



Rapport

Datum: 23 maart 1999

Rapportnummer: 1999/121

Klacht

Op 25 september 1998 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer H. te Almelo, ingediend door de heer

. B. Hulshof, belastingadviseur, te Almelo, met een klacht over een gedraging van de Belastingdienst/Particulieren/Ondernemingen buitenland Heerlen. Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Financiën, werd een onderzoek ingesteld. Op grond van de namens verzoeker verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoeker klaagt erover dat de Belastingdienst/Particulieren/ Ondernemingen buitenland Heerlen zijn aanvraag van 23 april 1998 inzake omzetbelasting niet correct heeft behandeld. Hij klaagt er met name over dat de Belastingdienst:

1. niet het juiste formulier aan hem heeft opgestuurd;
2. ten onrechte in juni 1998 telefonisch meedeelde dat de aanvraag compleet was en dat de teruggaaf kon worden verleend;
3. pas op 20 augustus 1998 meedeelde dat de aanvraag nog niet kon worden afgewikkeld, omdat er gegevens ontbraken.

Achtergrond

In het Bedrijfsplan 1995-1999 van de Belastingdienst staat het volgende vermeld:
"Alle aangiften omzetbelasting en loonbelasting worden binnen een maand na binnenkomst afgedaan."

Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd de Belastingdienst 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. Tevens werd de Belastingdienst een aantal specifieke vragen gesteld. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De reactie van de Belastingdienst gaf aanleiding het verslag op een enkel punt te wijzigen en aan te vullen. Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. Feiten

1. Na telefonisch contact tussen verzoekers gemachtigde en de Belastingdienst/Particulieren/Ondernemingen buitenland Heerlen (hierna: de Belastingdienst) stuurde de Belastingdienst op 12 februari 1998 verzoekers gemachtigde een verzoek om teruggaaf omzetbelasting (een zogenaamd OB 68-formulier). Verzoekers gemachtigde diende op 23 april 1998 het ingevulde OB 68-formulier in bij de Belastingdienst. Verzoeker deed dit verzoek als gemachtigde van een zakenrelatie uit Zwitserland (hierna: de aanvrager). Op het betreffende formulier was aangekruist dat de aanvrager gedurende het tijdvak waarop het verzoek betrekking had in Nederland geen levering van goederen of diensten had verricht.

2. Bij brief van 21 augustus 1998 diende de gemachtigde van verzoeker een klacht in bij de Belastingdienst over de wijze waarop het verzoek tot teruggaaf tot op dat moment was behandeld. Hij deelde hierbij onder meer het volgende mee:

"Door mij is in februari 1998 telefonisch om inlichtingen gevraagd omtrent de teruggaaf van omzetbelasting ten gevolge van de volgende transactie:

(Verzoeker; N.o.) heeft in december 1997 2 paarden verkocht aan de heer F. gevestigd in Zwitserland. De paarden zijn door de heer F. in Nederland opgehaald en vervoerd naar Nederland om deze daar te laten rijden. Aangezien er geen uitvoer naar Zwitserland plaatsvindt en er tevens geen sprake is van een intracommunautaire levering diende er 6% omzetbelasting in rekening te worden gebracht. De heer F. heeft recht op teruggaaf van deze omzetbelasting. Na navraag hoe te handelen is mij door uw dienst een OB-68 formulier toegezonden (...). Dit formulier is met alle daarin gevraagde bijlagen op 23 april 1998 bij uw dienst ingeleverd. Daaropvolgend ben ik door de heer H. (een medewerker van de afdeling opname van de Belastingdienst/Particulieren/Ondernemingen buitenland; N.o.) gebeld. Deze vroeg mij naar de geboortedatum van de heer F. en hij had een onduidelijkheid over het adres. Omdat deze gegevens ook niet gevraagd werden op het formulier moest ik dit eerst natrekken bij de heer F. De informatie heb ik de heer H. telefonisch doorgegeven. Deze heeft mij medegedeeld dat alles compleet was. Op 11 juni 1998 ontving mijn cliënt een formulier aanvraag BTW-identificatienummer, (...). Meteen heb ik met de heer H. gebeld (...) wat dit nu weer betekende. Hij deelde mij mede dat invulling niet nodig was. Alles was al geregeld, de teruggaaf kon worden verleend. Op 19-8-1998 deelde mijn cliënt mij mede dat hij nog steeds geen teruggave had ontvangen. Op 20-8-1998 heb ik telefonisch gesproken met de heer L. Deze deelde mij mede dat hij juist op 19-8-1998 het verzoek had behandeld. Er ontbrak echter het bewijs dat de paarden Nederland hadden verlaten en er kan dus geen teruggaaf verleend worden. Mijn bezwaren zijn:

- uw formulier geeft aan dat de faktuur voldoende is - de overige door H. gestelde vragen komen op het formulier niet voor - de heer H. heeft mij voor de gek gehouden. Er is gehandeld naar de mededelingen en formulieren van uw dienst. Het is bijzonder irritant in augustus 1998 nog te moeten vernemen dat ondanks herhaaldelijk contact de belangrijkste informatie niet is gevraagd en dan ook nog van de heer L. te moeten vernemen dat het beoordelen van de aanvraag niet tot het takenpakket van de heer H.

behoort. Hoe kan ik dit weten/beoordelen? En mag ik niet meer vertrouwen op de mededeling van de heer H. dat alles geregeld is en afgedaan? Cliënt heeft in december 1997 een deal gemaakt met F., waarbij is afgesproken dat cliënt de omzetbelasting terugvraagt. F. wilde zich hiermee niet bezig houden. In februari 1998 heb ik F. gevraagd van zijn kant de door uw dienst gevraagde informatie alsmede een machtiging te verstrekken. Daaraan heeft hij correct meegewerkt. Hiermede was voor hem de deal afgewerkt. Het zal mijn cliënt ontzettend schaden als hij de heer F. (een zakenpartner) nu over hetzelfde onderwerp opnieuw lastig moet vallen. De heer L. wenst een bewijs dat de paarden bij F. in de administratie zijn geactiveerd. Het zal u duidelijk zijn dat paardenhandelaren elkaar geen grootboekmutaties laten zien. Dat aan de formele eisen voldaan moet worden is in principe helder. Alleen dit geklungel is niet nodig en niet aan cliënt en F. te wijten. Voor cliënt weegt het commerciële belang groter en hij is dan ook niet van plan de heer F. opnieuw te belasten naar het vragen van bewijsmateriaal. In februari 1998 was dit goed mogelijk geweest, nu niet meer..."

3. In reactie op de klachtbrief van 21 augustus 1998 berichtte de Belastingdienst verzoekers gemachtigde op 16 september 1998 het volgende:

"...De telefonische mededeling van dhr. H. dat alles compleet was, had enkel betrekking op de formaliteiten die nodig zijn om in Nederland als ondernemer aangemerkt te worden. Ik kan niet nagaan of en in hoeverre hij onjuiste informatie heeft verstrekt. Er is sprake van een misverstand dat de informatie van dhr. H. ook betrekking had op alle fiscaaltechnische vereisten. Deze fiscaaltechnische vereisten willen wij nader onderzoeken. Dit onderzoek gebeurt door dhr. L. Ik verzoek u dan ook de door dhr. L. gevraagde stukken binnen vier weken na dagtekening van deze brief aan dhr. L. te doen toekomen. Uit de stukken moet blijken dat betreffende paarden Nederland daadwerkelijk hebben verlaten en naar Ierland zijn overgebracht. Dhr. L. zal uw verzoek dan verder afhandelen..."

B. Standpunt verzoeker

Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtsamenvatting onder **KLACHT** en naar de inhoud van zijn klachtbrief van 21 augustus 1998 (zie onder A.2.). **C. Standpunt Belastingdienst/Particulieren/Ondernemingen buitenland Heerlen** 1. In reactie op de klacht bracht de Belastingdienst het volgende naar voren:

"...**Probleemstelling:** Dhr. F. wonende in Zwitserland koopt paarden in Nederland. Aangezien de Nederlandse leverancier geen bewijzen heeft dat de paarden Nederland hebben verlaten, intracommunautaire levering naar een andere lid-staat of uitvoer naar een derde-land buiten de EU, brengt de leverancier Nederlandse omzetbelasting in rekening. Dhr. F. stelt dat de paarden Nederland hebben verlaten, zijn overgebracht naar Ierland, en claimt via een formulier OB-68 (verzoek om teruggaaf van omzetbelasting; N.o.) de aan hem in rekening gebrachte omzetbelasting terug. **Werkzaamheden BPOb (Belastingdienst/Particulieren/Ondernemingen buitenland Heerlen; N.o.):**

De afdeling omzetbelasting van de BPOb behandelt de verzoeken tot teruggaaf en de aangiften omzetbelasting van niet in Nederland gevestigde ondernemers, die tevens niet beschikken over een vaste inrichting in Nederland.

Een buitenlandse ondernemer kan door middel van een formulier OB-68 om teruggaaf van Nederlandse omzetbelasting verzoeken indien deze ondernemer geen leveringen of diensten in Nederland heeft verricht. Heeft de ondernemer wel leveringen, waaronder leveringen tegen het nultarief, zoals uitvoer en intracommunautaire leveringen en intracommunautaire overbrengingen van eigen goederen, in Nederland verricht, dan dient een aangifte voor de omzetbelasting te worden ingediend. In tegenstelling tot de binnenlandse belastingeenheden is het verloop van de geregistreerde ondernemers bij BPOb behoorlijk groot; immers een buitenlandse ondernemer kan in enig jaar geconfronteerd worden met Nederlandse omzetbelasting en mogelijk nadien nooit meer. Om die reden houdt een speciale groep ambtenaren van de afdeling omzetbelasting, de afdeling opname, zich bezig met de registratie van de nieuwe ondernemers. De afdeling opname verzorgt de volledige registratie en draagt nadien de post over aan de afdeling die de verzoeken tot teruggaaf en de aangiften daadwerkelijk behandelt, de zogenaamde behandelaars. Komt een verzoek tot teruggave of aangifte van een reeds geregistreerde ondernemer binnen dan wordt dit gelijk in behandeling genomen door de behandelaars. De afdeling opname komt hieraan niet te pas. Dhr. H. is werkzaam op de afdeling opname; dhr. L. is een van de behandelaars. **Betreffende uw vragen:**

1. Waarom wordt er niet standaard bij het OB-formulier een bewijs van uitvoer buiten Nederland gevraagd? Zoals ik onder werkzaamheden BPOb heb aangegeven mag het formulier OB-68 niet worden gebruikt indien de verzoeker in Nederland leveringen of diensten heeft verricht. De Wet op de omzetbelasting 1968 (hierna de Wet OB) bepaalt in artikel 3a dat een overbrenging van eigen goederen naar een andere lid-staat wordt aangemerkt als levering. In het ingediende formulier OB-68 verklaart de gemachtigde, (verzoeker; N.o.), namens dhr. F. onder punt 9B ten 1e dat verzoeker (bedoeld wordt de heer F.; N.o.) in het land van teruggaaf geen leveringen van goederen of diensten heeft verricht. Aangezien er sprake was van een overbrenging naar Ierland is de afgegeven verklaring niet juist. Onder punt H van de toelichting op het formulier OB-68 is vermeld dat het verzoek moet zijn vergezeld van de originelen van

de facturen en de invoerdocumenten waarvoor teruggaaf wordt gevraagd. Aangezien het formulier niet voorziet in situaties waarin een aangifte had moeten zijn ingediend, wordt er terecht geen melding gemaakt van het overleggen van uitvoerdocumenten. Overigens is het formulier OB-68 een in Europees verband ontwikkeld formulier. Elke Lidstaat van de EU gebruikt hetzelfde formulier (wel in de eigen taal). De mogelijkheden om eigen wensen te laten opnemen zijn slechts beperkt. *2. Waarom werd pas in augustus 1998 om een bewijs van uitvoer verzocht door de belastingdienst?* Zoals werd vermeld onder de werkzaamheden BPOb, worden zogenaamde nieuwe ondernemers, buitenlandse ondernemers die nog nooit een verzoek tot teruggaaf of aangifte omzetbelasting in Nederland hebben ingediend en derhalve niet in de Nederlandse bestanden zijn opgenomen, eerst behandeld door de afdeling opname. Indien het verzoek compleet is wordt het registratienummer (vergelijk sofi-nummer) verleend en wordt het verzoek ter

hand gesteld aan een behandelaar, die inhoudelijk het recht op teruggaaf toetst. Artikel 7 lid 4 van de Achtste richtlijn (79/1072/EEG), welke geldt voor ondernemers van binnen de Europese Gemeenschap, bepaalt dat de verzoekende lid-staat een beslissing op het teruggaafverzoek moet nemen binnen zes maanden nadat het betreffende verzoek is ingediend. De Dertiende richtlijn welke geldt voor ondernemers van buiten de Europese Gemeenschap, zoals Dhr. F., bepaalt in artikel 3 lid 2 dat de teruggaaf niet mag worden verleend onder gunstiger voorwaarden dan die welke voor belastingplichtigen uit de Gemeenschap gelden. Op 16 oktober 1998, binnen zes maanden nadat het verzoek tot teruggaaf is ingediend, heeft de inspecteur een, afwijzende, beslissing genomen op het verzoek. *3. Waarom diende de belastingdienst de geboortedatum en het adres van de heer F. te weten? konden deze gegevens niet op het formulier worden ingevuld?* Bij opname van een nieuwe ondernemer worden de naam-adres-woonplaats gegevens ingevoerd in het landelijk systeem Beheer van relaties. Voor de niet-rechtspersonen vereist dit systeem naast genoemde gegevens tevens invulling van de geboortedatum. Aan de hand van deze gegevens wordt een uniek registratienummer afgegeven. Voorkomen moet worden dat één persoon bij meerdere

belastingeenheden is geregistreerd of beschikt over meer dan één registratienummer. Voor de goede orde wil ik er op wijzen dat de heer H. op 21 oktober 1998 bezwaar heeft aangetekend tegen de afwijzing van het verzoek en bij zijn bezwaarschrift de gevraagde gegevens inzake de uitvoer heeft overlegd..."

2. De Belastingdienst voegde bij zijn reactie een verklaring van de heer H., waarmee verzoekers gemachtigde enkele keren telefonisch contact had gehad. De verklaring van de heer H. luidt als volgt:

"...Mijn naam is H. en ik ben werkzaam bij de afdeling opname van Belastingdienst buitenland. De afdeling opname houdt zich bezig met de registratie van buitenlandse ondernemers. Indien de aangeleverde gegevens niet compleet of onvolledig zijn, zal ik deze, over het algemeen schriftelijk, opvragen bij de ondernemer. Op grond van de Achtste richtlijn moeten de verzoeken tot teruggaaf worden ingediend voor 30 juni van het volgende jaar. Dit heeft tot gevolg dat het in de maand juni altijd heel druk is bij de afdeling opname. Veel ondernemers dienen het verzoek vlak voor 30 juni in. Gezien de grote drukte en met oog op klantvriendelijkheid (voorkomen vertraging) heb ik op 2 of 3 juni 1998 telefonisch contact opgenomen met (verzoekers gemachtigde; N.o.) om de ontbrekende gegevens (geboortedatum en inlichtingen adres) die nodig zijn voor de registratie van de ondernemer (...) te verkrijgen. (Verzoekers gemachtigde; N.o.) had mij toen toegezegd deze gegevens bij dhr. F. op te vragen, en mij per omgaande nader te zullen informeren. Omdat informatie uitbleef, heb ik dd 10-6-1998 de eerder telefonisch gevraagde inlichtingen, schriftelijk opgevraagd door middel van een standaard vragenformulier (...). In verband met ziekte was ik van 11 tot en met 16 juni 1998 afwezig. Op 15 juni heeft (verzoekers gemachtigde; N.o.) gebeld met mijn collega dhr. G. en de eerder telefonisch gevraagde inlichtingen verstrekt. Toen gaf hij reeds aan dat hij geen zin had om het toegezonden vragenformulier in te vullen en terug te zenden. Na hervatting van de

werkzaamheden heb ik op 18 juni 1998 telefonisch contact opgenomen met (verzoekers gemachtigde; N.o.) en hem meegedeeld dat de benodigde gegevens voor wat betreft het ondernemerschap waren verstrekt en dhr. F. mijns inziens geregistreerd kon worden. Voor de registratie was immers alles in

orde. Ik heb niets meer en niets minder verteld. Voor mij was de zaak toen afgedaan. Het is niet mijn taak om inhoudelijk op een verzoek tot teruggaaf (OB-68) in te gaan. Dit behoort tot het takenpakket van de behandelaar. Nadat de beoordeling van de ondernemer heeft plaatsgevonden gaan de stukken naar de afdeling om toekenning van een registratie-c.q. BTW-nummer. Afhankelijk van het eindcijfer van dit nummer wordt een behandelaar aan dit nummer gekoppeld; voor het nummer van dhr. F. werd dat dhr. L. Hoe kon ik tegen (verzoekers gemachtigde; N.o.) zeggen dat de teruggaaf verleend kon worden, terwijl ik bij de telefonische contacten zelfs niet wist wie de behandelaar zou worden? Tevens was het destijds zo dat de ene behandelaar een grote voorraad verzoeken had liggen en de ander veel minder. Gezien de drukte van toen en de vakanties in het vooruitzicht kon ik geen termijn voor de afdoening meedelen. Na 33 jaar bij de belastingdienst denk ik dat ik weet hoe ik de contacten met het publiek moet onderhouden. Indien (verzoekers gemachtigde; N.o.) het toegezonden vragenformulier had ingevuld en teruggezonden hadden wij kunnen constateren dat het verzoek (OB-68) niet juist was en dat dhr. F. als aangifteplichtige ondernemer had moeten zijn geregistreerd. Uit de antwoorden had dan immers moeten blijken dat de paarden waren overgebracht naar Ierland (...). Uit mijn relaas kunt u opmaken dat de telefonische contacten niet zijn verlopen zoals dhr. H. deze heeft geschetst..."

3. In antwoord op nadere vragen berichtte de Belastingdienst nog onder meer het volgende:

"...1. Begrijp ik uw reactie goed, wanneer ik daar uit opmaak dat er aan verzoeker geen OB-68 formulier had moeten worden toegestuurd, maar een aangifteformulier omzetbelasting? Bij de teruggaafverzoeken op grond van de 8e of 13e Richtlijn gaat het initiatief uit van diegene die om teruggaaf verzoekt. Het formulier OB-68 is een in Europees verband ontwikkeld formulier, hetgeen zowel bij onze eenheid als ook bij de binnenlandse belastingeenheden kan worden opgevraagd. Indien een formulier bij onze eenheid wordt opgevraagd wordt hiervan geen aantekening gemaakt om reden dat retourzending van het uitgereikte formulier niet verplicht is. Op moment van binnenkomst wordt het formulier ingeboekt.

Zoals in mijn brief van 24 november 1998 is vermeld had verzoeker om een aangiftebiljet omzetbelasting moeten vragen. Indien een aangiftebiljet wordt uitgereikt dan wordt dit in onze administratie aangetekend om reden dat men verplicht is het formulier te retourneren. (...) 5. *Indien verzoeker geen aangifteformulier is toegestuurd, waarom niet?* Nadat de afdeling opname het registratienummer had verleend, werd het verzoek ter hand gesteld aan de heer L., een van de ambtenaren die zorg dragen voor de behandeling van de teruggaafverzoeken. Tijdens de behandeling constateerde dhr. L. dat teruggaaf van

omzetbelasting werd verzocht wegens aankoop van paarden. In zijn algemeenheid kan worden gesteld dat indien goederen in Nederland zijn aangekocht deze goederen ook weer zullen zijn verkocht in Nederland dan wel naar een andere lidstaat of naar buiten de Europese Gemeenschap zijn geleverd. Aangezien verzoeker echter door middel van 9b ten eerste verklaarde dat er geen leveringen van goederen of diensten waren verricht, heeft dhr. L. tijdens zijn telefonisch contact met verzoeker gevraagd naar hetgeen met de paarden is geschied. Tijdens dit contact (omstreeks 20 augustus 1998) bleek dat de paarden waren geleverd naar Ierland. Op dat moment had een aangifteformulier omzetbelasting moeten zijn uitgereikt. Gezien de irritatie die bij verzoeker was ontstaan, heeft dhr. L. op dat moment besloten om geen aangifteformulier uit te reiken, onder voorwaarde dat verzoeker aannemelijk kon maken dat de paarden Nederland hadden verlaten. Verzoeker wenste deze gegevens toen niet te overleggen. 6. *Op welk moment en hoe werd de Belastingdienst bekend dat er sprake was van een levering van een bedrijf in Ierland?* Ik verwijs hierbij naar mijn antwoord op vraag 5. Bij mijn antwoord op 24 november 1998 gaf ik aan dat (verzoekers gemachtigde; N.o.) op 21 oktober 1998 een bezwaarschrift had ingediend, bij welk bezwaarschrift alsnog de eerder gevraagde uitvoerdocumenten werden overlegd. Inmiddels is op 4 december 1998 een uitspraak op het bezwaarschrift gedaan en de gevraagde teruggaaf verleend..."

D. Reactie verzoeker

In reactie op het standpunt van de Belastingdienst deelde verzoeker nog het volgende mee:

"...Het startpunt van de communicatie met de Belastingdienst is geweest mijn telefonisch informatieverzoek in februari 1998. Daarbij heb ik exact uitgelegd hoe de transactie in elkaar zat en gevraagd op welke wijze cliënt de betaalde omzetbelasting kan terugvragen. Uitdrukkelijk is vermeld dat de paarden naar Ierland zijn vervoerd. Naar aanleiding van dit telefonisch onderzoek is mij het formulier OB-68 toegezonden. (...). Ik weet niet met wie ik telefonisch contact heb gehad. Over de brief van de Belastingdienst wil ik het volgende kwijt:

1. de Belastingdienst heeft mij een OB-68 formulier toegezonden omdat zij dacht dat dit formulier kennelijk passend was.
2. als zij na de eerste beoordeling al van mening was dat een OB-68 niet voldeed maar een standaard vragenformulier (obbu) nodig was en vervolgens een aangifte, waarom zijn deze dan niet op 2 of 3 juni meteen verzonden? De heer H. heeft zelf gemeend dat slechts de geboortedatum en volledig adres ontbrak. Niet meer en niet minder. Ik kon zelf niet eerder terugbellen dan op 15-6-1998. Ik heb F. (de aanvrager; N.o.) niet eerder kunnen spreken.
3. Op 15-6-1998 heb ik de heer G. (een medewerker van de Belastingdienst; N.o.) de gevraagde informatie doorgebeld en tevens gevraagd of het inmiddels uitgereikte vragenformulier nog ingevuld moet worden. De heer G. heeft mij medegedeeld dat dit niet nodig was, aangezien hij beschikte over alle informatie. Hoe ze erbij komen dat ik geen zin

had om het formulier terug te sturen, is voor mij een raadsel

4. De heer H. doet voorkomen alsof het voor mij duidelijk moet zijn geweest dat hij uitsluitend betrokken is bij de inschrijving als ondernemer. Hij heeft mij ook niet verteld dat het vervolgens nog door een "behandelaar" getoetst moet worden, dat de één een grotere voorraad heeft dan de ander, dat het toen druk was, dat de vakanties eraan kwamen, en dat ik voorlopig niet op een teruggaaf hoefde te rekenen. Had hij maar gerept over een termijn van afdoening..."

E. Reactie Belastingdienst

Naar aanleiding van de reactie van verzoeker deelde de Belastingdienst mee dat niet viel te achterhalen met wie verzoekers gemach-

tigde in februari 1998 telefonisch gesproken had zodat niet kon worden achterhaald wat de inhoud van dat gesprek was geweest. **F. Reactie op het verslag van bevindingen door de Belastingdienst**¹. In reactie op het verslag van bevindingen bracht de Belastingdienst onder meer nog het volgende naar voren:

"...In het bedrijfsplan 1995-1999 van de Belastingdienst staat het volgende vermeld: "Alle aangiften omzetbelasting en loonbelasting worden binnen een maand na binnenkomst afgedaan." De passage is het door u aangehaalde bedrijfsplan slaat op de behandeling van de aangiften in de door binnenlandse situatie waarbij, al of niet door tussenkomst van een ambtenaar, een aangifte door het geautomatiseerde systeem wordt afgedaan. Een bij aangifte verleende teruggaaf wordt in de binnenlandse situatie achteraf gecontroleerd middels een boekenonderzoek. Wordt een aangifte ingediend door een buitenlandse ondernemer, zonder vaste inrichting in Nederland, dan bestaat er niet de mogelijkheid om nadien een boekenonderzoek in te stellen; een eenmaal verleende teruggaaf is definitief. Bij de behandeling van de aangifte van een buitenlandse ondernemer worden derhalve meer en diepgaande controles ingesteld dan bij de reguliere aangifte van een binnenlandse ondernemer. Door klager werd geen aangifte ingediende, doch ten onrechte een verzoek om teruggaaf van omzetbelasting. In (het standpunt van de Belastingdienst onder **C.**; N.o.) is onder punt 2, tweede alinea vermeld dat de Europese richtlijnen (Achtste en Dertiende) bepalen dat op een verzoek tot teruggaaf moet zijn beslist binnen een termijn van zes maanden. Belastingdienst/ Particulieren/Ondernemingen buitenland behandelt de verzoeken gemiddeld binnen drie tot vier maanden na binnenkomst. Hiermee behoren we tot de snelste binnen de Europese Unie. De meeste lidstaten gebruiken de termijn van zes maanden en enkele lidstaten overschrijden de termijn ruimschoots (tot 24 maanden toe). Overigens worden ook de negatieve aangiften omzetbelasting gemiddeld binnen een termijn van drie maanden na binnenkomst afgehandeld..."

2. Telefonisch deelde een medewerker van de Belastingdienst mee dat in de gemiddelde termijn van drie maanden waarbinnen negatieve aangiften omzetbelasting worden afgehandeld niet de termijn is inbegrepen die nodig is voor de registratie als ondernemer. De registratie als ondernemer duurt gemiddeld twee maanden.

Beoordeling

I. . Inleiding

Verzoeker verkocht in december 1997 twee paarden aan een zakenrelatie uit Zwitserland. Deze paarden werden vervolgens door de betreffende zakenrelatie van Nederland naar Ierland vervoerd. Verzoeker had met zijn zakenrelatie afgesproken dat hij namens deze relatie om teruggaaf van omzetbelasting zou verzoeken bij de Belastingdienst. Verzoeker klaagt erover dat de Belastingdienst/Particulieren/Ondernemingen buitenland Heerlen (hierna: de Belastingdienst) zijn aanvraag van 23 april 1998 inzake omzetbelasting niet correct heeft behandeld.

II. . Ten aanzien van het opsturen van een OB-68 formulier

1. Verzoeker klaagt er in de eerste plaats over dat de Belastingdienst niet het juiste formulier aan hem heeft opgestuurd. De Belastingdienst zond zijn gemachtigde een verzoek om teruggaaf omzetbelasting (een zogenaamd OB-68 formulier), terwijl hij een aangiftebiljet omzetbelasting had moeten ontvangen. Volgens verzoekers gemachtigde had hij bij het eerste telefonisch contact in februari 1998 met een medewerker van de Belastingdienst meegedeeld dat het ging om de verkoop van twee paarden aan een Zwitser, die de paarden vervolgens had uitgevoerd naar Ierland. Verzoekers gemachtigde had aan de betreffende medewerker gevraagd om hem in te lichten hoe de betaalde omzetbelasting kon worden teruggekregen.

2. Volgens de Belastingdienst had verzoeker niet een OB 68-formulier maar een aangiftebiljet omzetbelasting moeten ontvangen. Wat de inhoud was geweest van het betreffende telefoongesprek en met wie verzoekers gemachtigde had gesproken, was bij de Belastingdienst niet meer te achterhalen.

3. Er bestaat geen reden om te twijfelen aan de mededeling van verzoekers gemachtigde dat hij tijdens het telefoongesprek in februari 1998 heeft uitgelegd op grond waarvan de heer F., verzoekers zakenrelatie, de door hem betaalde omzetbelasting wenste terug te krijgen. Gelet hierop is het aannemelijk dat verzoekers gemachtigde dusdanige informatie heeft verstrekt, dat de Belastingdienst hem naar aanleiding daarvan een aangiftebiljet omzetbelasting had moeten opsturen. Dat dit niet is gebeurd, is niet correct. De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

III. . Ten aanzien van de telefonische mededeling van juni 1998

1. Verzoeker klaagt er in de tweede plaats over dat een medewerker van de Belastingdienst, de heer H., in juni 1998 telefonisch aan

verzoekers gemachtigde heeft meegedeeld dat de aanvraag compleet was en dat de teruggaaf kon worden verleend, terwijl dit later niet het geval bleek te zijn.

2. In reactie op de klacht deelde de betrokken medewerker mee dat hij werkzaam is op de afdeling opname van de Belastingdienst, die zich bezighoudt met de registratie van buitenlandse ondernemers. In dat kader had hij contact gehad met verzoekers

gemachtigde, omdat hij voor de registratie nadere gegevens nodig had. Verzoekers zakenrelatie stond namelijk niet geregistreerd bij de Belastingdienst. De heer H. had volgens hem alleen aan verzoekers gemachtigde meegedeeld dat de registratie van de aanvrager als ondernemer rond was. Over de teruggaaf had hij zich niet uitgelaten, omdat dit op een andere afdeling zou worden afgewikkeld.

3. De heer H. ontkent aldus dat hij gezegd zou hebben dat de aanvraag compleet was en de teruggaaf kon worden verleend. Gelet op zijn taak en functie is het ook niet aannemelijk dat hij dat heeft gezegd. De onderzochte gedraging is op dit punt dan ook behoorlijk.

I. V. Ten aanzien van de mededeling op 20 augustus 1998 dat de aanvraag nog niet compleet was

1. Verzoeker klaagt er tenslotte over dat een medewerker van de Belastingdienst verzoekers gemachtigde pas op 20 augustus 1998 heeft meegedeeld dat de aanvraag nog niet kon worden afgewikkeld, omdat er gegevens ontbraken. De aanvraag was op 23 april 1998 ingediend en werd op 16 oktober 1998 afgewikkeld.

2. In reactie op de klacht gaf de Belastingdienst aan dat op basis van Europese Richtlijnen de Belastingdienst zes maanden de tijd heeft om op een teruggaafverzoek te beslissen. Het teruggaafverzoek was binnen zes maanden afgewikkeld. De in het bedrijfsplan 1995-1999 van de Belastingdienst vastgelegde termijn van een maand voor de afwikkeling van een aangifte omzetbelasting (zie **ACHTERGROND**) geldt niet voor aangiften van buitenlandse ondernemers, aldus de Belastingdienst, omdat de controles die daarvoor moeten worden ingesteld diepgaander zijn. Deze aangiften worden gemiddeld afgehandeld binnen een termijn van drie maanden nadat registratie als ondernemer heeft plaatsgevonden.

3. Zoals is overwogen onder B.3, had de Belastingdienst verzoeker een aangifte omzetbelasting toe moeten sturen. Het ligt daarom in de rede om voor wat betreft de te hanteren termijn voor afhandeling uit te gaan van de termijn waarbinnen in de regel een aangifte omzetbelasting dient te worden afgedaan. De door de Belastingdienst gehanteerde termijnen (zie onder **IV. 2.**) voor de registratie van een buitenlandse ondernemer (twee maanden) en de afwikkeling van een aangifte omzetbelasting door een buitenlandse ondernemer (drie maanden) zijn redelijk te achten. De registratie als buitenlandse ondernemer heeft in dit geval binnen de termijn plaatsgevonden (de periode van 23 april 1998 tot omstreeks 18 juni 1998). Vervolgens heeft de Belastingdienst ongeveer twee maanden erna om nadere informatie gevraagd. Het valt niet uit te sluiten dat de Belastingdienst, als deze informatie tijdig was terug ontvangen, op tijd (dus binnen drie maanden) zou hebben beslist op de aangifte. De mededeling van 20 augustus 1998 getuigt dan ook, anders dan verzoeker veronderstelt, niet van onvoldoende voortvarendheid. De onderzochte gedraging is daarmee ook op dit punt behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Belastingdienst/Particulieren/Ondernemingen buitenland Heerlen, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Financiën, is niet gegrond, behalve wat betreft het opsturen van een OB-68 formulier; op dit punt is de klacht gegrond.