



Rapport

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de Belastingdienst/Randmeren:

zijn klacht van 17 december 2007, die onder meer betrekking had op de onjuiste adressering van poststukken, niet in behandeling heeft genomen;

laks is in de behandeling van zijn dossier en na ruim een jaar nog geen uitspraak heeft gedaan op de bezwaarschriften inkomstenbelasting 2002 tot en met 2004.

Beoordeling

I. Bevindingen

1. In een brief van 5 februari 2002 schreef de heer G. als toenmalig gemachtigde van verzoeker het volgende aan de Belastingdienst in Zwolle:

"...Het bevreemde ons dan ook zeer dat op 15 januari 2002 kopieën van navorderingsaanslagen inkomstenbelasting en omzetbelasting over de jaren 1997, 1998 en 1999, gedateerd 25 januari 2002 naar verzoeker te Cyprus werden gezonden. Deze aanslagen waren gebaseerd op het controlerapport, in concept, terwijl nog nader een en ander bekeken zou worden, de vraagpunten, verwoord in uw brief van 9 november 2001, die besproken zijn in het gesprek van 30 november 2001, nog niet doorgevoerd waren, en een datum voor een eindbespreking al vaststond.

(...)

Tevens is mij opgevallen dat de navorderingsaanslagen Vermogensbelasting en WAZ aan ons kantoor worden gericht en niet zoals de andere, eerder opgelegde aanslagen aan verzoeker te Cyprus..."

2. In een brief van 20 oktober 2006 schreef verzoeker de Belastingdienst in Zwolle het volgende:

"...Uw adressering naar Cyprus is onjuist, in andere belastingstukken staat het juist vermeld, namelijk (...).

Dit zal de reden zijn dat de post op een ander adres is bezorgd.

Kunt u als u post verzendt dit naar mijn postbusadres zenden?

In het verleden zijn er genoeg problemen met de postbezorging geweest..."

In de ondertekening van de brief vermeldde verzoeker tevens het adres van zijn postbus op Cyprus.

3. In een brief van 26 oktober 2007 wendde de huidige gemachtigde van verzoeker, de heer S. zich tot de Belastingdienst in Zwolle, die inmiddels onderdeel uitmaakte van de Belastingdienst/Randmeren. De gemachtigde schreef het volgende:

"...Bij brief van 4 september 2007 deelde (u) mij mede over te gaan tot het doen van uitspraak op de ingediende bezwaarschriften tegen de aanslagen ib/pvv 2002 tot en met 2004.

Tot op heden heb ik de uitspraken op die bezwaarschriften nog niet mogen ontvangen..."

4. Op 28 november 2007 verklaarde de Belastingdienst in Zwolle het bezwaarschrift van verzoeker tegen de aanslag inkomstenbelasting 2003 gegrond. De uitspraak was gericht aan het adres van de gemachtigde.

5. In een brief van 17 december 2007 maakte verzoeker bezwaar tegen de adressering van een exploitatieakte van betekening en van een brief van 5 december 2007 aan de K.straat te Zwolle. Hij wees erop dat zijn adres op Cyprus was. Hij verzocht de Belastingdienst zijn brief als klacht te behandelen. Voorts tekende verzoeker bezwaar aan tegen de voorgenomen openbare verkoop en diende hij een klacht in over de wijze waarop de vaststelling van de aanslagen was verlopen. Hij stelde dat als gevolg van de traagheid van de Belastingdienst in de jaren 2002 en 2006 dubbele aanslagen zijn opgelegd.

6. In een brief van 19 december 2007 liet de Belastingdienst verzoeker weten op grond van artikel 9:8, lid 1, letters c en/of d van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) zijn klacht niet in behandeling te zullen nemen. Als reden daarvoor voerde de Belastingdienst aan dat verzoeker in zijn brief invorderingstechnische zaken aan de orde had gesteld, waarvoor andere wegen openstonden.

7. Op 28 januari 2008 wendde verzoeker zich met een klacht tot de Nationale ombudsman. Voor de inhoud van verzoekers klacht wordt verwezen naar de klachtformulering onder Klacht.

8. De Belastingdienst reageerde in een brief van 19 februari 2008 op de klacht van verzoeker. De Belastingdienst schreef het volgende:

"...1. Onjuiste adressering.

Op zichzelf heeft klager gelijk dat ik dit aspect in mijn brief van 19 december 2007 (...) waarmee ik zijn klacht van 17 december 2007 heb afgehandeld, niet in de beschouwing heb betrokken. Achteraf gezien had dat wel moeten gebeuren. Ik zal daar nu dan ook op ingaan en aangeven wat mijn oordeel is over dit klachtelement.

Hoewel verzoeker als woonadres een adres in Cyprus heeft, is het de Belastingdienst c.q. de behandelend medewerkers van mijn kantoor in Zwolle bekend dat hij - kennelijk onder

meer om zijn zakelijke belangen in Nederland c.q. Zwolle te behartigen - met enige regelmaat in Zwolle verblijft. In de contacten met het advocatenkantoor van S., die, voor zover wij weten, tot ongeveer ultimo 2007 is opgetreden namens verzoeker, is dit aspect dan ook meer dan eens aan de orde geweest.

Dat is ook de reden geweest dat in het (vroege) najaar van 2007 een aantal stukken is geadresseerd op het adres K.straat te Zwolle. In correspondentie van de ontvanger van mijn kantoor in Zwolle van 10 september 2007, gericht aan S. tref ik daarover de volgende passage aan:

"Zoals ik u telefonisch al aangaf, bevestig ik hierbij dat de nieuwe aanslag Ink.bel/Premieheffing 2006 met aanslagnummer H61 en de overige uit te brengen exploten zijn geadresseerd aan het adres K.straat te Zwolle, omdat uit de gedingstukken van uw dagvaarding bleek dat uw cliënt ook domicilie heeft op dat adres."

Met name uit het tweede deel van deze passage blijkt dat er een goede reden was om de stukken op deze manier uit te reiken c.q. te bezorgen. De behandelend deurwaarder heeft de genoemde stukken dan ook achtergelaten op genoemd adres.

Vervolgens valt uit het feit dat S. tegen de op bovenstaande wijze uitgereikte aanslag direct in bezwaar is gekomen, af te leiden dat de aanslag van verzoeker c.q. zijn gemachtigde onmiddellijk heeft bereikt en dat van de door de ontvanger gehanteerde adressering dus kennelijk geen nadeel is ondervonden. Uit het feit dat gemachtigde in genoemd bezwaarschrift op geen enkele wijze heeft gerefereerd aan deze - door verzoeker kennelijk als laakbaar aangemerkte - adressering, valt impliciet af te leiden dat die adressering voor hem geen enkel probleem was.

Daarenboven heeft verzoeker zelf de ontvanger pas in een brief van 25 januari 2008 laten weten dat zowel S., als ook advocatenkantoor N. te Zwolle (dat ook enkele zaken voor hem heeft behartigd) niet meer voor hem optreden en dat voortaan alle post naar Cyprus moet worden gezonden. De ontvanger heeft daarop gereageerd in zijn, *aan het Cypriotische adres gerichte*, brief van 28 januari 2008.

Ten aanzien van dit klachtdeel thans nog twee opmerkingen.

Allereerst ware het beter geweest als ik aan de adresseringsklacht in mijn bovengenoemde brief van 19 december 2007 aandacht had besteed. Gezien het bovenstaande ben ik van oordeel dat gegeven de omstandigheden - een belastingplichtige die met enige regelmaat in Zwolle verbleef, een gemachtigde die feitelijk instemde met dit Zwolse adres als domicilie en ook nog in verband met het spoedeisende karakter dat diverse acties van de ontvanger soms hadden - het handelen van de ontvanger c.q. de Belastingdienst niet als onbehoorlijk valt te kwalificeren.

Ik ben dan ook van mening dat dit onderdeel van de klacht als **ongegrond** moet worden

beschouwd. Ik merk daar voorts nog bij op dat mijn oordeel in december niet anders zou zijn geweest.

Zoals uit het hierboven staande blijkt, zullen medewerkers van mijn kantoor in Zwolle voortaan alleen het adres in Cyprus gebruiken totdat eventueel duidelijk wordt, dat dit niet (meer) juist is. In die zin is de klacht aanleiding geweest voor een "maatregel". Overigens vloeien wat mij betreft daar geen actiepunten uit voort.

2. Trage behandeling bezwaarschriften ib 2002, 2003 en 2004.

De genoemde bezwaarschriften zijn binnen gekomen op mijn kantoor in Zwolle op 30 november 2006. Daar het - door toedoen van verzoeker - aan de behandelend ambtenaar in eerste instantie niet duidelijk was wie als adviseur/gemachtigde van verzoeker zou optreden, heeft het een lange tijd gevergd om een afspraak voor een hoorgesprek te arrangeren. Uiteindelijk is dan ook pas op 14 juni 2007 een hoorgesprek gevoerd.

Een verslag daarvan is op 24 juli 2007 verzonden aan S. die verzoeker tijdens het hoorgesprek heeft vertegenwoordigd). Op 24 augustus 2007 schrijft S. een brief met daarin een fors aantal kanttekeningen en aanvullingen bij het hoorverslag. Vervolgens is op 28 november 2007 voor de drie betrokken belastingjaren uitspraak op de bezwaarschriften gedaan. Deze uitspraken zijn op reguliere wijze verzonden naar de gemachtigde S. Inmiddels is er begin dit jaar van de rechtbank bericht ontvangen dat tegen genoemde uitspraken beroep is ingesteld.

Ten aanzien van deze gang van zaken merk ik het volgende op.

Het gaat hier om niet eenvoudige bezwaarschriften die qua behandeling ook normaliter wel enige behandeltime zouden vergen, al was het alleen maar vanwege de contacten die met de indiener van het bezwaar nodig waren. Achteraf is altijd wel te constateren dat op sommige momenten iets voortvarender had kunnen worden gehandeld.

Overigens stel ik vast dat de oorzaak van de diverse vertragingmomenten meer aan de kant van verzoeker c.q. zijn gemachtigde hebben gelegen, dan aan de kant van de Belastingdienst. Ik ben dan ook van mening dat dit deel van de klacht op het punt van tijdig handelen ongegrond is. De veronderstelling dat er nog steeds geen uitspraak op bezwaarschriften zou zijn gedaan voor de betreffende belastingjaren is daarenboven apert onjuist (zie hierboven)..."

9. De Nationale ombudsman stelde verzoeker in de gelegenheid op de reactie van de Belastingdienst te reageren. Verzoeker maakte van die mogelijkheid gebruik in een brief van 14 maart 2008 met de volgende inhoud:

"...Nimmer is door mij schriftelijk en/of mondeling toestemming gegeven om post inzake mij naar het adres K.straat te Zwolle te zenden.

Nimmer is door mij persoonlijk enige correspondentie met de Belastingdienst gevoerd met als afzender het adres K.straat te Zwolle.

Nimmer is door mij of mijn raadsman S. aangegeven dat ik domicilie zou hebben op het adres K.straat te Zwolle.

Ook uit gedingstukken blijkt niet dat ik domicilie zou hebben gekozen op de K.straat te Zwolle.

De enige dagvaarding welke S. namens mij heeft uitgebracht, is de dagvaarding die op 3 september 2007 aan de ontvanger betekend is.

Buiten het feit dat daarin is opgenomen dat ik op Cyprus woon, is daarin tevens opgenomen dat ik domicilie heb gekozen te:

(...) Zwolle aan de R.weg 11 ten kantore van mr. Q., de procureur werkzaam bij N. advocaten;

Alsmede te (...) Maastricht aan de G.weg 43d ten kantore van S.;

Alsmede ter griffie van de rechtbank Zwolle - Lelystad in het gerechtsgebouw aan de Luttenbergstraat 5.

Nergens staat dat ik domicilie heb gekozen op de K.straat te Zwolle!

Het feit dat de aanslag ib/pvv 2006, mij op de K.straat te Zwolle op een zodanig tijdstip heeft bereikt dat er tijdig bezwaar is kunnen maken zegt natuurlijk ook niets.

Het feit dat T. Ltd. (waar ik directeur van ben) daar is gevestigd zegt in het geheel niets over mijn gekozen domicilie.

Overigens was ik in dat tijdvak ook niet in Nederland aanwezig, sinds 21 augustus 2007 t/m 3 december 2007 was mijn verblijf in mijn woonplaats Cyprus.

De ontvanger kon niet weten dat S. op 12 september 2007 de stukken van mijn zoon in Nederland doorgefaxt heeft gekregen. Dit daar ik mijn zoon uitdrukkelijk tijdens mijn verblijf op Cyprus had gevraagd om vooral op belastingstukken te letten, en deze terstond naar S. te faxen om nieuwe problemen te voorkomen.

Het bezwaarschrift is getekend 20 september 2007, dus tien dagen na dagtekening van de aanslag.

Bovendien spreek ik het standpunt van de belastingdienst tegen, dat uit het feit dat S. geen opmerking heeft gemaakt ten aanzien van de adressering, waaruit is af te leiden dat die adressering voor mij geen enkel probleem zou zijn.

In zijn bezwaarschrift noemt hij uitdrukkelijk Cyprus als mijn woonland en zijn kantooradres als domicilie, en niet het genoemde adres K.straat.

Zoals behandelend medewerker D. van de Belastingdienst in zijn brief van 19 februari 2008 aangeeft:

Zullen medewerkers van mijn kantoor in Zwolle voortaan alleen het adres in Cyprus gebruiken...

Is onjuist.

Ook op 10-03-2008 ontving ik op het adres K.straat van de pakket-service een aangetekend schrijven van de Belastingdienst, (...). Dit met de adressering van verzoeker, terwijl T. Ltd. hier is gevestigd.

Het pakket is overigens niet opgehaald daar het aan de Belastingdienst is om het naar het juiste adres te zenden,

Overigens is per brief d.d. 20 oktober 2006 ook al aangegeven dat de post onjuist werd bezorgd, (...)

2. Trage behandeling bezwaarschrift ib 2002-2003 en 2004.

Het is onjuist dat de behandelende ambtenaar in eerste instantie niet duidelijk was wie als adviseur/gemachtigde van mij op zou treden.

N. accountants wat in 2007 overgegaan is in de G. Groep en als gemachtigde opgetreden.

Bovendien heeft S. zich ook met de zaak beziggehouden, en dat reeds van 2001/2002.

In de brief van 28 november 2007 gericht aan S. geeft medewerker T. van de Belastingdienst aan:

Op 30 november 2006 ontving ik uw brief..... (...)

Het was dus op 30 november 2006 duidelijk wie de adviseur/gemachtigde van mij was, en niet zoals D. schrijft dat er onduidelijkheid was wie er als adviseur gemachtigde op zou treden.

T. schrijft in zijn brief d.d. 21 mei 2007 gericht aan de G. Groep:

Tot mijn spijt was ik niet eerder in de gelegenheid de bezwaarschriften in behandeling te nemen.

Voor deze trage gang van zaken bied ik mijn excuses aan. Ik hoop dat u mij wilt verontschuldigen.

Vervolgens stelt hij drie data voor het houden van een bespreking: 12, 13 of 14 juni 2007.

Deze laatste is het geworden.

Ik zie niet in hoe een Belastingdienst kan concluderen dat ik voor vertraging in de behandeling van de bezwaarschriften heb gezorgd!

Misschien heeft T. genoemde brief voor D. achtergehouden??

Door deze vertraging van T. is het geheel in de vakantieperiode beland, wat weer voor extra vertraging zorgde.

Op 14 juni 2007 tijdens de hoorzitting heeft S. mijn standpunten duidelijk uitgelegd, en er is duidelijk geen haast gemaakt met de uitwerking van het hoorverslag.

Op 24 augustus heeft T. de op- en aanmerkingen inzake het hoorverslag van S. ontvangen.

Op 4 september 2007 heeft T. hierop gereageerd mede door het opleggen van een voorlopige aanslag ib/pvv 2006, terwijl deze over dezelfde kwestie ook al in 2002 aanslagen waren opgelegd en niet teruggedraaid.

Betreffende aanslag 2002 en 2006 zijn blijven staan, waardoor gezien de hoogte van de aanslagen mij de mogelijkheid werd ontnomen om een 2e hypotheek op het pand S.straat te Zwolle te kunnen nemen.

De ontvanger gaf aan: De aanslag 2006 (€ 207.735) is terstond en tot het volledige bedrag invorderbaar op grond van artikel 10 lid E en 15 van de Inv. Wet 1990.

Op 26 oktober 2007 (...) dringt S. bij brief nogmaals aan tot het doen van een uitspraak op de ingediende bezwaarschriften ib/pvv 2002 tot en met 2004.

De uitspraken op de ingediende bezwaarschriften ib 2002 t/m 2004 zijn gedagtekend 28 november 2007.

Waarom dat tweeënhalve (maand; N.o.) moest duren is mij niet duidelijk.

De standpunten waren 14 juni 2007 al voldoende duidelijk voor hem, en gelet op de stelligheid was het ook niet waarschijnlijk dat hier in een later stadium afgeweken zou

worden.

Ik wil dan ook uitdrukkelijk bestrijden dat de oorzaak van de diverse vertragingmomenten (meer; N.o.) aan de kant van S. of mij zou hebben gelegen, dan aan de kant van de Belastingdienst. Mede gelet op de brief van T. van 21 mei 2007 vind ik dit wel een zodanige boude bewering dat (het) grenst aan een belediging.

(...)

Gang van zaken.

Sinds de belastingcontrole in 2001 en 2002 is het mis gegaan met de adressering van poststukken, en er lijkt mij een duidelijke opzet in het spel om de afwerking van aangiften te vertragen, en tot verkoop van het pand S.straat te kunnen overgaan. Wijlen heer G. (de toenmalige gemachtigde van verzoeker; N.o.) gaf het al aan in zijn brief d.d. 5 februari 2002.

Het bevreemde ons dan ook zeer dat op 15 januari 2002 (...) En vervolgens: Tevens is mij opgevallen....aan ons kantoor worden gericht en niet zoals de andere, eerdere opgelegde aanslagen aan verzoeker te Cyprus.

In het afrondingsgesprek met de Belastingdienst waar de heren G. en S. aanwezig waren, wat hierop volgde (2002) is uitgebreid op de onjuiste adressering naar een adres in Hattem ingegaan.

De Belastingdienst kon niet aangeven hoe de onjuiste adressering tot stand was gekomen.

Ook in mijn brief gericht aan de belastingen 29 april 2002 gaf ik aan: *Overigens raak ik het totaal overzicht van openstaande posten kwijt, dit door de onjuiste adressering.*

Door de onjuiste adressering besloot ik in 2004 een boekhoudkantoor in Nederland te machtigen om post van de belastingen in ontvangst te nemen.

Het boekhoudkantoor ging echter failliet en de aanslagen betreffende mij gericht aan het boekhoudkantoor bleven liggen, waardoor de zes weken bezwaartermijn was komen te vervallen en de opgelegde aanslagen definitief waren.

De Belastingdienst deed zich daarmee af met de opgelegde aanslagen blijven staan u heeft uw rechten verspeelt.

Het gevolg was dat over de jaren 2000 en 2001 aanslagen zijn opgelegd welke totaal afwijken van de ingediende jaarcijfers, 2000 en 2001.

Dit al was het gevolg van o.a. de onjuiste adressering door de Belastingdienst in de voorgaande jaren.

Het is overigens diep treurig dat de Belastingdienst schrijft dat ik mijn grieven kwijt kan bij de rechtbank waar beroep is aangetekend.

Er is totaal niet op de standpunten ingegaan aangegeven op 14 juni 2007..."

10. In reactie op het toegezonden verslag van bevindingen liet verzoeker telefonisch weten dat in tegenstelling tot hetgeen de Belastingdienst naar voren brengt in zijn brief van 19 februari 2008 na 25 februari 2008 alleen advocatenkantoor N. niet meer voor hem optrad, doch S. nog wel.

II. Beoordeling

Ten aanzien van de klacht van 17 december 2007 (het eerste klachtonderdeel)

11. Verzoeker klaagt erover dat de Belastingdienst zijn klacht van 17 december 2005 die naast een aantal invorderingskwesaties ook betrekking had op de onjuiste adressering van poststukken, niet in behandeling heeft genomen.

12. Het vereiste van rechtszekerheid houdt onder meer in dat gerechtvaardigde verwachtingen van burgers en organisaties jegens bestuursorganen door die bestuursorganen worden gehonoreerd.

Het vereiste impliceert dat een bestuursorgaan de wettelijke voorschriften inzake klachtbehandeling op juiste wijze toepast.

13. Met zijn brief van 17 december 2007 diende verzoeker een klacht in bij de Belastingdienst. Hij verzocht de Belastingdienst expliciet zijn brief als klacht te behandelen. Zijn klacht had naast de kwestie in de sfeer van de invordering betrekking op het adres waaraan de deurwaarder een voor hem bestemd exploit had betekend, en op de adressering door de Belastingdienst van een voor hem bestemde brief van 5 december 2007 aan hetzelfde adres, de K.straat te Zwolle. De Belastingdienst heeft verzoekers brief niet als klacht in behandeling genomen. De Belastingdienst voerde daarvoor aan dat voor de invorderingstechnische kwesaties andere wegen openstonden.

14. Er zijn geen wettelijke regels die aan de behandeling van verzoekers klacht over de adressering in de weg stonden, noch waren daarvoor andere belemmeringen aanwezig.

De Belastingdienst had dit onderdeel van verzoekers klacht dan ook, zoals de Belastingdienst ook zelf in zijn reactie van 19 februari 2008 op verzoekers klacht aangeeft, volgens de normale bij wettelijk voorschrift geregelde procedure in behandeling moeten nemen.

Ook aan de behandeling van de klacht over de kwesaties in de sfeer van de invordering stonden geen wettelijke belemmeringen in de weg. De door de Belastingdienst

aangevoerde omstandigheid dat daarvoor andere wegen openstonden, vormt niet een dergelijke belemmering, nu de door de Belastingdienst bedoelde andere wegen niet in artikel 9:8, eerste lid Awb worden genoemd als reden om een klacht niet in behandeling te behoeven nemen. Met name was geen sprake van beslissingen van de ontvanger van de Belastingdienst waartegen de middelen van bezwaar en beroep openstonden zoals bedoeld in de letters c en d van het eerste lid van artikel 9:8 Awb. Dit betekent dat de Belastingdienst op onjuiste gronden heeft afgezien van de behandeling van verzoekers klacht.

Het zelfde geldt voor de klacht van verzoeker over de wijze waarop hem aanslagen waren opgelegd.

De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

15. In zijn brief van 19 februari 2008 heeft de Belastingdienst alsnog inhoudelijk op de klacht over de adressering gereageerd. In zijn brief van 14 maart 2008 klaagt verzoeker over de reactie van de Belastingdienst. De Nationale ombudsman zal daarom ook de klacht over de adressering als zodanig in de beoordeling betrekken.

16. Verzoeker stelt dat het adres in Zwolle, waaraan het exploit was betekend en de brief van 5 december 2007 was geadresseerd, niet zijn woonadres was en dat hij op dat adres nimmer domicilie heeft gekozen. Ook heeft hij dit adres in correspondentie met de Belastingdienst nooit als afzendadres genoemd. Op het adres is, aldus verzoeker, T. Ltd gevestigd, waarvan verzoeker directeur is. Verzoeker wijst erop dat hij woont op Cyprus en bijvoorbeeld de periode 21 augustus tot en met 3 december 2007 niet in Nederland aanwezig was.

17. De Belastingdienst wijst erop dat het zijn medewerkers bekend was dat verzoeker met enige regelmaat in Zwolle verblijft. Bovendien had verzoekers gemachtigde tegen een eveneens aan het betrokken adres geadresseerde aanslag tijdig bezwaar gemaakt, waaruit, aldus de Belastingdienst, kan worden opgemaakt dat verzoeker de aanslag tijdig heeft ontvangen en dat gebruikmaking van het adres voor verzoeker niet nadelig was. Volgens de Belastingdienst had de gemachtigde feitelijk ingestemd met het Zwolse adres als domicilie door hier in het bezwaarschrift op geen enkele wijze op te reageren.

18. Het vereiste van administratieve nauwkeurigheid houdt in dat bestuursorganen secuur werken. Het vereiste van administratieve nauwkeurigheid brengt met zich mee dat een bestuursorgaan zoals in dit geval de Belastingdienst zijn correspondentie zodanig adresseert dat zo weinig mogelijk risico bestaat dat de correspondentie de betrokkenen niet of niet tijdig bereikt.

19. In de artikelen 46 en volgende van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv, zie Achtergrond, onder 1.) zijn voorschriften gegeven voor de betekening van een exploit.

Ingevolge deze voorschriften kan de deurwaarder een afschrift van een exploit in handen laten van degene voor wie het is bestemd, of van een huisgenoot of een derde die zich bevindt aan de woonplaats van betrokkene en van wie aannemelijk is dat hij ervoor zorg zal dragen dat het afschrift de betrokkene tijdig bereikt.

20. De door de deurwaarder van de Belastingdienst gevolgde handelwijze voldoet niet aan deze wettelijke voorschriften. De deurwaarder heeft het afschrift niet gesteld in handen van verzoeker noch in handen van een huisgenoot of een derde aan de woonplaats van verzoeker. Het adres waar de deurwaarder het afschrift heeft achtergelaten betreft een kantooradres en niet het woonadres van verzoeker. Hetgeen de Belastingdienst aanvoert is evenmin voldoende om aan te nemen dat verzoeker werkelijk (anders dan incidenteel) op dit adres verblijf hield.

In de situatie van verzoeker, waarin zijn buitenlandse adres bij de Belastingdienst bekend was, had de deurwaarder van de Belastingdienst de procedure moeten volgen als voorgeschreven in artikel 55 Rv, dat wil zeggen dat het exploit betekend had moeten worden

aan een van de in het eerste lid van genoemd artikel aangewezen instanties en dat een afschrift had moeten worden gezonden aan het adres van verzoeker op Cyprus.

21. Ook de adressering van de brief van 5 december 2007 aan het kantooradres in Zwolle was niet correct. Adressering aan het kantooradres in Zwolle voldeed niet aan het vereiste van administratieve nauwkeurigheid omdat met die adressering onvoldoende werd gewaarborgd dat de correspondentie betrokkene tijdig zou bereiken.

De wetenschap dat verzoeker op dat adres met enige regelmaat verbleef, rechtvaardigt niet de afwijking van de normale regel dat correspondentie wordt gericht aan het huisadres dan wel aan een daartoe aangewezen gemachtigde.

De onderzochte gedraging is ook in zoverre niet behoorlijk.

Ten aanzien van de behandeling van de bezwaarschriften inkomstenbelasting 2002 tot en met 2004 (het tweede klachtonderdeel)

22. Verzoeker klaagt er voorts over dat de Belastingdienst laks is in de behandeling van zijn dossier. Ter onderbouwing van zijn klacht wijst verzoeker op de trage afhandeling van de bezwaarschriften inkomstenbelasting 2002 tot en met 2004, die zijn ingediend op 30 november 2006. Ruim een jaar na indiening was, aldus verzoeker, op de bezwaarschriften nog geen uitspraak gedaan. Er behoefde naar zijn oordeel geen, zoals de Belastingdienst stelt, onzekerheid te bestaan over de vraag wie als zijn gemachtigde optrad. Verzoeker wijst erop dat de Belastingdienst op 28 november 2007 aan de betrokken gemachtigde de ontvangst op 30 november 2006 heeft bevestigd. Voorts wijst verzoeker erop dat de Belastingdienst pas op 21 mei 2007, onder het aanbieden van

excuses voor de trage gang van zaken, een eerste reactie op de bezwaarschriften heeft gegeven.

23. De Belastingdienst stelt dat het door toedoen van verzoeker gedurende geruime tijd niet duidelijk was wie als gemachtigde van verzoeker optrad en dat het dientengevolge tot 14 juni 2007 heeft geduurd alvorens een hoorgesprek kon worden gevoerd. De Belastingdienst wijst er voorts op dat het niet ging om eenvoudige bezwaarschriften en dat de gemachtigde op 24 augustus 2007 op het verslag van de hoorzitting heeft gereageerd met een fors aantal kanttekeningen. De Belastingdienst merkt op dat de uitspraken zijn gedaan op 28 november 2007.

24. Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat bestuursorganen slagvaardig en met voldoende snelheid optreden.

25. De door de Belastingdienst aangevoerde omstandigheid dat het door verzoekers toedoen lange tijd niet duidelijk was wie als zijn gemachtigde optrad, rechtvaardigt niet de lange periode tussen de ontvangst van de bezwaarschriften in november 2006 en de eerste reactie in mei 2007. Bij eventuele onduidelijkheid over de persoon van de gemachtigde had het op de weg van de Belastingdienst gelegen verzoeker voor het

hoorgesprek uit te nodigen en hem in de gelegenheid te stellen zich door een gemachtigde te doen vertegenwoordigen of vergezellen.

Tenslotte geeft de Belastingdienst niet een afdoende verklaring voor het tijdsverloop van ongeveer drie maanden tussen de reactie van 24 augustus 2007 van de gemachtigde op het verslag van de hoorzitting en de uitspraak op 28 november 2007 op de bezwaarschriften. Voor zover wordt aangevoerd dat het gaat om niet eenvoudige bezwaarschriften wordt niet nader onderbouwd dat dit concreet een behandelingsduur als de onderhavige rechtvaardigde.

De conclusie is dan ook dat de Belastingdienst niet heeft gehandeld met de voortvarendheid die van hem mocht worden verwacht.

De onderzochte gedraging is ook in zoverre niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van Belastingdienst/Randmeren, is gegrond

ten aanzien van:

het niet in behandeling nemen van verzoekers klacht, wegens schending van het vereiste van rechtszekerheid;

de adressering, wegens schending van het vereiste van administratieve nauwkeurigheid;

de behandelingsduur van de bezwaarschriften, wegens schending van het vereiste van voortvarendheid.

Onderzoek

Op 27 januari 2008 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer K. te Cyprus, met een klacht over een gedraging van Belastingdienst/Randmeren.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van Financiën, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de Belastingdienst/Randmeren verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De reactie van verzoeker gaf aanleiding het verslag op een enkel punt aan te vullen. De reactie van de Belastingdienst gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen of aan te vullen.

Informatieoverzicht

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

Het verzoekschrift van 28 januari 2008 met bijlagen;

De reactie van 19 februari 2008 van de Belastingdienst;

De brief van 14 maart 2008 met bijlagen van verzoeker.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering

Artikel 46

"1. De deurwaarder laat een afschrift van het exploit aan degene voor wie het is bestemd in persoon of aan de woonplaats aan een huisgenoot van deze of aan een andere persoon die zich daar bevindt en van wie aannemelijk is dat deze zal bevorderen dat het afschrift degene voor wie het exploit is bestemd, tijdig bereikt. Is het exploit voor meer personen bestemd, dan verstrekt hij voor ieder van hen een afschrift.

2. Voor degene voor wie het exploit is bestemd, geldt het afschrift als het oorspronkelijke exploit.

3. Indien degene voor wie het exploit is bestemd, weigert het afschrift in ontvangst te nemen, vermeldt de deurwaarder die weigering op het exploit en wordt degene voor wie het exploit is bestemd, geacht het afschrift in persoon te hebben ontvangen. Voorts laat de deurwaarder een afschrift in een gesloten envelop aan de woonplaats, dan wel verzendt hij een afschrift per post. Zijn achterlating aan de woonplaats en verzending per post redelijkerwijs niet zinvol of niet mogelijk, dan kan de deurwaarder het afschrift in een gesloten envelop achterlaten in de macht van degene voor wie het exploit is bestemd. Artikel 47, eerste lid, derde zin, en tweede lid, zijn van overeenkomstige toepassing."

Artikel 47

"1. Indien de deurwaarder aan geen van de in artikel 46, eerste lid, bedoelde personen afschrift kan laten, laat hij een afschrift aan de woonplaats achter in een gesloten envelop. Indien ook dat feitelijk onmogelijk is, bezorgt hij terstond een afschrift ter post. De deurwaarder maakt, zowel in het ene als het andere geval tevens onder vermelding van de reden van de feitelijke onmogelijkheid, van deze handelingen melding in het exploit.

2. Op de envelop waarin het afschrift ingevolge het eerste lid wordt achtergelaten of ter post wordt bezorgd, worden vermeld de naam en de woonplaats van degene voor wie het exploit is bestemd. De envelop vermeldt tevens de naam, de hoedanigheid, het kantooradres en het telefoonnummer van de deurwaarder, alsmede een aanduiding dat de inhoud de onmiddellijke aandacht behoeft."

Artikel 55

"1. Ten aanzien van hen die geen bekende woonplaats of bekend werkelijk verblijf in Nederland hebben, maar van wie de woonplaats of het werkelijk verblijf buiten Nederland bekend is, geschiedt de betekening aan het parket van de ambtenaar van het openbaar ministerie, onderscheidenlijk de procureur-generaal, bedoeld in artikel 54, tweede en vierde lid, die een afschrift van het exploit ten behoeve van degene voor wie het bestemd is, toezendt aan het Ministerie van Buitenlandse Zaken of, indien de woonplaats of het werkelijk verblijf van de betrokkene zich in de Nederlandse Antillen of op Aruba bevindt, aan het Kabinet van de Gevolmachtigd Minister van de Nederlandse Antillen respectievelijk van Aruba in Nederland. Een tweede afschrift wordt door de deurwaarder

per aangetekende brief onverwijld toegezonden aan de woonplaats of het werkelijk verblijf van de betrokkene.

2. Heeft degene voor wie het exploit bestemd is, een bekende woonplaats of een bekend werkelijk verblijf buiten Nederland in een Staat die partij is bij het op 15 november 1965 te 's-Gravenhage tot stand gekomen Verdrag inzake de betekening en de kennisgeving in het buitenland van gerechtelijke en buitengerechtelijke stukken in burgerlijke en in handelszaken (Trb. 1966, 91) en ontvangt deze het afschrift op een wijze die aldaar wordt aangemerkt als betekening in persoon, dan wordt het exploit geacht te zijn gedaan aan hem in persoon."

2. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 9:8, eerste lid

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

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

Artikel 9:22

"De ombudsman is niet bevoegd een onderzoek in te stellen of voort te zetten indien het verzoek betrekking heeft op:

- a. een aangelegenheid die behoort tot het algemeen regeringsbeleid, daaronder begrepen het algemeen beleid ter handhaving van de rechtsorde, of tot het algemeen beleid van het betrokken bestuursorgaan;

- b. een algemeen verbindend voorschrift;
- c. een gedraging waartegen beklag kan worden gedaan of beroep kan worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, of waartegen een beklag- of beroepsprocedure aanhangig is;
- d. een gedraging ten aanzien waarvan door een administratieve rechter uitspraak is gedaan;
- e. een gedraging ten aanzien waarvan een procedure bij een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter aanhangig is, dan wel beroep openstaat tegen een uitspraak die in een zodanige procedure is gedaan;
- f. een gedraging waarop de rechterlijke macht toeziet."