



# Rapport

## h2>Klacht

Verzoekster - een onderneming - klaagt erover dat de Belastingdienst bij een teruggaaf niet op eigen initiatief rente vergoedt als de feitelijke uitbetaling van de teruggaaf op zich laat wachten door oorzaken bij de Belastingdienst zelf gelegen. Verzoekster acht het in dit kader van weinig klantvriendelijkheid getuigen dat men in zo'n situatie expliciet een verzoek om rentevergoeding moet indienen, temeer omdat de Belastingdienst als men aan die dienst moet betalen in daarvoor in aanmerking komende gevallen direct heffingsrente in rekening brengt.

## Beoordeling

### I. Bevindingen

1. Bij brief van 17 juni 2008 verzocht verzoekster de Belastingdienst om compensatie voor de gedeerde rente tengevolge van het pas op 1 februari 2008 respectievelijk op 4 april 2008 daadwerkelijk terugbetalen van teveel betaalde omzetbelasting, een terugbetaling die de Belastingdienst bij beschikkingen van 23 november 2007 in het vooruitzicht had gesteld.

2. In een andere brief, eveneens gedagtekend 17 juni 2008, diende verzoekster bij de Belastingdienst de klacht in dat de Belastingdienst bovenbedoelde compensatie niet automatisch betaalt, maar dat men daarvoor - zoals in een voorafgaand telefonisch contact van de kant van de Belastingdienst aan verzoekster was meegedeeld - een expliciet (schriftelijk) verzoek moet indienen. Verzoekster plaatste die klacht in het perspectief dat de Belastingdienst bij te late betaling direct een boetebeschikking met heffingsrente oplegt.

Verzoekster klaagde daarbij ook over de haars inziens weinig klantvriendelijke wijze waarop een medewerkster van de Belastingdienst had gereageerd op haar eerder gedane telefonische mededeling dat het in de rede ligt dat de Belastingdienst in zo'n situatie automatisch tot vergoeding overgaat. Door op die melding te reageren met het verzoek om de aanvraag voor de gewenste vergoeding schriftelijk in te dienen, had de Belastingdienst, naar de mening van verzoekster, haar onnodig werk bezorgd terwijl de oorzaak bij de Belastingdienst zelf lag. Daarnaast gaf verzoekster als klacht aan dat de betrokken medewerkster tijdens het gesprek niet de indruk had gegeven dat zij een "klant" te woord stond.

3. Bij brief van 30 juni 2008 reageerde de Belastingdienst op het schriftelijk verzoek met de mededeling dat het verzoek werd ingewilligd. Daarbij werd aangegeven hoe de vergoeding was berekend en dat tot uitbetaling zou worden overgegaan zodra verzoekster het meegezonden kwijtingformulier ingevuld en ondertekend zou hebben geretourneerd.

4. Na bij brief van 10 juli 2008 de ontvangst van de klachtbrief van verzoekster te hebben bevestigd, deed de Belastingdienst op 28 juli 2008 de klacht van verzoekster als volgt af:

"...

#### Omschrijving klacht

Uw klacht bevat drie onderdelen:

1. U beklagt zich over het feit dat de Belastingdienst geen automatische rentevergoeding geeft voor teruggaven omzetbelasting ten gunste van (verzoekster; N.o.) die pas na enige maanden worden uitbetaald.
2. Tevens beklagt u zich over het feit dat aan u is verzocht om schriftelijk een verzoek te doen voor rentevergoeding.
3. Bovendien heeft u ervaren dat de telefonische afhandeling door een medewerkster op een zeer klantvriendelijke wijze heeft plaatsgevonden.

#### Beschouwing en conclusies

##### 1. Rentevergoeding:

De inspecteur omzetbelasting heeft redenen gezien om een tweetal verzoeken om teruggaaf van (verzoekster; N.o.) inzake omzetbelasting over de maanden september 2007 en oktober 2007 te onderzoeken. Dat is gebeurd door het versturen van een vragenbrief gedagtekend 9 november 2007.

Tijdens het onderzoek zijn de teruggaven geblokkeerd. Naar aanleiding van uw reactie en een ingezonden suppletie heeft de inspecteur de teruggaven grotendeels verleend. Dit alles heeft echter tijd gekost. De AWR (Algemene Wet Rijksbelastingen) voorziet niet in het vergoeden van heffingsrente.

In bepaalde gevallen kan er reden zijn om op verzoek van de ondernemer, uit een oogpunt van coulance het door hem geleden rentenadeel te compenseren. U kunt hierbij denken aan het niet voortvarend in behandeling nemen of een te lange behandelduur van het onderzoek door de Belastingdienst of een uitbetaling door de ontvanger die langer heeft geduurd dan gebruikelijk.

Als reactie op uw schriftelijk verzoek van 17 juni 2008 heeft (medewerker Belastingdienst; N.o.) gedagtekend 30 juni 2008 een brief geschreven waarin een coulancerente vergoeding wordt aangeboden. Dit voorstel is door (medewerkster verzoekster; N.o.) getekend voor akkoord teruggezonden.

Tijdens het telefoongesprek met (klachtbehandelaar Belastingdienst; N.o.) heeft u aangegeven dat u het vanzelfsprekend zou vinden indien de Belastingdienst eigenhandig, in voorkomend geval, een rentevergoeding zou toekennen. Beleidsmatig is dit echter momenteel niet mogelijk. Ik acht uw klacht daarom ongegrond.

## 2. Schriftelijk verzoek voor rentevergoeding.

Het intern voorschrift luidt dat een verzoek voor een rentevergoeding schriftelijk moet worden gedaan.

Ik acht uw klacht ongegrond.

## 3. Telefonisch contact met medewerkster.

Helaas heeft u (klachtbehandelaar Belastingdienst; N.o.) niet kunnen aangeven met wie u destijds het telefoongesprek hebt gevoerd. Het is dus niet mogelijk om hieromtrent bij de betrokken medewerkster navraag te doen.

Aangezien u zich onheus bejegend voelt bied ik u namens de Belastingdienst excuses aan..."

5. Vervolgens wendde verzoekster zich met hetgeen onder Klacht is vermeld tot de Nationale ombudsman. Daarbij gaf zij aan het niet eens te zijn met de ongegrondverklaring door de Belastingdienst van de twee desbetreffende klachten. Zij stelde met zoveel woorden het onjuist te achten dat een (automatische) rentevergoeding afhankelijk is van een besluit van een medewerker van de Belastingdienst om een teruggave te blokkeren. Naar de mening van verzoekster verschaft de Belastingdienst zich met een blokkering het middel om uit te komen onder de verplichting rente te betalen, althans daar wijst het gebruik van de term "coulancerente" op. Daarbij stelde zij dat - door de verplichting voor betrokkenen een schriftelijk verzoek om vergoeding in te dienen - vele ondernemers dat niet doen vanwege de rompslomp of omdat ze niet op de hoogte zijn van de mogelijkheden. Door die door de Belastingdienst gehanteerde methode is er in haar ogen een situatie ontstaan waarbij met twee maten wordt gemeten.

6. In het kader van het onderzoek stelde de Nationale ombudsman de Belastingdienst de volgende vragen:

1. Wat waren de redenen om de twee verzoeken om teruggaaf te onderzoeken?

2. Welke verklaring is er voor het feit dat na de teruggaafbeschikkingen van 23 november 2007 er nog ruim twee maanden respectievelijk ruim vier maanden overheen zijn gegaan voordat er feitelijk werd uitbetaald?

3. Waar is bepaald/voorgeschreven dat een verzoek om toekenning van coulance rente schriftelijk dient te geschieden?

4. Zijn er overwegende bezwaren en zo ja, welke om in dat voorschrift verandering te brengen?

5. Wat staat/stond er aan in de weg om op eigen initiatief rente te vergoeden?

6. Zijn er overwegende bezwaren en zo ja, welke om in het "beleid" op dit punt verandering te brengen.

7. In reactie op de bij de Nationale ombudsman ingediende klacht gaf de Belastingdienst bij brief van 16 oktober 2008 het volgende aan:

"...Allereerst meen ik dat bij de beantwoording van de klacht van belanghebbende ten onrechte geen aandacht is geschonken aan alle argumenten van belanghebbende. Zo kan ik het standpunt van belanghebbende betreffende het verschil in behandeling ten aanzien van verschillende situaties begrijpen. In dat verband wijs ik op het recente persbericht van de staatssecretaris van Financiën (zie Achtergrond onder 2., N.o.)

waarin is aangekondigd dat deze termijnen zullen worden aangepast, waardoor bijvoorbeeld een betaling die een dag te laat is gedaan, welke situatie belanghebbende heeft aangehaald, dan niet meer zal leiden tot een boete.

De verzoeken om teruggaaf omzetbelasting zijn onder andere onderzocht omdat ten tijde van de negatieve aangiften, ook suppleties zijn ontvangen. De teruggaafverzoeken zijn toen onderzocht.

Vervolgens heeft het te lang geduurd voordat de teruggaven zijn gedaan..."

In antwoord op de door de Nationale ombudsman gestelde vragen (zie onder 6) deelde de Belastingdienst het volgende mee:

"...1. De inspecteur heeft de afweging gemaakt om naar aanleiding van de teruggaafverzoeken vragen te stellen over deze verzoeken. Deze afweging komt voort uit strategische controleafwegingen die ten aanzien van dergelijke verzoeken worden gemaakt. Ik meen dat de Belastingdienst die afweging mocht maken.

2. Als gevolg van administratieve misverstanden hebben beide verzoeken na de beoordeling en het vaststellen van de teruggaafbeschikkingen helaas niet zoals te doen gebruikelijk tot uitbetaling geleid.

Deze vertraging in uitbetaling is aan de Belastingdienst te verwijten en heeft dan ook geleid tot inwilliging van het verzoek van belanghebbende om vergoeding van coulancerente. Belanghebbende is met deze vergoeding tegen zogenoemde volledige

kwijting akkoord gegaan.

3, 4, 5, 6. Er zijn geen specifieke beleidsregels betreffende coulancerente. In casu is naar de strekking van het Besluit van 21 augustus 2003, nr. DGB2003/4461M, Stcrt. Nr. 164, aangenomen dat het noodzakelijk was dat het initiële verzoek schriftelijk diende te worden ingediend. (zie achtergrond onder 1.; N.o.) In de Leidraad invordering 2008 is over het vergoeden van rente in art. 28.5 vermeld (dit werd voorheen in art. 28, § 2. Leidraad invordering 1990 vermeld):

*'Als na formalisering van een uit te betalen bedrag de daadwerkelijke uitbetaling veel langer op zich laat wachten dan gebruikelijk is en deze vertraging is aan de Belastingdienst te wijten, dan vergoedt de ontvanger rente over de periode waarin van vertraging sprake is geweest.'*

Ik meen aldus dat de Belastingdienst in voorkomende gevallen op eigen initiatief rente kan vergoeden.

Ik heb in de gang van zaken rond de onderhavige verzoeken om teruggaaf aanleiding gevonden om binnen de Belastingdienst aandacht te vragen voor de behandeling van verzoeken om een dergelijke rentevergoeding. Uitgangspunt daarbij is dat in voorkomende gevallen de Belastingdienst op basis van de Leidraad invordering 2008 op eigen initiatief rente kan vergoeden..."

8. In reactie op het voorgaande liet verzoekster bij brief van 4 november 2008 onder meer weten van mening te zijn dat de mededeling dat de Belastingdienst in voorkomende gevallen op eigen initiatief "...rente kan vergoeden..." tamelijk vrijblijvend is. Daarnaast bracht verzoekster naar voren dat de Belastingdienst in haar ogen in de reactie voorbij was gegaan aan de door haar gesignaleerde ongelijkheid:

"...als er te laat betaald wordt door de ondernemer moet er rente betaald worden aan de Belastingdienst (...) en als de Belastingdienst te laat uitbetaalt, zou er rente uitbetaald moeten worden. Het eerste is inderdaad het geval en wordt automatisch afgehandeld (computerberichtje met rentevordering), maar het laatste is niet het geval: er wordt zelfs gesproken over coulance rente (dit woord suggereert dat er een partij coulant is jegens de ander en dat er geen verplichting bestaat) en bovendien gaat het niet automatisch terwijl daarvoor geen enkele technische reden bestaat..."

Ook het feit dat de Belastingdienst in een situatie als deze aan de betrokkene een in te vullen en te ondertekenen formulier voorlegt waarmee men de Belastingdienst volledig kwijting verleent, acht verzoekster een voorbeeld van ongelijke behandeling. In dat kader wees zij er op dat de Belastingdienst bij een ingevorderde rente niet de toezegging doet niet meer op die zaak terug te komen terwijl de dienst met het te retourneren formulier betrokkene - op straffe van niet-uitbetaling - wel laat verklaren "...in deze zaak niets meer

(hoegenaamd en van welke aard dan ook) van de Staat der Nederlanden te vorderen heb en dat ik aan deze zonder enig voorbehoud volledige definitieve kwijting en ontheffing verleen".

9. In reactie op de stellingname op die punten van verzoekster ontkende de Belastingdienst bij brief van 19 december 2008 dat er sprake zou zijn van onnodige ongelijkheid bij behandeling van rentevergoeding/invordering. De Belastingdienst stelde daarbij dat zowel in de Algemene wet inzake rijksbelastingen als de Invorderingswet voor specifieke situaties is geregeld dat de Belastingdienst zowel rente vergoedt als in rekening brengt.

Verder maakte de Belastingdienst duidelijk dat het ingeval er - zoals hier - sprake is van vertraging in de uitbetaling van een al geformaliseerde teruggaaf, niet gaat om heffings- of invorderingsrente, maar om te vergoeden renteschade. Die schade kan de Belastingdienst, naar die dienst stelde, "... op eigen initiatief vergoeden, maar dat laat onverlet dat dergelijke schade volgens de huidige wet- en regelgeving in beginsel op verzoek wordt vergoed...". De Belastingdienst gaf daarbij aan te onderkennen dat bij het vergoeden van renteschade het gebruik van de term coulancerente verwarring kan wekken.

Wat betreft het in deze situaties gebruikte formulier liet de Belastingdienst nog het volgende weten:

"...Als de Belastingdienst heffings- dan wel invorderingsrente in rekening brengt of vergoedt, wordt deze vastgesteld bij voor bezwaar vatbare beschikking. Renteschade wordt niet bij beschikking vastgesteld. Deze vergoeding wordt immers niet gegeven omdat zij voortvloeit uit een belastingwet, maar volgt uit de civielrechtelijke erkenning dat de ene partij schade aan de andere partij heeft toegebracht, die vergoed moet worden. De ondertekening van een kwijtingsformulier bevestigt de vastlegging van het gegeven dat de partijen het eens zijn over de hoogte van de geleden schade.

Indien de andere partij het niet eens is met de hoogte van de schade die de Belastingdienst wil vergoeden zal hij de kwijting niet tekenen. Hij zal dan een civielrechtelijke procedure moeten beginnen om de schade door de rechter vastgesteld te krijgen..."

10. In reactie daarop liet verzoekster nog weten het niet juist te vinden dat de Belastingdienst niet was ingegaan op de vraag of de dienst de manier van het vergoeden van rente gaat aanpassen, er daarbij op wijzend dat iemand in een situatie als die van haar zelf achter een vergoeding moet aangaan en de Belastingdienst nergens vermeldt dat er een mogelijkheid bestaat tot het verkrijgen van coulancerente.

11. De staatssecretaris van Financiën deelde in reactie op het verslag van bevindingen en op de vraag van de Nationale ombudsman naar eventuele stappen inzake een procedure

tot het in een geval als dit toekennen van een rentevergoeding onder meer het volgende mee:

"... Hoofdstuk VA van de Algemene wet inzake rijksbelastingen (AWR), de artikelen 30f e.v., en de artikelen 28 e.v. van hoofdstuk V van de Invorderingswet 1990 (IW) regelen het in rekening brengen en vergoeden van heffingsrente en invorderingsrente. Deze regelingen bestrijken het merendeel van de gevallen waarin reden bestaat voor vergoeding van gederfde rente.

Voor situaties waarin deze regelingen niet voorzien, bestaat een buitenwettelijke mogelijkheid voor rentevergoeding, veelal aangeduid als coulancerente. Basis voor de betaling van coulancerente is het Besluit van 12 december 1990 (AFZ90/8697)(...) Daarin is aangegeven dat wanneer de besluitvorming door de inspecteur meer tijd heeft gevegd dan gebruikelijk is, er aanleiding kan zijn om een rentevergoeding te verlenen wanneer de beslissing van de inspecteur heeft geleid tot een terug te geven bedrag, indien en voor zover geen heffings- en invorderingsrente wordt vergoed. Rente wordt alleen vergoed in die gevallen waarin de vertraging te wijten is aan een verzuim van de Belastingdienst. Er wordt dan ook wel gesproken van verzuimrente.

(...)

Bij het doen van een aanbod tot rentevergoeding, niet zijnde heffings- of invorderingsrente, blijft in het midden of sprake is geweest van onrechtmatigheid. Bij acceptatie van het aanbod wordt volledige kwijting verleend. De regeling maakt het mogelijk dat vanuit de Belastingdienst op eigen initiatief een aanbod tot het vergoeden van coulancerente wordt gedaan. Het artikel leent zich echter niet voor het ontwikkelen van beleid op grond waarvan door de Belastingdienst uit eigen



beweging, "automatisch", een rentevergoeding zou worden toegekend. Daarbij zou immers de overeenstemming tussen Belastingdienst en belastingplichtige, die nu juist kenmerkend is voor de wijze van toekenning, ontbreken. Omdat niet vast omlijnd is in welke situaties aanleiding bestaat voor het aanbieden van coulancerente, is het daarnaast niet goed mogelijk om voor te schrijven in welke gevallen standaard een aanbod tot vergoeding van coulancerente zou moeten plaatsvinden..."

12. Desgevraagd lichtte de staatssecretaris het voorgaande nog als volgt toe:

"...Het op eigen initiatief aanbieden van de vergoeding van renteschade zou in die zaak (van verzoekster: N.o.) inderdaad niet onlogisch zijn geweest. Noch de tekst van het Besluit van 12 december 1990 (AFZ90/8697) noch die van artikel 28.5 van de Leidraad Invordering 2008 verzetten zich daartegen.

Voor het op eigen initiatief aanbieden van coulancerente is nodig dat het voor een medewerker kenbaar is dat sprake is van een verzuim waardoor uitbetaling is vertraagd. In de praktijk blijkt meestal eerst van bedoeld verzuim naar aanleiding van een klacht of een verzoek om betaling van renteschade door belanghebbende. Pas dan kan een aanbod tot vergoeding van coulancerente worden gedaan.

Het is daarom niet goed mogelijk om in een beleidsregel vast te leggen in welke situaties op eigen initiatief het vergoeden van coulancerente zou moeten worden aangeboden omdat bedoelde situaties niet 'automatisch' door de Belastingdienst worden gedetecteerd. Wel zal ik naar aanleiding van de onderhavige zaak onder de aandacht van de klachtcoördinatoren brengen dat ook bij het ontbreken van een (schriftelijk) verzoek daartoe, het aanbod kan worden gedaan om coulancerente te vergoeden..."

## **II. Beoordeling**

13. Vaststaat dat de bedragen van de twee teruggaafbeschikkingen van 23 november 2007 feitelijk op 1 februari 2008 respectievelijk 4 april 2008 ter beschikking van verzoekster zijn gekomen. Verder staat niet ter discussie dat de opgetreden vertraging in de uitbetaling uitsluitend aan de Belastingdienst is toe te rekenen. Daarbij staat het overigens voor de Nationale ombudsman buiten discussie dat de Belastingdienst de bevoegdheid had de beschikkingen te onderzoeken.

14. In dit geval heeft verzoekster eerst telefonisch te kennen gegeven een vergoeding van het geleden rente-nadeel op zijn plaats te achten. Nadat zij er door de betrokken

medewerkster van de Belastingdienst op was gewezen dat een dergelijke vergoeding schriftelijk moest worden aangevraagd, heeft verzoekster, haar verzoek om een rentevergoeding ingediend en afzonderlijk bij de Belastingdienst een klacht ingediend, onder meer inhoudende dat zij het onjuist vond dat zij ter zake (schriftelijk) actie moest ondernemen. Meer in het bijzonder heeft zij - ingegeven door de door haar opgedane ervaring - in feite de principiële vraag opgeworpen of het niet in de rede ligt dat de Belastingdienst in een situatie als de onderhavige op eigen initiatief de (aan die dienst te wijten) vertragingsschade vergoedt.

15. 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 en ondernemingen verzekert. Dat betekent onder meer dat het toekennen van een rentevergoeding wegens (uitsluitend aan het bestuursorgaan te wijten) vertragingsschade zoveel mogelijk uit eigen beweging geschiedt, derhalve zonder dat betrokkenen daarvoor een afzonderlijke procedure hoeven te starten.

16. Verzoekster heeft in actie moeten komen naar aanleiding van een uitsluitend aan de Belastingdienst te wijten omstandigheid. Door de staatssecretaris van Financiën is naar voren gebracht dat situaties als die van verzoekster niet 'automatisch' door de Belastingdienst worden gedetecteerd, waardoor in de praktijk pas van een verzuim van de Belastingdienst blijkt bij een klacht of bij een verzoek om betaling van een rentevergoeding.

Naar het de Nationale ombudsman voorkomt is daarmee feitelijk sprake van de situatie dat een bestaand verzuim (meestal) niet zelfstandig binnen die dienst wordt onderkend. De Nationale ombudsman vindt dat dat normaliter wel door de Belastingdienst zelf zou moeten worden geconstateerd en vervolgens tot een aanbod van vergoeding van renteschade moet leiden. Omdat zulks blijkens de informatie van de staatssecretaris van Financiën binnen de huidige werkwijze van de Belastingdienst niet is gegarandeerd, en (ook) niet is gebeurd in het geval van verzoekster is het onder 15 genoemde vereiste geschonden. Derhalve is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

17. De staatssecretaris van Financiën en de Belastingdienst hebben tijdens het onderzoek aangegeven dat de desbetreffende regeling (zie Achtergrond onder 3) het mogelijk maakt dat de Belastingdienst in voorkomende gevallen op eigen initiatief een aanbod kan doen tot het vergoeden van rente. De Belastingdienst heeft daarbij aangegeven in de klacht aanleiding te hebben gezien binnen de dienst aandacht te vragen voor de behandeling van verzoeken om een rentevergoeding als het onderhavige. De staatssecretaris van Financiën heeft laten weten naar aanleiding van de zaak onder de aandacht van de klachtcoördinatoren te brengen dat ook bij het ontbreken van een (schriftelijk) verzoek daartoe het aanbod kan worden gedaan rente te vergoeden. Dit geeft aanleiding in dit rapport een aanbeveling op te nemen.

18. Met verzoeker en de Belastingdienst is de Nationale ombudsman van mening dat het gebruik van de term 'coulancerente' in een geval als dit weinig gelukkig is. Zoals de Nationale ombudsman eerder heeft overwogen (rapport 2010/123 van 20 mei 2010) suggereert het gebruik van die term ten onrechte dat de Belastingdienst in een dergelijke situatie coulant is ten opzichte van belastingplichtigen. Ten onrechte omdat het gaat om een uit een verzuim van de Belastingdienst ontstane morele plicht jegens belastingplichtigen. Daarom heeft de Nationale ombudsman in die aangelegenheid al een aanbeveling gedaan gericht op het uitbannen van die term.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van de Belastingdienst/Holland Midden te Leiden, is gegrond wegens strijd met het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen.

## **Aanbeveling**

De Nationale ombudsman geeft de minister van Financiën in overweging te bevorderen dat de Belastingdienst in een situatie als deze, zodra door een klacht of ander signaal duidelijk is dat er renteschade is, alert en zonder rompslomp een aanbod voor een rentevergoeding doet.

## **Onderzoek**

Op 6 augustus 2008 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 30 juli 2008 van G. B.V. te Leiden, met een klacht over een gedraging van de Belastingdienst/ Holland Midden te Leiden.

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/Holland Midden 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/Holland Midden en verzoekster de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

Tevens werd de Belastingdienst een aantal specifieke vragen gesteld.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan verzoekster, de Belastingdienst/Holland Midden en het ministerie van Financiën. Verzoekster gaf binnen de gestelde termijn geen reactie. De Belastingdienst Holland

Midden liet weten geen opmerkingen te hebben op het verslag. De reactie van de staatssecretaris van Financiën gaf aanleiding het verslag aan te vullen. Daarnaast gaf die reactie aanleiding om een nadere toelichting te vragen. Ook die toelichting leidde tot een aanvulling van het verslag.

#### Informatieoverzicht

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

1. De aan de Belastingdienst gerichte brief van verzoekster van 17 juni 2008 met het "verzoek" om vergoeding van gedeerde rente;
2. De klachtbrief van verzoekster aan de Belastingdienst van 17 juni 2008;
3. De brief van de Belastingdienst aan verzoekster van 30 juni 2008;
4. De brief van de Belastingdienst aan verzoekster van 10 juli 2008;
5. De brief van de Belastingdienst aan verzoekster van 28 juli 2008;
6. De brief van verzoekster aan de Nationale ombudsman van 30 juli 2008;
7. De brief van de Belastingdienst aan de Nationale ombudsman van 16 oktober 2008;
8. De brief van verzoekster aan de Nationale ombudsman van 4 november 2008;
9. De brief van de Belastingdienst aan de Nationale ombudsman van 19 december 2008;
10. De brief van verzoekster aan de Nationale ombudsman van 29 januari 2009;
11. De brief van de staatssecretaris van Financiën van 18 januari 2010.
12. De brief van de staatssecretaris van Financiën van 28 april 2010.

### **Bevindingen**

Zie onder Beoordeling.

### **Achtergrond**

1. Besluit van 21 augustus 2003, nr. DGB2003/4461M, Stcrt. nr. 164.

"2.2.1. Overzicht van de behandeling van een verzoek om schadevergoeding

Als iemand vindt dat hij recht heeft op schadevergoeding omdat (een medewerker van) de Belastingdienst hem schade heeft toegebracht, dan kan hij een verzoek om schadevergoeding indienen. Dit verzoek moet worden ingediend bij het organisatieonderdeel van de Belastingdienst waarbinnen de aanleiding voor de schadevergoeding heeft plaatsgevonden. Het verzoek wordt in principe binnen zes weken afgehandeld.

De globale behandeling van het verzoek is dan als volgt:

1. De behandelend ambtenaar stuurt een kopie van het verzoek aan de betrokken medewerker en vraagt deze medewerker hoe het een en ander is verlopen. De medewerker beantwoordt dit verzoek om inlichtingen binnen twee weken.
2. Vervolgens beslist de behandelend ambtenaar binnen een maand of het verzoek wordt toegewezen. Als een beslissing binnen deze termijn niet mogelijk is wordt belanghebbende hierover ingelicht.
3. De behandelend ambtenaar stuurt een kopie van het antwoord op het verzoek aan de medewerker die het verzoek om inlichtingen heeft beantwoord.
4. De gegevens over het verzoek worden doorgegeven aan de afdeling die de bestuurlijke informatie verzamelt."

2. Persbericht Ministerie van Financiën d.d. 28 maart 2008.

"Nieuwsbericht | 28-03-2008

Ondernemers die te laat zijn met de maandelijkse afdracht van btw krijgen niet meer automatisch een boete. Staatssecretaris De Jager van Financiën kondigt dit aan in de aprileditie van magazine Ondernemen! van MKB-Nederland, dat volgende week verschijnt.

De Jager heeft hiertoe besloten omdat hem is gebleken dat er in het midden- en kleinbedrijf veel irritaties leven over het boeteregime van de Belastingdienst. Een soepeler boetebeleid gaat ook gelden voor te late afdracht van loonbelasting van personeel.

Het is nog niet bekend wanneer een nieuw boetebeleid wordt ingevoerd, maar de staatssecretaris streeft ernaar om het in 2009 te laten ingaan. In principe wil De Jager een coulanceperiode van zeven dagen invoeren. Een bedrijf dat btw of loonbelasting te laat overmaakt, maar wel binnen maximaal zeven werkdagen, krijgt geen boete meer. Voorwaarde is dat de ondernemer de voorgaande keer wel op tijd heeft betaald.

Als een bedrijf twee keer achter elkaar te laat betaalt, dan volgt alleen een boete voor de tweede overschrijding. Is een ondernemer stelselmatig te laat met het afdragen van belastingen, dan kan een boete tot het wettelijk maximum worden opgelegd.

De Jager zegt in het blad van MKB-Nederland ook dat hij "terughoudend" zal zijn met het invoeren met nieuwe belastingen in het kader van de zogenoemde vergroening van het fiscale stelsel. Hij komt in mei met een vervolgplan hiervoor."

3. Besluit van 12 december 1990 (AFZ90/8697).

"Coulancerente

1. Verzoeken om rentevergoeding Nr. AFZ90/8697, d.d. 12 december 1990, laatstelijk gewijzigd bij besluit van 12 augustus 1994, nr. AFZ94/3896M. VERZOEKEN OM RENTEVERGOEDING1. In het kader van de reorganisatie van de Belastingdienst heb ik besloten, dat de behandeling van verzoeken om rentevergoeding, welke niet via de Nationale Ombudsman, de Commissie voor de verzoekschriften of het Kabinet der Koningin zijn ingediend, wordt overgedragen aan de eenheden. De thans nog binnenkomende verzoeken zullen tot eind 1990 door de Directie Algemene Fiscale Zaken worden afgedaan.

Vanaf 1 januari 1991 zullen ten departemente binnenkomende verzoeken ter behandeling aan de eenheden worden doorgezonden.

2. Voor het toekennen van een rentevergoeding bestaat behoudens de regeling met betrekking tot de heffings- en invorderingsrente geen wettelijke regeling. Het beleid ten aanzien van het verlenen van rentevergoedingen is gebaseerd op coulance en vloeit voort uit het streven naar een klantgerichte behandeling van belastingplichtigen. Verzoeken kunnen betrekking hebben op trage besluitvorming door de inspecteur en op vertraging bij de ontvanger met betrekking tot uit te betalen bedragen. Voor zover het gaat om zaken waarbij kan worden verwacht, dat er van de een precedentwerking kan uitgaan, dient voorafgaand aan de besluitvorming contact te worden opgenomen met de Directie Algemene Fiscale Zaken.

3. Wanneer de besluitvorming door de inspecteur meer tijd heeft geveerd dan gebruikelijk is kan aanleiding bestaan om een rentevergoeding te verlenen wanneer de beslissing van de inspecteur heeft geleid tot een terug te geven bedrag, indien en voor zover geen heffings- en invorderingsrente wordt vergoed. Dit kan zich met name voordoen bij teruggaven als gevolg van middeling of verrekening van verliezen dan wel investeringsbijdragen van een volgend jaar. Rente wordt alleen vergoed in die gevallen waarin de vertraging is te wijten aan een verzuim van de Belastingdienst. De rente wordt vergoed over de periode gedurende welke van vertraging sprake is geweest.

4. In het geval dat een belastingplichtige verzoekt om vermindering van een voorlopige aanslag waaraan de inspecteur gevolg geeft door het opleggen van een negatieve definitieve aanslag dient het hieruit voor de belastingplichtige voortvloeiende rentenadeel te worden gecorrigeerd. Zie hiervoor artikel 28, par. 2, eerste lid, van de Leidraad

Invordering 1990. In een aantal gevallen leidt dit er toe dat aanvullend rente moet worden vergoed, zie voorbeeld 5 van bijlage III van de Leidraad Invordering 1990. Deze aanvullende rentevergoeding kan vanaf 1 januari 1991 door de ontvanger zelf worden verleend.

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

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

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

- over de periode vanaf 1 oktober 1992 het percentage van de heffings- of invorderingsrente zoals dat gold tijdens de periode van de aan de Belastingdienst verwijtbare vertraging. De berekening kan geschieden aan de hand van het renteberekenings-programma als opgenomen in het computersysteem van de Centrale Ontvangers Administratie. Het besluit met betrekking tot de rentevergoeding wordt bij brief aan de belastingplichtige medegedeeld.

Indien een tegemoetkoming in het renteverlies wordt verleend wordt een kwitantie vermeldende het te vergoeden bedrag meegezonden. op de toe te zenden kwitantie dient te worden verwezen naar de brief, Tevens moet worden aangegeven of er sprake is van heffingsrente dan wel van invorderingsrente (zie punt 7) en over welk(e) belastingmiddel(en) de rente wordt vergoed. Als bijlage is een voorbeeld van een kwitantie bijgevoegd. Na terugontvangst van de kwitantie - mits volledig ingevuld en ondertekend - wordt uitbetaald. Daarbij wordt bij boeking het journaal-nummer en de boekingsdatum op de kwitantie vermeld.

7. Als heffingsrente wordt geboekt:

- rente die volgens de regeling heffingsrente zou worden vergoed, maar betrekking heeft op een aanslag over een jaar waarvoor de regeling heffingsrente nog niet gold;

- rente in verband met teruggaven als gevolg van middeling of verrekening van verliezen dan wel investeringsbijdragen. De overige rentevergoedingen, waaronder heffingen waarop geen wettelijke regeling inzake rentevergoedingen van toepassing is, worden geboekt als invorderingsrente.

8. Gehele of gedeeltelijke afwijzing van een verzoek om rentevergoeding moet gemotiveerd geschieden. Indien door belanghebbende wordt verzocht om herziening van

het besluit, wordt dit verzoek ter behandeling doorgezonden aan de directie waaronder de beslissende eenheid valt.

9. verzoeken om schadevergoeding worden behandeld door de Directie Algemene Fiscale Zaken. Indien naast de vergoeding van rente eveneens wordt verzocht om schadevergoeding, dient het verzoek te worden gezonden aan de Directie Algemene Fiscale Zaken, afdeling Fiscaal Juridische Zaken."