februari 2007 bracht de Nationale ombudsman een rapport uit naar aanleiding van een klacht van een besloten vennootschap over problemen met het doen van elektronische aangifte loonbelasting (in verband met de enige werknemer van die vennootschap). Onder meer had ook die vennootschap in de eerste maanden van 2006 problemen ondervonden bij het verzenden van de aangifte en ook had zij in maart 2006 de ervaring opgedaan dat de eerder ingevulde aangifte niet kon worden gekopieerd, terwijl het programma dat wel als mogelijkheid aangaf. De haar door de staatssecretaris van Financiën uit coulance aangeboden tegemoetkoming van € 200 achtte zij niet in verhouding staan tot de vele uren die zij aan die eerste aangiften loonbelasting had moeten besteden.

De Nationale ombudsman oordeelde dat de klacht van de vennootschap over de ondervonden moeilijkheden bij het doen van de eerste aangiften loonbelasting in 2006 gegrond was. De klacht over de hoogte van de uit coulance aangeboden tegemoetkoming werd niet gegrond geacht. Op dat punt overwoog de Nationale ombudsman dat naar algemeen aanvaarde opvattingen geen schadeloosstelling hoeft te worden toegekend voor de door een belastingplichtige zelf aan het verzorgen van zijn of haar aangifte bestede tijd. De door de vennootschap gevraagde vergoeding had uitsluitend betrekking op de extra tijd die haar directeur kwijt was geweest met het doen van de bewuste aangiften. Er was alleen dan mogelijk aanleiding geweest tot een andere zienswijze als er was gebleken van door het verzorgen van de desbetreffende aangiften gederfde winst of geleden verlies voor de vennootschap, maar zulks was gesteld noch gebleken.