

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

3067

Vragen van het lid **Klein** (Klein) aan de Staatssecretaris van Financiën over *het bericht «Lerato wordt gek van brieven Belastingdienst»* (ingezonden 22 juli 2015).

Antwoord van Staatssecretaris **Wiebes** (Financiën) (ontvangen 19 augustus 2015).

Vraag 1

Kent u het bericht «Lerato wordt gek van brieven Belastingdienst.»?¹

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Bent u bereid een onafhankelijk onderzoek uit te voeren naar de kwaliteit van de aanpak van klachten bij de Belastingdienst en de follow-up van de afspraken die daaruit voortvloeien en de Tweede Kamer daarover te informeren? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 2

De Belastingdienst verwerkt dagelijks duizenden aangiften, beantwoordt iedere maand tienduizenden telefoontjes en verstuurt jaarlijks 150 miljoen brieven. Het valt daarbij niet te voorkomen dat er fouten worden gemaakt, ook niet een aantal keer ten aanzien van dezelfde burger. Een onafhankelijk onderzoek naar dergelijke fouten zal daar geen verandering in brengen. Van belang is dat de Belastingdienst fouten herkent, erkent, herstelt en ervan leert. De aanpak van klachten en de follow-up van afspraken heeft binnen de Belastingdienst de aandacht die het verdient. Zo zijn er landelijke klachtencoördinatoren binnen de Belastingdienst die de aanpak van klachten en de follow up van afspraken coördineren. Dat betekent niet dat hierin nooit fouten worden en zullen worden gemaakt.

Het is duidelijk dat ook in het geval van het meisje Lerato sprake is van zo'n (overigens vrij zeldzame) fout, waarbij dezelfde minderjarige meermalen door de Belastingdienst is aangezien voor een ondernemer. Deze vreemde situatie heeft zelfs het Jeugdjournaal gehaald. Inmiddels zijn excuses gemaakt aan Lerato en heeft zij een passend cadeau gekregen.

¹ AD, 19 juli 2015

Vraag 3 en 4

In hoeverre wordt geleden schade door toedoen van de Belastingdienst door de Belastingdienst hersteld? In hoeverre wordt daarbij ook vervolgschade vergoed, zoals schade ontstaan door gedwongen verkoop van een woonhuis?²

Kent de Belastingdienst bij het vergoeden van schade ook de mogelijkheid om immateriële schade te vergoeden? Zo nee, waarom niet? Zo ja, wat voor soort zaken kunnen daar onder vallen en welke niet?

Antwoord 3 en 4

Schade kan worden vergoed als er sprake is van onrechtmatig handelen. Dat wil zeggen dat de Belastingdienst ernstige en verwijtbare fouten moet hebben gemaakt. Bij de beoordeling van verzoeken om schadevergoeding wordt uitgegaan van de feiten en omstandigheden in het individuele geval. Algemene uitgangspunten zijn dan ook moeilijk te omschrijven. Op hoofdlijnen geldt het volgende:

Als de Belastingdienst op basis van de wettelijke bepalingen gehouden is schade te vergoeden, wordt rekening gehouden met vermogensschade en ander nadeel, waaronder immateriële schade. Voor alle schade geldt dat die het directe gevolg moet zijn van het onrechtmatig handelen van de Belastingdienst in het concrete geval om voor vergoeding in aanmerking te komen. Wat onder vermogensschade valt, wordt van geval tot geval beoordeeld. Een eventueel verlies bij de gedwongen verkoop van een huis, kan als vermogensschade voor vergoeding in aanmerking komen.

Voor de toekenning van een vergoeding van immateriële schade gelden op hoofdlijnen de volgende uitgangspunten:

- De aansprakelijke persoon had het oogmerk immateriële schade te veroorzaken;
- Er moet sprake zijn van lichamelijk letsel dan wel aantasting van de eer of goede naam van de benadeelde of de benadeelde is op andere wijze in zijn persoon aangetast;
- De nagedachtenis van een overledene is aangetast; deze schade wordt in voorkomend geval vergoed aan partners en een beperkte kring van familieleden.

Daarnaast kan een vergoeding voor immateriële schade worden toegekend als bij de rechter blijkt dat een zaak in bezwaar of beroep langer in behandeling is geweest dan noodzakelijk.

Met betrekking tot hetgeen waar in vraag 3 naar wordt verwezen, verwijs ik voor de volledigheid naar mijn beantwoording van vragen van het lid Klein op 3 april 2015.³

² De Gelderlander, 22 februari 2015, «Huissens gezin moet huis verkopen door fouten Belastingdienst»

³ Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2014–2015, nr. 1822.