



Rapport

Datum: 6 oktober 1999

Rapportnummer: 1999/427

Klacht

Op 7 juli 1999 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer V. te Rotterdam, met een klacht over een gedraging van de Belastingdienst/Centrale Beheereenheid Informatiesystemen te Apeldoorn. Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Financiën, werd een onderzoek ingesteld. Op grond van de door verzoeker verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoeker klaagt er over dat de Belastingdienst/Centrale Beheereenheid Informatiesystemen:

1. hem pas op 27 mei 1999, twee maanden na het inleveren van de elektronische aangiftes inkomstenbelasting 1998 van hem en zijn echtgenote, liet weten dat de aangiftes niet konden worden verwerkt, omdat de elektronische handtekening van zijn echtgenote ontbrak;
2. hem pas weer een maand later, op 24 juni 1999, liet weten dat hij dan wel zijn echtgenote niet tijdig op de vorige mededeling hadden gereageerd. Dit evenwel ten onrechte omdat verzoeker daags na de vorige mededeling de elektronische handtekening van zijn echtgenote schriftelijk aan de Belastingdienst had bekend gemaakt;
3. hem ondanks de eerder gedane elektronische aangifte op 2 juli 1999 een zogenaamde aangiftediskette zond voor het doen van aangifte inkomstenbelasting 1998.

Achtergrond

Uitvoeringsregeling Algemene wet inzake rijksbelastingen (Regeling van 14 juni 1994, Stcrt. 114) Artikel 20:

"1. Aangifte wordt gedaan door:

- a. (...) b. het toezenden of inleveren van de uitgereikte aangiftediskette of het op elektronische wijze toezenden van de in de aangiftediskette gevraagde gegevens; (...)
3. Het doen van aangifte op de wijze, bedoeld in het eerste lid, onderdeel b (...), is slechts toegestaan met een daaraan voorafgaande vergunning van de inspecteur.
4. De in het derde lid bedoelde vergunning wordt op verzoek verleend bij voor bezwaar vatbare beschikking. De vergunning wordt geweigerd indien:
 - a. bij het verzoek geen persoonlijke code ten behoeve van het doen van aangifte op elektronische wijze wordt opgegeven;
 - b. het verzoek niet is ondertekend.
5. Bij de aangifte op elektronische wijze wordt gebruik gemaakt van de bij het verzoek, bedoeld in het vierde lid, opgegeven persoonlijke code."

Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd de Belastingdienst/Centrale Beheereenheid Informatiesystemen verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Tevens is de Belastingdienst telefonisch een

vraag 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. Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. FEITEN

1. De Belastingdienst/Centrale Beheereenheid Informatiesystemen (hierna: de Belastingdienst) liet verzoeker in een brief van 27mei 1999 het volgende weten: "...U heeft op 31maart 1999 elektronisch aangifte inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen 1998 en/of premie arbeidsongeschiktheidsverzekering zelfstandigen 1998 en/of vermogensbelasting 1999 gedaan. Hierin heeft u ook met uw echtgenoot of huisgenoot een verzoek gedaan. De Belastingdienst kan uw aangifte echter niet verwerken. De reden hiervoor is dat de Belastingdienst het Opgaafformulier met daarop de elektronische 'handtekening' van uw echtgenoot of huisgenoot niet heeft ontvangen. De Belastingdienst kan uw aangifte alleen verwerken als uw echtgenoot of huisgenoot binnen twee weken de elektronische 'handtekening' opgeeft die u bij het afsluiten van het aangifteprogramma heeft gebruikt. Gebruik hiervoor het bijgaande formulier en retourenvelop. Na de termijn van twee weken kan de Belastingdienst uw elektronische aangifte niet meer behandelen en moet u opnieuw aangifte doen..." Op dezelfde datum ontving ook verzoekers echtgenote een brief van de Belastingdienst. Daarin werd haar meegedeeld dat haar aangifte inkomstenbelasting 1998 eveneens niet kon worden verwerkt vanwege het ontbreken van het Opgaafformulier met haar elektronische handtekening.

2. Met dagtekening 24 juni 1999 ontving verzoeker een brief van de Belastingdienst met de volgende inhoud:

"...U heeft onlangs een brief van de Belastingdienst ontvangen waarin u werd meegedeeld dat uw elektronische aangifte van 31maart 1999 niet verwerkt kon worden. De reden hiervoor was dat de Belastingdienst het Opgaafformulier met daarop de elektronische 'handtekening' van uw echtgenoot of huisgenoot niet had ontvangen. Daarom moest u binnen twee weken de 'handtekening' van uw echtgenoot of huisgenoot opgeven waarmee u het aangifteprogramma had afgesloten. Uw elektronische aangifte kon dan alsnog behandeld worden. Deze termijn is inmiddels verstreken. De Belastingdienst heeft echter geen reactie van u ontvangen. Uw elektronische aangifte is voor verdere afhandeling doorgezonden naar de belastingeenheid waaronder u valt..." Met dezelfde dagtekening ontving ook verzoekers echtgenote een brief van de Belastingdienst. Daarin werd haar medegedeeld dat haar aangifte inkomstenbelasting eveneens was doorgezonden naar de belastingeenheid waaronder zij viel, omdat zij niet had gereageerd op de eerdere brief van

de Belastingdienst.

3. Met een brief van 1 juli 1999 liet de Belastingdienst verzoeker het volgende weten: "...Hierbij ontvangt u de aangiftdiskette 1998 van de Belastingdienst. Hiermee kunt u elektronisch aangifte inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen 1998 en/of premie arbeidsongeschiktheidsverzekering zelfstandigen 1998 en/of vermogensbelasting 1999 doen...:"

B. STANDPUNT VERZOEKER

Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtsamenvatting onder klacht. In zijn verzoekschrift merkte verzoeker nog het volgende op:

"...Op 27 mei kreeg ik schriftelijk bericht van de CBI dat mijn aangifte niet verwerkt kon worden omdat de Belastingdienst het Opgaafformulier met daarop de elektronische 'handtekening' van mijn echtgenote niet had ontvangen. Men heeft dus bijna **TWEE** maanden nodig gehad om mij daarvan in kennis te stellen! Op 28 mei heb ik mijn fout onmiddellijk hersteld en alsnog een 'elektronische' handtekening opgestuurd via het Opgaafformulier en de retourenvelop..."

C. STANDPUNT BELASTINGDIENST/CENTRALE BEHEERENHEID INFORMATIESYSTEMEN

1. In reactie op de klacht liet de Belastingdienst het volgende weten:

"...*Algemeen.* Klager heeft elektronisch aangifte gedaan. Deze is ontvangen op 31-03-1999; zijn partner heeft eveneens elektronisch aangifte gedaan. Deze is ontvangen op 01-04-1999. Klager heeft een aangifte gedaan die zowel door hemzelf als zijn partner moest worden ondertekend (...). De partner van klager heeft zelfstandig aangifte gedaan. In het geval van de aangifte van klager is hij er twee keer door de Belastingdienst op gewezen dat de elektronische handtekening van zijn partner ontbrak. In het geval van de aangifte van de partner is zij er twee keer door de Belastingdienst op gewezen dat de elektronische handtekening van de hoofdaangever (zijzelf) ontbrak. Uit het nader onderzoek is gebleken dat de partner van de klager twee maal een coupon heeft ingezonden met daarop een elektronische handtekening. Op de coupon is in beide gevallen echter niet haar eigen sofinummer maar het sofinummer van de klager vermeld. Dat heeft er toe geleid dat in de systemen van de Belastingdienst geen elektronische handtekening van de partner is geregistreerd. De enige elektronische handtekening die bij de Belastingdienst is geregistreerd, is die van klager zelf. *Ad klacht-1.* Klager zou pas na twee maanden iets van de Belastingdienst gehoord hebben. Dit is juist. In april 1999 bleek dat de postbezorging van de PTT niet plaats vond conform de overeengekomen termijn van 48 uur. De feitelijke doorlooptijd bedroeg soms meer dan twee weken. Om de belastingplichtigen niet onnodig lastig te vallen met herinneringsbrieven is besloten om de termijn waarop de Belastingdienst richting belastingplichtigen reageert (normaal bedraagt de wachttermijn 28 dagen) te verdubbelen. Genomen acties om aan deze ongewenste situatie een eind te maken hebben er in geresulteerd dat in mei 1999 weer met de normale termijnen kon worden gewerkt. Ik acht de klacht van de klager op dit punt gegrond en wil graag langs deze weg mijn verontschuldiging voor deze langere doorlooptijd aanbieden.

Ad klacht-2. Klager zou pas circa na een maand weer iets van de Belastingdienst gehoord hebben. Dit is juist. In de eerste herinnering wordt aangegeven dat belastingplichtige twee weken de gelegenheid krijgt om alsnog een elektronische handtekening op te geven. Ter voorkoming van irritaties over grensgevallen wordt door de Belastingdienst feitelijk een iets langere periode gehanteerd. Na het verstrijken van die termijn wordt de afhandeling van de aangifte overgedragen aan de belastingeenheid waaronder belastingplichtige valt. De eerste herinnering is gedagtekend op 27mei 1999. Op 16juni 1999 is geconstateerd dat nog geen elektronische handtekening van de partner van klager aanwezig was, en op 17juni 1999 is de mededeling aan klager vervaardigd dat zijn aangifte ter verdere afhandeling zal worden overgedragen aan de belastingeenheid waaronder hij valt. Deze mededeling is, rekening houdend met verder afhandeling en postbezorging, gedagtekend op 24 juni 1994. Ik acht de klacht van de klager op dit punt niet gegrond. De periode van circa een maand vindt niet zijn oorzaak in de doorlooptijd die de Belastingdienst nodig heeft voor haar proces, maar in de redelijke periode die belastingplichtige wordt gegund om alsnog de vereiste gegevens aan te leveren. *Ad klacht-3.* Klager heeft ondanks eerdere aangifte opnieuw een diskette van de Belastingdienst ontvangen. Dit is juist. Bij het invullen van de coupon met de elektronische handtekening kan tevens een kruisje gezet worden in het vak waarin aangegeven wordt dat men (ook) de belastingdiskette wenst te ontvangen. Klager heeft op de coupon een aanvullende tekst geschreven en daarbij het gebied van het aankruisvakje beschreven. De coupon wordt door de Belastingdienst door middel van OCR technieken (optical character recognition) verwerkt. Wanneer in het betreffende aankruisgebied tekst wordt aangetroffen wordt geheel geautomatiseerd een diskette verzonden. Ik acht de klacht van de klager op dit punt niet gegrond. De verdere afhandeling van de aangifte door de belastingeenheid Particulieren Rotterdam, de eenheid waar klager onder valt, heeft geresulteerd in voorlopige aanslagen met dagtekening 16juli 1999..."

2. Naar aanleiding van een telefonische vraag liet de Belastingdienst nog weten dat de genoemde opgaafformulieren met de elektronische handtekening van verzoekers echtgenote waren ontvangen op respectievelijk 25maart en 21juni 1999. Beide formulieren vermelden haar naam en haar "normale" handtekening. De Belastingdienst gaf voorts aan dat het op 21juni 1999 binnengekomen formulier was gedagtekend 28mei 1999. De tussen deze dagtekening en de datum van binnenkomst verstreken periode zou zijn oorzaak kunnen hebben in de vertraging bij de postbezorging. Voorts liet de Belastingdienst telefonisch weten dat de opgaafformulieren in beginsel geheel door middel van lezende (Optical character recognition-) apparatuur worden verwerkt. In het geval dat op het formulier niet het juiste sofinummer is vermeld, wordt eerst bij binnenkomst van de elektronische aangifte geconstateerd dat geen elektronische handtekening is geregistreerd en wordt langs geautomatiseerde weg een brief aan belastingplichtige aangemaakt zoals ook verzoeker met dagtekening 27mei 1999 heeft ontvangen. Inmiddels was onderkend dat de tekst van deze brief niet altijd aansluit bij hetgeen feitelijk was geconstateerd. Daarin wordt bij de aanpassing van de programmatuur binnen afzienbare tijd verandering gebracht. De tekst van de brieven wordt dan aangepast.

Beoordeling

A. Algemeen 1. Verzoeker heeft op of omstreeks 31 maart 1999 langs elektronische weg aangifte gedaan voor de inkomstenbelasting over het jaar 1998. Hij heeft zijn aangifte langs elektronische weg (per modem) toegezonden aan de Belastingdienst/Centrale Beheereenheid Informatiesystemen (hierna: de Belastingdienst). Met een brief van 27 mei 1999 liet de Belastingdienst verzoeker echter weten dat zijn aangifte niet kon worden verwerkt omdat daarvoor ook de elektronische handtekening van zijn echtgenote nodig was en dat deze door de Belastingdienst niet was ontvangen. Verzoeker werd in de gelegenheid gesteld binnen twee weken alsnog opgaaf te doen van de elektronische handtekening van zijn echtgenote. In een schrijven van 24 juni 1999 liet de Belastingdienst verzoeker weten binnen de genoemde termijn van twee weken geen reactie te hebben ontvangen. Zijn elektronische aangifte kon daarom niet worden verwerkt en was ter verdere afhandeling doorgezonden naar de eenheid van de Belastingdienst waaronder verzoeker ressorteerde. Op 1 juli 1999 zond de Belastingdienst verzoeker een nieuwe diskette ten behoeve van het doen van aangifte inkomstenbelasting over het jaar 1998. B. Ten aanzien van het eerste klachtonderdeel

1. Verzoeker klaagt er in de eerste plaats over dat de Belastingdienst hem pas ongeveer twee maanden nadat hij langs elektronische weg aangifte had gedaan, heeft laten weten dat de elektronische handtekening van zijn echtgenote ontbrak.
2. De Belastingdienst stelt dat het bericht omtrent het ontbreken van de elektronische handtekening van zijn echtgenote verzoeker te laat heeft bereikt. Ter verklaring voert de Belastingdienst aan dat omstreeks de tijd dat verzoeker aangifte deed, was geconstateerd dat postbestellingen de Belastingdienst te laat bereikten en dat daarom uit voorzorg was besloten de gebruikelijke termijn van 28 dagen, gedurende welke werd gewacht alvorens contact op te nemen met belastingplichtigen, te verdubbelen teneinde te voorkomen dat belastingplichtigen onnodig werden lastiggevallen.
3. Het heeft weliswaar lang geduurd voordat verzoeker door de Belastingdienst werd geattendeerd op het manco in zijn aangifte, maar gelet op de geconstateerde vertraging bij de bezorging van de post kan niet worden gezegd dat de Belastingdienst onzorgvuldig heeft gehandeld door langer dan normaal te wachten met het sturen van een reactie naar belastingplichtigen. Ook is niet gebleken dat de Belastingdienst te lang heeft gewacht met het nemen van maatregelen om aan die ongewenste situatie een eind te maken. De onderzochte gedraging is in zoverre behoorlijk.
4. De Belastingdienst geeft in zijn reactie op verzoekers klacht aan dat uit nader onderzoek is gebleken dat verzoeker tweemaal een opgaafformulier ('coupon') met daarop de elektronische handtekening van zijn echtgenote heeft ingezonden. Op beide formulieren zou evenwel ten onrechte niet het sofnummer van de echtgenote zijn vermeld maar dat van verzoeker zelf, en om die reden was registratie van de elektronische handtekening van de echtgenote en verwerking van zijn aangifte niet mogelijk. Het eerste van deze beide formulieren is reeds op 25 maart 1999 - enkele dagen voordat verzoeker elektronisch aangifte deed - door de Belastingdienst ontvangen, derhalve vóór de verzending van de

brief van 27mei 1999 aan verzoeker. In deze brief deelde de Belastingdienst verzoeker niettemin mee dat geen opgaafformulier met de elektronische handtekening van zijn echtgenote was ontvangen en dat daarom zijn aangifte niet kon worden verwerkt. Volgens de Belastingdienst wordt, onder meer in het geval dat op een opgaafformulier niet het juiste sofinummer is ingevuld, in een geheel geautomatiseerd proces een brief aangemaakt zoals verzoeker met dagtekening van 27 mei 1999 heeft ontvangen.

5. Het is niet juist dat de Belastingdienst verzoeker een brief heeft gezonden waarin ten onrechte wordt gesteld dat geen opgaafformulier met de elektronische handtekening van zijn echtgenote was ontvangen. Verzoeker had een brief behoren te ontvangen waarin werd aangegeven wat er precies mis was met het opgaafformulier. Het feit dat het hier een brief betreft die in een geautomatiseerd proces is aangemaakt, doet daaraan niet af. Door verzoeker aldus onjuist te informeren, heeft de Belastingdienst de kans vergroot dat ook op een volgend opgaafformulier weer onjuiste gegevens zouden worden ingevuld, zoals in verzoekers geval ook is gebeurd. De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

C. Ten aanzien van het tweede klachtonderdeel

1. Verzoeker klaagt er voorts over dat de Belastingdienst hem pas weer een maand later, op 24juni 1999, liet weten geen reactie te hebben ontvangen op de brief van 27mei 1997. Dit evenwel ten onrechte, aldus verzoeker, omdat hij direct na ontvangst van de brief van 27mei 1999 een opgaafformulier met de elektronische handtekening van zijn echtgenote naar de Belastingdienst had verzonden.

2. De Belastingdienst geeft aan het door verzoeker na de brief van 27mei 1999 verzonden formulier pas op 21juni 1999 te hebben ontvangen. Nu de Belastingdienst op 24juni 1999 schriftelijk daarop heeft gereageerd, kan niet gezegd worden dat de Belastingdienst onvoldoende voortvarend heeft gehandeld. De onderzochte gedraging is in zoverre behoorlijk.

3. De Belastingdienst geeft aan dat op 21juni 1999 opnieuw een opgaafformulier met de elektronische handtekening van verzoekers echtgenote is ontvangen. De Belastingdienst heeft verzoeker in de brief van 24juni 1999 echter wederom ten onrechte meegedeeld dat na de brief van 27mei 1999 geen reactie was ontvangen. De inhoud van de brief van 24juni 1999 was derhalve eveneens onjuist. De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk. D. Ten aanzien van het derde klachtonderdeel

1. Verzoeker klaagt er tenslotte over dat de Belastingdienst hem op 1juli 1999 een diskette zond voor het doen van aangifte inkomstenbelasting over 1998.

2. De Belastingdienst merkt op dat de toezending het gevolg is van het beschrijven door verzoeker van een vakje op het opgaafformulier, dat bestemd is om door middel van aankruisen te kennen te geven dat om toezending van een diskette wordt gevraagd. De door de Belastingdienst gebruikte apparatuur ter verwerking van de bedoelde formulieren heeft de door verzoeker aangebrachte tekst in die ruimte aangemerkt als een kruisje.

3. De werkwijze van de Belastingdienst, waarbij de opgaafformulieren in beginsel geheel geautomatiseerd worden verwerkt, is te billijken. Daarmee wordt immers gebruik gemaakt van bestaande mogelijkheden voor een snelle en efficiënte manier van werken. Het valt de Belastingdienst dan ook niet te verwijten dat hij verzoeker ongevraagd een diskette ten

behoefte van de aangifte inkomstenbelasting 1998 heeft toegezonden. Deze toezending was bij de gekozen werkwijze immers in de eerste plaats het gevolg van het feit dat verzoeker de ruimte heeft beschreven die bestemd was voor het aankruisen van het vakje bij de betrokken vraag. De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Belastingdienst/Centrale Beheereenheid Informatiesystemen te Apeldoorn, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Financiën, is niet gegrond voorzover deze ziet op het tijdstip van toezending van de brieven van 27mei en 24juni 1999 en op de toezending van de aangiftediskette. Voor het overige is de klacht gegrond. De Nationale ombudsman heeft met instemming kennis genomen van het voornemen van de Belastingdienst om de tekst van de brief die in het geautomatiseerd proces wordt aangemaakt wanneer naam en sofinummer niet corresponderen, zodanig aan te passen dat de inhoud daarvan in overeenstemming is met de feiten.