

# Belastingdienst

Belastingdienst, Postbus 58944, 1040 EE Amsterdam

port betaald PostNL

Betreft: Beslissing op Wob-verzoek

Geachte

Op 4 augustus 2021 is uw verzoek op grond van de Wet openbaarheid van bestuur (hierna: Wob) door de Belastingdienst ontvangen. Deze brief vormt de beslissing op dit verzoek.

## Wettelijk kader

Uitgangspunt van de Wob is dat er, in het belang van een goede en democratische bestuursvoering, voor degene die om informatie verzoekt een recht op openbaarmaking van de informatie bestaat. De Wob ziet op de openbaarmaking van gegevens die in documenten zijn vastgelegd en in het bezit zijn van in deze wet aangeduide bestuursorganen, voor zover deze documenten nog niet openbaar zijn. De Wob verplicht niet tot het verstrekken van niet in documenten opgenomen informatie en evenmin tot het beantwoorden van gestelde vragen. In dat kader kan onder meer verwezen worden naar de uitspraak van de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State van 7 augustus 2013, ECLI:NL:RVS:2013:642. Deze uitspraak en de uitspraken die ik hierna nog zal noemen, zijn op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl) gepubliceerd. Op deze website kunt u de betreffende uitspraken vinden door bij 'Uitspraken zoeken' het vermelde ECLI-nummer in te voeren

Bij de Wob wordt afgewogen of documenten openbaar gemaakt kunnen worden aan het algemene publiek. Het bestuursorgaan tot wie het Wob-verzoek is gericht, kan openbaarmaking van de gevraagde, in documenten vastgelegde informatie (al dan niet gedeeltelijk) achterwege laten wanneer een of meer van de in de artikelen 10 en 11 van de Wob genoemde uitzonderingsgronden of beperkingen zich voordoen.

## Samenvatting van uw verzoek

U verzoekt onder toepassing van de Wob om informatie aangaande het in behandeling nemen van schadeverzoeken door de Belastingdienst op grond van het Burgerlijk Wetboek. U verzoekt hoe dit is georganiseerd en waarom dit naar Arnhem moet worden gestuurd.

**Particulieren**  
Toezicht Bezwaar  
Beroep  
Kantoor Amsterdam

Kingsfordweg 1  
1043 GN Amsterdam  
Postbus 58944  
1040 EE Amsterdam  
[www.belastingdienst.nl](http://www.belastingdienst.nl)

**Telefoonnummer**  
088 -

**E-mailadres**  
[@belastingdienst.nl](mailto:@belastingdienst.nl)

**Team**

**Datum**  
15 september 2021

**Onze referentie**

**Beoordeling van uw verzoek**

In het kader van uw verzoek heb ik één document aangetroffen. Het gaat om een handleiding behandeling schadevergoeding d.d. 14 januari 2020. Ik heb besloten om dit document openbaar te maken, hetzij met inachtneming van de navolgende uitzonderingsgronden uit de Wob.

**Datum**

15 september 2021

**Onze referentie**

In de handleiding zijn interne adressen weggelakt op grond van artikel 10, tweede lid, onderdeel g, Wob. Het belang van openbaarmaking van deze adressen weegt in mijn optiek niet op tegen de mogelijke benadeling (op IT-gebied) die de Belastingdienst ondervindt van de publicatie.

In het document zijn ook andere passages weggelakt op grond van artikel 10, tweede lid, onderdeel g, van de Wob. Openbaarmaking van informatie blijft namelijk achterwege voor zover het belang daarvan niet opweegt tegen het belang van het voorkomen van onevenredige bevoordeling of benadeling van belanghebbenden bij die informatie. Het document bevat de inhoud van contracten met bedrijven. Openbaarmaking van deze informatie benadeelt het bedrijf onevenredig omdat het concurrentiegevoelige informatie betreft. Derden (bijv. concurrenten, leveranciers of afnemers) kunnen door de openbaarmaking onevenredig worden bevoordeeld. Bedrijven moeten erop kunnen vertrouwen dat bedrijfsvertrouwelijke of anderszins concurrentiegevoelige informatie vertrouwelijk blijft. Ik ben van oordeel dat het belang van openbaarmaking niet opweegt tegen voornoemd belang.

Verder zijn in het document ook namen van medewerkers weggelakt op grond van artikel 10, tweede lid, onderdeel e, Wob (de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer). Dit, omdat in mijn optiek het belang van openbaarmaking niet opweegt tegen de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer van de betrokken medewerkers.

Waar passages zijn weggelakt is de betreffende rechtsgrond voor het weglakken vermeld.

**Beslissing**

Op grond van het voorgaande kom ik gedeeltelijk toe aan uw verzoek.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben.

Hoogachtend,

De staatssecretaris van Financiën,  
namens deze,

De directeur van Belastingen Particulieren,  
namens deze,

**Bijlage:**

1. Handleiding behandeling schadevergoeding d.d. 14 januari 2020

## **Bijlage 1**

## Handleiding afhandeling verzoeken om vergoeding van schade en kosten

### I. Inleiding

Als iemand vindt dat hij schade heeft geleden door een handelen, een nalaten of een vergissing van een medewerker van de Belastingdienst, dan kan hij bij de Belastingdienst een verzoek indienen tot schadevergoeding. Deze handleiding geeft richtlijnen voor het behandelen van deze verzoeken en is bestemd voor medewerkers van de Belastingdienst/Belastingen. Waar in het onderstaande wordt gesproken van Belastingdienst, wordt bedoeld Belastingdienst/Belastingen.

In de handleiding vindt u een antwoord op de volgende vragen:

- Wanneer is er aanleiding tot schadevergoeding
- Welke criteria kunt u hanteren bij het beoordelen van een verzoek om schadevergoeding

In de handleiding wordt ook aandacht besteed aan de vraag wie verzoeken om schadevergoeding kunnen behandelen en aan de procedure voor het behandelen van verzoeken. De bevoegdheid om een verzoek om schadevergoeding te behandelen is geregeld in het Besluit Fiscaal Bestuursrecht (Stcrt.2017,28270), onderdeel 27: kosten- en schadevergoeding verder: het Besluit (bijlage 1)<sup>1</sup>.

Deze handleiding betreft alleen de behandeling van verzoeken om schadevergoeding op grond van het Burgerlijk Wetboek (BW).

Deze handleiding heeft geen betrekking op verzoeken om kostenvergoeding in verband met een de behandeling van een bezwaar of administratief beroep. Daarop is de wettelijke, forfaitaire, limitatieve vergoedingsregeling van artikel 7:15, respectievelijk 7:28 Algemene wet bestuursrecht (Awb) en het Besluit van toepassing. Aanwijzingen voor de behandeling daarvan zijn opgenomen in de Instructie afhandeling verzoeken om kostenvergoeding bezwaar/administratief beroep (Intranet>Vaktechniek>Formeel recht>Bezwaar en beroep>instructies>Instructie kostenvergoeding) en behoren bij de fiscale rechter indien nodig beslecht te worden.<sup>2</sup>

Let op

Onder omstandigheden kan in het kader van de behandeling van een bezwaarschrift recht bestaan op vergoeding van in verband met het bezwaar gemaakte kosten. Wanneer een dergelijk vergoedingsverzoek niet geheel of gedeeltelijk wordt gehonoreerd, kan hetzelfde verzoek niet daarna nog ter behandeling als schadeverzoek worden voorgelegd.

Voorbeeld

De behandelaar van een bezwaarschrift wijst een verzoek om toekenning van een kostenvergoeding in verband met het bezwaar af, omdat de belastingplichtige het bezwaarschrift zelf heeft ingediend en geen kosten heeft gemaakt om zich bij te laten staan. De bezwaarbehandelaar stuurt de stukken vervolgens door naar het klachtenteam met het verzoek om te bezien of mogelijk wél recht zou kunnen bestaan op een schadevergoeding (getoetst aan de criteria van de onrechtmatige daad). Een dergelijk verzoek wordt niet in behandeling genomen.

NB Deze handleiding geeft algemene richtlijnen. Ieder verzoek om schadevergoeding staat op zichzelf en vraagt om een afzonderlijke beoordeling. De voorbeelden die in deze handleiding worden vermeld, zijn niet meer dan dat en vormen geen vast beleid.

### II. Wanneer is er aanleiding voor schadevergoeding

*Algemeen*

Schade is het nadeel dat iemand leidt door een bepaalde gebeurtenis. Voor het vergoeden van schade door de Belastingdienst bestaat aanleiding als het gaat om schade die is veroorzaakt door onrechtmatig, d.w.z. (ernstig) verwijtbaar, handelen of nalaten van een medewerker van de Belastingdienst in functie.

*Wettelijke bepalingen*

In deze handleiding gaat het alleen over de schadevergoeding op grond van het burgerlijk of civiel recht.

---

<sup>1</sup> 15 februari 2016, Stcrt. 2016, 9680

<sup>2</sup> TK1999-2000, 27024, nr. 3, blz. 7 (6. Uitsluitende bevoegdheid van de bestuursrechter)

Bepalingen daarover staan in Boek 6, titel 1, afdeling 10, van het BW. Criteria die een rol kunnen spelen bij het beoordelen van een verzoek, kunt u onder andere vinden in de artikelen 6:101, 6:106 en 6:162 BW. De toepasselijke artikelen staan vermeld in bijlage 2.

Ook in de Algemene wet bestuursrecht (Awb) staan bepalingen over schadevergoeding. Op 1 juli 2013 is het deel van de Wet nadeelcompensatie en schadevergoeding bij onrechtmatige besluitendat betrekking heeft op schadevergoeding in werking getreden. Dat staat in de artikelen 8:88 tot en met 8:95 Awb.

De Belastingdienst is voorlopig nog grotendeels van de werking van die wet uitgezonderd. Die uitzondering vervalt drie jaar nadat 4:126 van de Awb in werking zal zijn getreden. Dat is nog niet gebeurd. Alleen handelingen en besluiten ter uitvoering van de Wet op de vennootschapsbelasting vallen wel onder de Wet nadeelcompensatie en schadevergoeding. Ook besluiten in de personeelssfeer vallen onder de (gewijzigde) bepalingen in het Awb. Als die bepalingen van toepassing zijn, moeten ook verzoeken om immateriële schadevergoeding wegens termijnoverschrijding met toepassing van die bepalingen worden behandeld. Zie hiervoor onder Inhoudelijke beoordeling punt 11.

Het kan voorkomen dat bij een verzoek om schadevergoeding een beroep wordt gedaan op de Wet nadeelcompensatie en schadevergoeding of de genoemde artikelen van de Awb. Advies is om dan te overleggen met de landelijk coördinator schadevergoeding of met een schadebehandelaar bij het ministerie van Financiën (zie bijlage) over de manier van behandelen.

### *Beoordelen van een verzoek om schadevergoeding*

#### Verjaring

Voor u het verzoek inhoudelijk beoordeelt, is het belangrijk om te bezien of het verzoek niet is verjaard.

In het huidige recht geldt dat het recht op schadevergoeding is verjaard als sinds de schadeveroorzakende gebeurtenis, bijvoorbeeld het opleggen van een aanslag, meer dan vijf jaar zijn verstreken. Als de verzoeker in die periode van vijf jaar aanspraak heeft gemaakt op schadevergoeding, is de verjaring gestuit. Dat 'aanspraak maken op' moet aan bepaalde eisen voldoen. Voor stuiting van de verjaring van de rechtsvordering (artikel 3:317 lid 1 BW) is een schriftelijke aanmaning vereist of een schriftelijke mededeling waarin verzoeker zich ondubbelzinnig zijn recht op nakoming c.q. schadevergoeding heeft voorbehouden.

Die schriftelijke mededeling moet een voldoende duidelijke waarschuwing inhouden dat degene van wie schadevergoeding wordt gevraagd, ook na het verstrijken van de verjaringstermijn, ermee rekening moet houden dat hij de beschikking houdt over zijn gegevens en bewijsmateriaal, om zich tegen een dan eventueel alsnog door de schuldeiser ingestelde vordering te verweren. Bij de beoordeling of de mededeling aan de in art. 3:317 lid 1 BW gestelde eisen voldoet, moet niet alleen te worden gelet op de formulering daarvan, maar ook op de context waarin de mededeling wordt gedaan en op de overige omstandigheden van het geval (HR 18 september 2009, ECLI:NL:HR:2009:BI8502). Bij die beoordeling kan onder omstandigheden de verdere correspondentie tussen partijen van belang zijn (HR 28 oktober 2011, ECLI:NL:HR:2011:BQ7063). De termijn van vijf jaar begint dan opnieuw te lopen vanaf het moment waarop is gestuit. Het is aan de schuldeiser om te stellen en zo nodig te bewijzen dat binnen vijf jaar na de opeisbaarheid de verjaring is gestuit, maar voorts dat vervolgens ook de nieuwe verjaringstermijn die door die stuiting is gaan lopen tijdig is gestuit (HR 20 december 2013, ECLI:NL:HR:2013:2064, RvdW 2014/77). De bewijstaak van de schuldeiser gaat dus verder dan alleen het stellen en bewijzen van stuiting van de eerste verjaringstermijn. Ook al is het degene die om schadevergoeding vraagt die moet aantonen dat de verjaring is gestuit, het blijft belangrijk om dergelijke brieven goed te bewaren. De vordering verjaart in ieder geval na verloop van twintig jaar.

Bij twijfel over de vraag of de vordering is verjaard, is het verstandig om het verzoek ook inhoudelijk te behandelen.

## **Inhoudelijke beoordeling**

Of u een verzoek om schadevergoeding al dan niet toewijst, moet u van geval tot geval beoordelen. Hieronder vindt u een aantal vragen die u zich moet stellen bij het beoordelen van een verzoek.

Let op!

- De vragen vormen niet meer dan een hulpmiddel.
- Deze lijst is niet limitatief.

Vragen die u zich kunt stellen bij het beoordelen van een verzoek:

1. Heeft (een medewerker van) de Belastingdienst onrechtmatig gehandeld?
2. Staat het vast dat (een medewerker van) de Belastingdienst de schade als gevolg van dit onrechtmatig handelen heeft veroorzaakt?
3. Is de schade de Belastingdienst te verwijten?
4. Is er een direct verband tussen het onrechtmatig handelen van de Belastingdienst en de geleden schade?
5. Is de schade gespecificeerd?
6. Is de schade voldoende aangetoond?
7. Is verzoeker degene die schade heeft geleden?
8. Treft de verzoeker zelf ook schuld?
9. Heeft de verzoeker zelf alles gedaan om de schade te beperken?
10. Komt de schade voor vergoeding in aanmerking?
11. Materiële/immateriële schade
12. Kosten van klachtbehandeling
13. Couulance

Hieronder volgt een toelichting op de vragen. Daarbij vindt u voorbeelden van situaties die zich in het verleden in individuele zaken hebben voorgedaan.

Als u vragen heeft over de beoordeling van een verzoek kunt u telefonisch contact opnemen met de landelijk coördinator schadevergoeding of met een schadebehandelaar bij het ministerie van Financiën, Directoraat-generaal Belastingdienst, cluster Bedrijf/Juridische Zaken. (zie bijlage 5).

### **1. Heeft (een medewerker van) de Belastingdienst onrechtmatig gehandeld?**

Bij onrechtmatig handelen gaat het om ernstig verwijtbaar handelen of nalaten van (een medewerker van) de Belastingdienst.

Voorbeeld 1:

Een medewerker van de Belastingdienst geeft het adres van een toeslaggerechtigde aan de ex-echtgenoot. Deze schending van de geheimhoudingsplicht is onrechtmatig (en ook strafbaar).

Voorbeeld 2:

Een auto die in beslag genomen is, wordt openbaar verkocht zonder dat aan de regels die daarvoor gelden is voldaan. Daarmee staat vast dat de Belastingdienst onrechtmatig heeft gehandeld.

### **2. Staat het vast dat de Belastingdienst de schade heeft veroorzaakt?**

Het moet vaststaan dat de Belastingdienst met het onrechtmatig handelen de schade heeft veroorzaakt. Het kan zo zijn dat de schade onmiskenbaar is, maar dat deze niet door de Belastingdienst is veroorzaakt. Ook kan het zijn dat onrechtmatig is gehandeld maar dat hierdoor geen schade is veroorzaakt. Als dit niet vaststaat, mag u niet overgaan tot vergoeding van de schade. De belanghebbende kan dit aantonen door

een zo nauwkeurig mogelijke beschrijving van het ontstaan van de schade te geven. Hij moet hierbij in ieder geval datum, tijd en plaats noemen. Zo mogelijk noemt hij ook de namen van betrokken medewerker(s) van de Belastingdienst.

Voorbeeld 1:

Een verzoeker claimt dat bij het doorzoeken door de Douane van een container de goederen in die container zijn beschadigd. Het blijkt echter dat de belading van de container niet op de juiste wijze heeft plaatsgevonden. Daardoor staat niet vast dat de schade door de Belastingdienst is veroorzaakt.

Voorbeeld 2:

De Belastingdienst heeft onrechtmatig beslag gelegd op een geldbedrag. Op dat geldbedrag was echter ook al beslag gelegd door Justitie. Er is dan geen schade die is veroorzaakt door de Belastingdienst.

Voorbeeld 3

ANPR-actie als er geen belastingschuld is. De belastingplichtige claimt schade in verband met inbeslagname en verkoop van zijn auto, terwijl de schuld al voldaan was. De claim is gehonoreerd en de verkoopopbrengst, vermeerderd met het verschil tussen de verkoopopbrengst en de hogere marktwaarde, is als schade vergoed

### 3. Is de schade de Belastingdienst te verwijten?

Het kan zo zijn dat schade is ontstaan door het handelen van de Belastingdienst maar dat dit de Belastingdienst niet te verwijten is (zie ook vraag 7). Schade die het gevolg is van normale werkzaamheden van de Belastingdienst (bijv. kosten van een regulier boekenonderzoek) komt niet voor vergoeding in aanmerking. Wel moet het middel dat de Belastingdienst hanteert in verhouding staan tot het doel dat bereikt moet worden. Dat is bijvoorbeeld niet het geval bij het veroorzaken van veel braakschade bij het binnentreden van een woning.

Voorbeelden van situaties waarin een medewerker van de Belastingdienst geen ernstig verwijt treft:

Voorbeeld 1:

Bij het afvoeren van een auto na beslaglegging is deze al beschadigd maar bij afgifte van de auto wordt gesteld dat de beschadiging door de Belastingdienst is veroorzaakt.

Let op

Bij schadeclaims in verband met het afslepen van auto's is het volgende van belang. De Belastingdienst heeft hierover een overeenkomst gesloten. Dit contract is in beheer bij de Contractmanager Logistiek, Art. 10, tweede lid, ond. g, Wob, Unit Inkoop Belastingdienst/CFD. Voor de behandeling van dergelijke schadeclaims is het volgende van belang (ontleend aan het contract).

**Art. 10, tweede lid, ond. g, Wob**

[Redacted content]

Art. 10, tweede lid, ond. g, Wob

Voorbeeld 2:

Iemand rijdt tegen een beweegbaar paaltje op het parkeerterrein aan en stelt later dat het verkeerspaaltje ten onrechte omhoog is gekomen waardoor de schade aan de auto is veroorzaakt.

Voorbeelden van een situatie waarin wel van een ernstig verwijt sprake is:

Voorbeeld 1:

Door een bij de Belastingdienst liggende oorzaak duurt een controle (die primair tot de kosten van de belastingplichtige behoort) veel langer dan gebruikelijk waardoor extra (onnodige) accountantskosten moeten worden gemaakt.

Voorbeeld 2:

Het maken van een enkele vergissing is geen ernstig verwijt. Het meerdere malen maken van dezelfde vergissing of het maken van een reeks vergissingen meestal wel.

#### **4. Is er een direct verband tussen de geleden schade en het handelen van de Belastingdienst?**

De schade moet het onmiddellijke gevolg zijn van het handelen van de Belastingdienst.

Voorbeelden waarbij het direct oorzakelijk verband ontbreekt:

Voorbeeld 1:

Een belastingplichtige komt als gevolg van een visitatie of een boekenonderzoek te laat op een afspraak met een potentiële opdrachtgever. Die gunt de opdracht aan een ander.. Er is in die situatie geen sprake van een direct oorzakelijk verband.

Let op. Als de beslissing die genomen is op basis van een boekenonderzoek, later onjuist blijkt te zijn, betekent dat niet dat de kosten van het boekenonderzoek vergoed moeten worden.

Voorbeeld 2:

Belastingplichtige vraagt de Belastingdienst om een standpunt in verband met een door hem gesloten overeenkomst. Als de Belastingdienst een voor hem negatief standpunt inneemt, laat hij de overeenkomst ontbinden. Hij stelt daardoor inkomsten mis te lopen. Het blijkt echter dat ook de voor uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke financiering ontbreekt. Een direct verband tussen het door de Belastingdienst ingenomen standpunt en de gederfde inkomsten is niet aannemelijk.

Voorbeeld van een direct oorzakelijk verband tussen de geleden schade en handelen van een belastingdienstmedewerker:

- De Belastingdienst legt conservatoir beslag bij een onderneming en in een procedure voor de kort gedingrechter blijkt dat dit ten onrechte is gebeurd. De belanghebbende claimt de kosten van rechtsbijstand in de kort gedingprocedure en omzeterderving. De kosten van rechtsbijstand, voor zover redelijk en gespecificeerd, zijn wel vergoed. De gederfde omzet werd niet vergoed omdat er een te ver verwijderd verband was tussen de gederfde omzet en het handelen van de belastingdienstmedewerker.

#### **5. Is de schade gespecificeerd?**

- Bij grote bedragen (> € 500) moeten de rekeningen gespecificeerd zijn.
- Bij verzoeken om vergoeding van kosten van rechtsbijstand (anders dan inzake bezwaar) moet uit de specificatie blijken op welke dagen welke werkzaamheden zijn verricht en tegen welk uurtarief.
- De kosten, ook onder de € 500, moeten redelijk zijn. Een beschadigde oude jas kan niet vervangen



worden door een duur nieuw exemplaar, een simpel mobieltje niet door een smartphone of een i-pad. Bij verzoeken om vergoeding van kosten van rechtsbijstand geldt bovendien dat ook het inroepen van de rechtsbijstand redelijk moet zijn.

– De dagwaarde kan vergoed worden als reparatie niet lonend is.

## **6. Is de schade voldoende aangetoond?**

De belanghebbende moet aantonen dat hij schade heeft geleden. Als de belanghebbende de schade niet of onvoldoende kan aantonen, mag u geen schade vergoeden. De belanghebbende kan de schade aantonen door rekeningen (geen urenstaat, facturen van de adviseur aan de cliënt of offerte) en betaalbewijzen te overleggen van de aankoop van vervangende goederen, reparaties, extra kosten, enzovoorts. De schade is voldoende aangetoond als de belanghebbende rekeningen en betalingsbewijzen heeft overgelegd waaruit duidelijk is af te leiden dat zij het gevolg zijn van de schade. Alleen schade die in rechtstreeks verband staat met de gebeurtenis komt voor vergoeding in aanmerking. Zie punt 4.

Voorbeelden van een situatie waarin niet is aangetoond dat schade is geleden:

Voorbeeld 1:

Verzoeker stelt dat hij rechtsbijstand heeft moeten inschakelen om bij de civiele rechter te procederen over een schadevergoeding in verband met een fout van de Belastingdienst. Het blijkt echter dat de kosten van rechtsbijstand zijn voldaan door de BV waarvan hij enig aandeelhouder is, zonder dat deze aan hem zijn doorberekend.

Voorbeeld 2:

De Belastingdienst heeft niet volgens de regels gehandeld bij inbeslagname en executoriale verkoop van een auto. Verzoeker stelt dat zich in de auto spullen bevonden ter waarde van vele duizenden euro's die hij daardoor is kwijtgeraakt. Hij maakt echter op geen enkele manier aannemelijk dat de spullen die hij noemt zich op het moment van de inbeslagname in de auto bevonden. In de inventarisatie die de belastingdeurwaarder bij de inbeslagname heeft opgemaakt zijn dergelijke spullen evenmin vermeld.

## **7. Is verzoeker degene die schade heeft geleden?**

Schade wordt alleen vergoed aan degene die de schade heeft geleden

Let op: een verzoek om schadevergoeding kan zijn ingediend door een gemachtigde van verzoeker. Behalve als de gemachtigde advocaat is, dient een schriftelijke machtiging overgelegd te worden met daarbij een kopie van een document (bijvoorbeeld een paspoort of identiteitskaart) aan de hand waarvan de handtekening op de machtiging kan worden geverifieerd. Betaling aan c.q. kwijting door de gemachtigde is uitsluitend mogelijk als de machtiging zich daartoe uitstrekt.

Let op: In verband met de fiscale afhandeling is van belang of het gaat om een natuurlijk persoon of een rechtspersoon. Bij een rechtspersoon kan de toegekende schadevergoeding consequenties hebben voor omzetbelasting en vennootschapsbelasting zodat het nodig is te renseignereren.

## **8. Treft de belanghebbende zelf ook schuld?**

Het kan zo zijn dat de schade (mede) het gevolg is van het handelen of nalaten van de belanghebbende zelf. In dat geval kan er reden zijn om gedeeltelijk of niet tot schadevergoeding over te gaan.

Voorbeeld 1

Een controle duurt extra lang vanwege het gebrek aan medewerking door belanghebbende. Er wordt geen schade vergoed.

Voorbeeld 2

Een adviseur gebruikt verkeerde, niet goedgekeurde, computerprogramma's waardoor zijn cliënten onjuiste aanslagen krijgen. De schade wordt niet vergoed.

Voorbeeld 3

Na een scheiding verzuimt een echtgenoot om zijn/haar Digid en wachtwoord te wijzigen. Als dan ten onrechte een toeslag wordt aangevraagd en betaald, is er eigen schuld.

## **9. Heeft de belanghebbende zelf alles gedaan om de schade te beperken?**

De belanghebbende moet zelf zoveel mogelijk proberen om schade te voorkomen. Doet hij dit niet, dan kan er aanleiding zijn om slechts een deel van de schade te vergoeden, namelijk dat deel van de schade dat ook was ontstaan wanneer de belanghebbende alles had gedaan om de schade te beperken.

Voorbeeld

De Belastingdienst verwijdt ten onrechte een ondernemer uit het ondernemersbestand voor de omzetbelasting. De ondernemer claimt dat daardoor bepaalde goederen niet konden worden ingevoerd waardoor hij minder winst heeft gemaakt. De goederen hadden echter wel kunnen worden ingevoerd als de verschuldigde omzetbelasting ter plekke was betaald.

### **10. Komt de schade voor vergoeding in aanmerking?**

Als een administratieve fout wordt gemaakt waardoor schade wordt geleden, zal dit in het algemeen behoren tot het normale maatschappelijke risico van de particulier of het handelsrisico van de ondernemer.

Voorbeeld 1

Belanghebbende krijgt ten onrechte een aanmaning, die na een enkel telefoontje wordt ingetrokken. Dit behoort tot het risico van de belanghebbende. Er is dan geen sprake van ernstig onzorgvuldig handelen. Er wordt geen schade vergoed.

Voorbeeld 2

Er doet zich een storing voor op de internetsite van de Belastingdienst waardoor een ondernemer nogmaals zijn btw-aangifte moet doen. Dit behoort tot het normale ondernemersrisico.

Let op!

Bij het beantwoorden van verzoeken om schadevergoeding van een niet-ondernemer niet het begrip handelsrisico, maar de term normaal maatschappelijk risico gebruiken.

### **11. Materiële/immateriële schade**

Materieel/immaterieel

Bij immateriële schade gaat het om schade die niet direct in geld is uit te drukken (smartengeld). In artikel 6:95 BW is bepaald dat schade die op grond van een wettelijke verplichting tot schadevergoeding moet worden vergoed, bestaat uit vermogens- (dus financiële) schade en ander nadeel. Dit laatste voor zover de wet op vergoeding hiervan recht geeft. Als het gaat om schadevergoeding die is gebaseerd op het civiele recht, geeft artikel 6:106 BW aan wanneer recht kan bestaan op vergoeding van immateriële schade. Voor vergoeding van immateriële schade bestaat op grond van artikel 6:106 eerste lid BW aanleiding indien de veroorzaker het oogmerk had zodanig nadeel toe te brengen en indien de benadeelde als gevolg van een onrechtmatige daad lichamelijk letsel heeft opgelopen, in zijn eer of goede naam is geschaad of op een andere wijze in zijn persoon is aangetast. De wetgever heeft gedacht aan ernstige inbreuken op de persoonlijke levenssfeer of op andere persoonlijkheidsrechten van de betrokkene. De enkele omstandigheid dat sprake is van een zekere mate van psychisch onbehagen of zich gekwetst voelen, is op zichzelf niet voldoende om te spreken van een geestelijk leed, in die mate dat deze tot een schadevergoeding zou moeten leiden. Deze jurisprudentie is door de Raad van State nog kort geleden bevestigd.<sup>3</sup>

Vergoeding van immateriële schade bij overschrijding redelijke termijn

Over het onderwerp vergoeding van immateriële schade bij termijnoverschrijding wordt verwezen naar de Notitie immateriële schadevergoeding: Intranet>Vaktechniek>Formeel recht>Kosten-en schadevergoeding. Dergelijke kwesties worden in principe behandeld door de inspecteur die ook optreedt in de fiscale zaak.

Een uitvoerig overzicht van de jurisprudentie over dit onderwerp is opgenomen in het arrest van de Hoge Raad van 19 februari 2016 (ECLI:HR:2016:252).

### **12. Kosten van klachtbehandeling**

Kosten van juridische bijstand voor het indienen van een klacht bij de Belastingdienst en/of de Nationale ombudsman worden niet vergoed. Deze procedures zijn zijn laagdrempelig en in beginsel is het inschakelen van juridische bijstand niet noodzakelijk. De klachtenregeling van de Belastingdienst voorziet niet in een kostenvergoeding voor de behandeling van klachten. Een klachtbehandeling kan leiden tot het oordeel dat klacht gegrond is en dat de Belastingdienst in een bepaalde kwestie niet behoorlijk is opgetreden. 'Onbehoorlijk' is niet hetzelfde als 'onrechtmatig'. Het vereiste voor toekennen van een schadevergoeding is 'onrechtmatig'. Als een klacht gegrond is, betekent dat niet automatisch dat er recht bestaat op een schadevergoeding. Zie ook hieronder onder 'Coulance'.

### **13. Coulance**

Het kan voorkomen dat de Belastingdienst een fout heeft gemaakt die geen onrechtmatige daad is maar door de bijzondere omstandigheden van het geval toch aanleiding geeft om een financiële vergoeding toe

---

<sup>3</sup> Raad van State 29 maart 2017, ECLI:NL:RVS:2017:836

te kennen. Dit zijn de zogenaamde 'schrijnende gevallen'. Bij die 'schrijnende gevallen' kan eventueel, gelet op de bijzondere omstandigheden van het geval, uit coulanceoverwegingen een gehele of gedeeltelijke tegemoetkoming worden verleend. Dat gaat altijd in overleg met de landelijk coördinator schadevergoeding.

#### Voorbeeld

Een toeslaggerechtigde wordt gekort op haar zorgtoeslag omdat zij zou samenwonen. Betrokkene toont aan dat van samenwoning geen sprake is. Desondanks wordt de onjuiste toeslag niet gewijzigd. Na vele brieven en telefoontjes schakelt zij een rechtshulpverlener in, en uiteindelijk wordt de juiste toeslag toegekend. Als in een dergelijke situatie om schadevergoeding wordt verzocht, kan ondanks het ontbreken van onrechtmatigheid aanleiding bestaan voor een vergoeding uit coulance.

#### Let op

Het toekennen van een tegemoetkoming uit coulanceoverwegingen is iets anders dan het toekennen van coulancerente. Zie voor meer informatie over het toekennen van coulancerente het Besluit Fiscaal Bestuursrecht (Coulancerentevergoeding).

#### (Wettelijke) rente

Wettelijke rente is de rente die een schuldeiser volgens de wet kan eisen van een schuldenaar die een geldsom niet betaalt. De schadevergoeding is in een dergelijk geval beperkt tot die rente (zie voorbeeld). Wettelijke rente wordt bij schade berekend vanaf het moment dat de schade zich voordoet tot het moment dat schadevergoeding wordt uitgekeerd. Er bestaan 2 soorten wettelijke rente. De 'gewone' wettelijke rente geldt voor alle transacties waarbij een particulier of consument betrokken is. Het gaat hier om niet-handelstransacties. De tweede variant is van toepassing bij transacties tussen ondernemingen en overheidsinstanties of tussen ondernemingen en overheidsinstanties onderling. Dit zijn handelstransacties. Meer informatie hierover te vinden op de website [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl)

#### Voorbeeld

Iemand heeft een teruggave omzetbelasting te laat ontvangen. Hij stelt dat hij daardoor de huur van zijn bedrijfspand niet (langer) kon betalen en daardoor het pand moest ontruimen. Eventuele kosten van ontruiming komen niet voor vergoeding in aanmerking. Het BW (artikel 6:119) bepaalt dat de schade bestaat uit de rente die is verschuldigd over de (te laat betaalde) geldsom. Er is geen plaats voor aparte vergoeding van schade of kosten die uit die te late betaling zouden voortvloeien.

### III. Wie behandelt een verzoek om schadevergoeding?

Een verzoek om schadevergoeding op grond van onrechtmatige daad is in principe gericht tot de Staat. Daarom is de Staatssecretaris in eerste instantie bevoegd een verzoek om schadevergoeding af te handelen. De Staatssecretaris heeft die werkzaamheden voor een deel echter overgedragen aan de functionarissen die worden genoemd in artikel 1 van onderdeel 26 van het Besluit Fiscaal Bestuursrecht.

Deze functionarissen kunnen ambtenaren aanwijzen en die mandaat (zie artikel 10:12 van de Awb) verlenen om namens hen deze werkzaamheden uit te oefenen. Het mandaat moet blijken uit de ondertekening van brieven:

Hoogachtend,

Degene die het verzoek behandelt wordt hierna aangeduid met 'behandelend ambtenaar'.

#### Let op

- Behandel het verzoek om schadevergoeding dus alleen als u daartoe bent aangewezen. Als u bent aangewezen om brieven over schadevergoeding te ondertekenen, tekent u namens de Staatssecretaris en heeft de functie van degene die u daarvoor heeft aangewezen niet in de ondertekening te worden opgenomen.

Voorbeeld handtekening:

DE STAATSSECRETARIS VAN FINANCIËN

namens deze,

(functie)

(naam)

– Draag de behandeling van het verzoek over aan een andere (aangewezen) ambtenaar als u zelf betrokken bent geweest bij de zaak van de vermeende schade.

#### **IV. Procedure**

In deze paragraaf vindt u het volgende:

- een overzicht van de behandeling van een verzoek om schadevergoeding;
- de procedure ‘Voorbereiden van de beslissing’;
- de procedure ‘Beoordelen van het verzoek’;
- de procedure ‘Nemen van de beslissing’;
- de procedure ‘Vergoeden van de schade’;
- de procedure ‘Comptabele verwerking’;
- de procedure ‘Bestuurlijke informatievoorziening’.

#### **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 de Directeur van de Belastingdienst/Particulieren Dienstverlening en Bezwaar, Postbus 4660 te 6803 EP Arnhem,, of bij bij Belastingdienst/Toeslagen, Postbus 4510, 6401 JA Heerlen of bij het betreffende Douanekantoor, dan wel aan Belastingdienst/Douane, Centraal Postadres, Postbus 3070, 6401 DN Heerlen. Verzoeken tot schadevergoeding worden behandeld door daartoe aangewezen medewerkers binnen de (vier PDB) klachtenteams. Het verzoek om schadevergoeding volgt het traject van de klachtbehandeling met enkele specifieke aandachtspunten, welke verderop aan de orde worden gesteld. Het verzoek wordt, in principe binnen acht weken afgehandeld.

De globale behandeling van het verzoek is dan als volgt:

1. De behandelaar neemt contact op met de betrokken medewerker en vraagt deze medewerker hoe het een en ander is verlopen. De medewerker beantwoordt dit verzoek om inlichtingen binnen twee weken.  
De leidinggevende van de betrokken medewerker wordt geïnformeerd.
2. Vervolgens beslist de behandelaar binnen vier weken of het verzoek wordt toegewezen. De totale behandelduur van het verzoek bedraagt maximaal acht weken. Als een beslissing binnen deze termijn niet mogelijk is wordt belanghebbende hierover ingelicht en wordt de uiterste afdoeningsdatum verdaagd.
3. De behandelaar 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 geregistreerd in KBB.

## Vorbereiden van de beslissing

1. Als je een verzoek tot schadevergoeding ontvangt, handel je als hieronder beschreven:

1. Een verzoek om vergoeding van schade moet schriftelijk worden ingediend. Het verzoek komt binnen op de Postkamer. De Postkamer herkent het verzoek als een verzoek om vergoeding van schade. Het verzoek wordt ingescand en op de Q-schijf gezet voor het Centraal Punt Klachten te Arnhem.
2. Het Centraal Punt Klachten te Arnhem registreert en scant het verzoek in KBB. Het Centraal Punt belt voor ontvangst. Vervolgens wijst het Centraal Punt het verzoek toe aan het klachtenteam van de PDB locatie. Als het voor het Centraal Punt niet mogelijk is geweest te bellen voor ontvangst (te zien in KBB), dan stuurt de behandelaar een ontvangstbevestiging per post.
3. De werkverdelers van het klachtenteam van de PDB locatie wijst het verzoek ter behandeling toe aan de speciaal hiervoor opgestelde klachtbehandelaar.
4. De klachtbehandelaar ontvangt het verzoek en beoordeelt deze in overleg met de behandelaar van de post. Hij stelt het bedrag aan schadevergoeding vast. De klachtbehandelaar stelt een concept afhandelingsbrief op en legt deze voor een second view vóór aan een collega-klachtbehandelaar in het kader van het 'vier ogen' principe. In de afhandelingsbrief is aangegeven waarom al dan niet tot schadevergoeding wordt overgegaan, en waarop het toe te kennen bedrag is gebaseerd. Als geen sprake is van een onrechtmatige daad maar uit coulanceoverwegingen een vergoeding wordt toegekend, vermeldt de brief de bijzondere omstandigheden van het geval en geeft aan dat sprake is van een vergoeding uit coulance.

5. De concept-afhandelingsbrief met overeenkomst van kwijting wordt beoordeeld en voor uitbetaling digitaal (per email) geparafeerd door de landelijke klachtbehandelaar op I-niveau ([Art. 10, tweede lid, ond. e, Wv](#)). Na akkoord zendt de klachtbehandelaar de afhandelingsbrief en overeenkomst van kwijting naar de belastingplichtige ter ondertekening. Vermeld in de brief dat de verzoeker de originele kwijting ingevuld en ondertekend moet terugsturen en dat u zich alle rechten en wettens voorbehoudt als verzoeker het aanbod niet aanvaardt. Daar waar sprake is van een rechtspersoon moet stukken worden meegezonden waaruit de bevoegdheid tot ondertekening blijkt. Vermeld ook dat verzoeker door ondertekening aangeeft dat hij niets meer van de Staat en/of de Ontvanger te vorderen heeft. De ondertekende overeenkomst van kwijting (eventueel met bijlagen) wordt retour gezonden naar de Centrale Postbus in Arnhem. Het Centraal Punt Klachten zendt de kwijting aan de behandelaar. Deze checkt of een en ander in overeenstemming is met hetgeen in KBB is opgenomen en het bedrag dat in KBB vermeld is als toegekende schadevergoeding. [Vóórdat het Centraal Punt Klachten het formulier naar B/CA zendt, neemt het Centraal Punt Klachten contact op met de Ontvanger. De Ontvanger checkt of de uit te betalen schadevergoeding verrekend moet worden met openstaande belastingschuld. Indien dit het geval is, verwerkt het Centraal Punt Klachten de benodigde gegevens in het formulier. Het Centraal Punt Klachten verzendt tenslotte de betaalopdracht naar BCA. Hiervoor wordt het in bijlage 5 opgenomen formulier ingevuld en van bijlagen voorzien. De inzending geschiedt digitaal naar het volgende adres:](#)

**Art. 10, tweede lid, ond. g, Wv**. [Het Centraal Punt Klachten tekent in het logboek aan dat de betaalopdracht verzonden is en scant deze in.](#)

7. B/CA verstrekt het Centraal Punt Klachten wekelijks een overzicht van verrichte betalingen. Het Centraal Punt Klachten checkt of dit overzicht in overeenstemming is met de betaalopdrachten.
8. De behandelduur van het verzoek om schadevergoeding bedraagt acht weken (in afwijking van artikel 4:13 e.v. Awb).
9. Alle genomen stappen worden steeds vastgelegd in KBB. De second-view en de concept-afhandelingsbrief worden niet vastgelegd in KBB.

## V. Uitzonderingen

In deze paragraaf vindt u regels over uitzonderingsgevallen. In bepaalde gevallen kunt u het verzoek niet zelf of niet zelfstandig afhandelen. Dit hoofdstuk behandelt de volgende onderwerpen:

- 1– het niet zelf afhandelen van het verzoek;
- 2– het behandelen van brieven met meerdere soorten verzoeken;
- 3– het behandelen van dagvaardingen tegen de Staat;
- 4– vragen / second opinion.

### 1. Niet zelf afhandelen

In de bepaalde gevallen valt de behandeling buiten de competentie van het Klachtenteam PDB. Je moet dan het verzoek ter behandeling overdragen aan het Ministerie van Financiën, team Juridische Zaken. Het gaat hierbij om:

- De Belastingdienst neemt afwijzende beslissingen op verzoeken tot schadevergoedingen ongelimiteerd. Wel dient bij afwijzing van verzoeken die een bedrag van € 5000 te boven gaan, in de afhandelingsbrief te worden opgenomen dat een verzoek om heroverweging kan worden voorgelegd aan het cluster Bedrijf/Juridische Zaken van het Directoraat-generaal Belastingdienst van het ministerie van Financiën. . Wanneer het voornemen bestaat om een verzoek om schadevergoeding toe te wijzen en het toe te wijzen bedrag overstijgt € 10,000, wordt de behandeling overgedragen aan het Ministerie.
- Schadevergoedingsverzoeken die een precedentwerking kunnen hebben.

Voeg bij het dossier dat je aan het team Juridische Zaken van het Ministerie van Financiën stuurt, altijd een volledig ambtsbericht. Licht de verzoeker schriftelijk in dat de behandeling van het verzoek is overgedragen.

-Overdracht aan het Ministerie geschiedt in overleg met de landelijke coördinator schadevergoedingen

(  
art. 10, tweede lid, onder a)

### 2. Brieven met meer soorten verzoeken

Als u een brief krijgt die zowel een klacht als een verzoek om schadevergoeding inhoudt, behandelt u in beginsel beide onderwerpen. Bij voorkeur dient verzoeker/klager in één brief uitsluitend te krijgen over zowel de gegrondheid van de klacht als het verzoek om schadevergoeding. Het is voor een verzoeker immers niet begrijpelijk als alle klachten ongegrond worden verklaard en het verzoek om schadevergoeding toch nog wordt doorgezonden voor behandeling. Dit vraagt om samenwerking tussen klachtbehandelaar en schadebehandelaar.

Uitzondering op het voorgaande: Als de SV/CR erg bewerkelijk is of de SV/CR later ingediend wordt dan is het akkoord dat klacht en SV/CR afzonderlijk worden ingeboekt en behandeld en aparte KI-nummers

krijgen.

Als u een brief krijgt die zowel een verzoek om schadevergoeding als een verzoek om teruggaaf of een bezwaarschrift inhoudt, handelt u als hieronder beschreven.

1. Behandel alleen het verzoek om schadevergoeding via de kopie, mits dit niet ziet op bezwaarkosten ex artikel 7:15 Awb.
2. Stuur de brief aan de ambtenaar die het verzoek om teruggaaf of het bezwaarschrift moet behandelen. Bedenk dat op grond van artikel 6:15 Awb de dag van binnenkomst bepalend kan zijn voor de ontvankelijkheid van het bezwaar.
3. Breng de verzoeker op de hoogte van het feit dat een gedeelte van zijn verzoek als een bezwaarschrift of als een verzoek om teruggaaf wordt behandeld.

### **3. Dagvaarding**

Als u in verband met een verzoek om schadevergoeding een dagvaarding ontvangt, waarin een ambtenaar of de Staat gedagvaard wordt, neem dan direct contact op met het cluster Bedrijf van het Ministerie van Financiën en stuur direct de dagvaarding door.

Het Ministerie van Financiën handelt de zaak verder af in overleg met de betrokken collega's bij de Belastingdienst. Zo nodig schakelt het Ministerie dan de Landsadvocaat of (als alleen de Ontvanger wordt gedagvaard) de Rijksadvocaat in. Het Ministerie kan zelf de procedure voeren als de gevraagde schadevergoeding door de sector Kanton van de rechtbank wordt behandeld (vorderingen tot € 25000 inclusief rente). Bovendien zal het Ministerie om informatie verzoeken. De gevraagde informatie moet u in ieder geval binnen de gestelde termijn verstrekken. In overleg met het Ministerie en met u stelt de Landsadvocaat of de Rijksadvocaat een conclusie van antwoord op.

### **4. Vragen / second opinion**

Indien je nog vragen hebt of een second opinion wilt kun je telefonisch contact opnemen met de landelijk coördinator schadevergoedingen art. 10, tweede lid, onder a, v). Hij kanaliseert en schaaft desgewenst op naar het Ministerie van Financiën.

### **Bijlagen**

Bijlage 1 Besluit Fiscaal Bestuursrecht 15 februari 2016 BLKB2016/19, onderdeel 26

Bijlage 2 Wetsartikelen Burgerlijk Wetboek

Bijlage 3 Modelteksten afhandeling schadevergoeding

Bijlage 4 Kwijting

Bijlage 5 Contactpersonen Ministerie van Financiën

Bijlage 6 Jurisprudentie

Bijlage 7 Formulier voor uitbetaling schadevergoedingen

Bijlage 8 Invulinstructie schadevergoedingen in KBB

---

## **Besluit Fiscaal Bestuursrecht**

### **Geldend van 24-05-2017 t/m heden**

---

1. De bevoegdheid van de Belastingdienst inzake de zelfstandige afhandeling van verzoeken om kosten- en schadevergoeding, anders dan voor kosten bedoeld in het Besluit proceskosten bestuursrecht, wordt als volgt vastgesteld. Indien het verzoek per geval het bedrag van € 10.000 niet te boven gaat, zijn de volgende in de Uitvoeringsregeling Belastingdienst 2003 genoemde functionarissen bevoegd om zelfstandig te beslissen op dergelijke verzoeken:
  - De (landelijk) directeuren van de in artikel 3, eerste lid, onderdeel a en onderdeel c1 genoemde organisatieonderdelen.
  - De algemeen directeur van de in artikel 3, eerste lid, onderdelen b1, b2, c2 en f, genoemde organisatieonderdelen.Waar het fiscale beleid nog verwijst naar functionarissen in de Uitvoeringsregeling Belastingdienst 2003 van voor de wijziging van 13 maart 2013, nr. DB2013/99M, gaan alle rechten en plichten van deze functionarissen over naar de functionele opvolgers in de huidige Uitvoeringsregeling Belastingdienst 2003.

Vorenstaande bevoegdheid geldt tevens indien het verzoek het bedrag van € 10.000 te boven gaat, voor zover de inspecteur van oordeel is dat het verzoek slechts tot een bedrag van maximaal € 10.000 dient te worden toegewezen.
2. Een verzoek om heroverweging van de beslissingen van de inspecteur op verzoeken om kosten- en schadevergoeding kan worden voorgelegd aan het cluster Bedrijf van het Directoraat-generaal Belastingdienst van het Ministerie van Financiën indien het verzoek het bedrag van € 5.000 te boven gaat. Bij heroverweging zal het verzoek om kosten- of schadevergoeding in volle omvang worden getoetst, waarbij niet is uitgesloten dat dit leidt tot een voor verzoeker nadeliger beslissing.
3. Bovenstaande geldt niet voor:
  - verzoeken om vergoeding van de kosten van rechtsbijstand tegen een besluit dat is genomen op of na 12 maart 2002. In dat geval is de wettelijke, forfaitaire vergoedingsregeling van toepassing die is geregeld bij en krachtens:



- de artikelen 8:75 en 8:75a, juncto artikel 7:15 van de Awb voor bezwaar;
- de artikelen 8:75 en 8:75a van de Awb voor beroep;
- de artikelen 8:75 en 8:75 a, juncto artikel 7:28 van de Awb voor administratief beroep;
- het Besluit proceskosten bestuursrecht van 22 december 1993, (Stb. 1993, 763).
- verzoeken om betaling van coulancerente (zie onderdeel 20);
- verzoeken die zijn gebaseerd op artikel 8:73 van de Algemene wet bestuursrecht (verzoeken om een zuiver schadebesluit).

## **Bijlage 2: Wetsartikelen Burgerlijk Wetboek**

### Artikel 6:95

De schade die op grond van een wettelijke verplichting tot schadevergoeding moet worden vergoed, bestaat in vermogensschade en ander nadeel, dit laatste voor zover de wet op vergoeding hiervan recht geeft.

### Artikel 6:96

- 1. Vermogensschade omvat zowel geleden verlies als gederfde winst.
- 2. Als vermogensschade komen mede voor vergoeding in aanmerking:
  - a. redelijke kosten ter voorkoming of beperking van schade die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht;
  - b. redelijke kosten ter vaststelling van schade en aansprakelijkheid;
  - c. redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte, wat de kosten onder b en c betreft, behoudens voor zover in het gegeven geval krachtens artikel 241 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering de regels betreffende proceskosten van toepassing zijn.

### Artikel 6:98

Voor vergoeding komt slechts in aanmerking schade die in zodanig verband staat met de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid van de schuldenaar berust, dat zij hem, mede gezien de aard van de aansprakelijkheid en van de schade, als een gevolg van deze gebeurtenis kan worden toegerekend.

### Artikel 6:101

– 1. Wanneer de schade mede een gevolg is van een omstandigheid die aan de benadeelde kan worden toegerekend, wordt de vergoedingsplicht verminderd door de schade over de benadeelde en de vergoedingsplichtige te verdelen in evenredigheid met de mate waarin de aan ieder toe te rekenen omstandigheden tot de schade hebben bijgedragen, met dien verstande dat een andere verdeling plaatsvindt of de vergoedingsplicht geheel vervalt of in stand blijft, indien de billijkheid dit wegens de uiteenlopende ernst van de gemaakte fouten of andere omstandigheden van het geval eist.

#### Artikel 6:106

- 1. Voor nadeel dat niet in vermogensschade bestaat, heeft de benadeelde recht op een naar billijkheid vast te stellen schadevergoeding:

- a. indien de aansprakelijke persoon het oogmerk had zodanig nadeel toe te brengen;
- b. indien de benadeelde lichamelijk letsel heeft opgelopen, in zijn eer of goede naam is geschaad of op andere wijze in zijn persoon is aangetast;
- c. indien het nadeel gelegen is in aantasting van de nagedachtenis van een overledene en toegebracht is aan de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot, de geregistreerde partner of een bloedverwant tot in de tweede graad van de overledene, mits de aantasting plaatsvond op een wijze die de overledene, ware hij nog in leven geweest, recht zou hebben gegeven op schadevergoeding wegens het schaden van zijn eer of goede naam.

- 2. Het recht op een vergoeding, als in het vorige lid bedoeld, is niet vatbaar voor overgang en beslag, tenzij het bij overeenkomst is vastgelegd of ter zake een vordering in rechte is ingesteld. Voor overgang onder algemene titel is voldoende dat de gerechtigde aan de wederpartij heeft medegedeeld op de vergoeding aanspraak te maken.

#### Artikel 6:162

– 1. Hij die jegens een ander een onrechtmatige daad pleegt, welke hem kan worden toegerekend, is verplicht de schade die de ander dientengevolge lijdt, te vergoeden.

– 2. Als onrechtmatige daad worden aangemerkt een inbreuk op een recht en een doen of nalaten in strijd met een wettelijke plicht of met hetgeen volgens ongeschreven recht in het maatschappelijk verkeer betaamt, een en ander behoudens de aanwezigheid van een rechtvaardigingsgrond.

– 3. Een onrechtmatige daad kan aan de dader worden toegerekend, indien zij te wijten is aan zijn schuld of aan een oorzaak welke krachtens de wet of de in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.

#### Artikel 3:310

1. Een rechtsvordering tot vergoeding van schade of tot betaling van een bedongen boete verjaart door verloop van vijf jaren na de aanvang van de dag, volgende op die waarop de benadeelde zowel met de schade of de opeisbaarheid van de boete als met de daarvoor aansprakelijke persoon bekend is geworden, en in ieder geval door verloop van twintig jaren na de gebeurtenis waardoor de schade is veroorzaakt of de boete opeisbaar is geworden.

[...]

5. In afwijking van de leden 1 en 2 verjaart een rechtsvordering tot vergoeding van schade door letsel of overlijden slechts door verloop van vijf jaren na de aanvang van de dag volgende op die waarop de benadeelde zowel met de schade als met de daarvoor aansprakelijke persoon bekend is geworden. Indien de benadeelde minderjarig was op de dag waarop de schade en de daarvoor aansprakelijke persoon bekend zijn geworden, verjaart de rechtsvordering slechts door verloop van vijf jaren na de aanvang van de dag volgende op die waarop de benadeelde meerderjarig is geworden.

#### Artikel 3:317

1. De verjaring van een rechtsvordering tot nakoming van een verbintenis wordt gestuit door een schriftelijke aanmaning of door een schriftelijke mededeling waarin de schuldeiser zich ondubbelzinnig zijn recht op nakoming voorbehoudt

### **Bijlage 3: Modelteksten afhandeling schadevergoeding**

#### **1. Ontvangstbevestiging**

Hiermee bevestig ik de ontvangst van uw verzoek om schadevergoeding. In beginsel kunt u binnen zes weken na de datum van deze brief een beslissing op uw verzoek verwachten. Als een beslissing dan nog niet mogelijk is (bijvoorbeeld omdat er nog vragen zijn), ontvangt u voor die tijd bericht. Daarin zal worden aangegeven wat de reden voor de vertraging is en binnen welke termijn het verzoek wel afgehandeld kan worden.

#### **2. Verzoek om nadere gegevens**

Het is nog niet mogelijk om uw verzoek te behandelen wegens het ontbreken van de volgende gegevens:

O rekeningen waarmee de geleden schade wordt aangetoond

O precieze tijd, datum en plaats waarop de aanleiding tot de schade plaatsvond

O andere nl.: ...

Ik verzoek u de gevraagde gegevens voor ... aan te leveren. De afhandelingstermijn van acht weken wordt verlengd met de tijd die u nodig heeft de gegevens aan te leveren.

#### **3. Heroverweging**

Let op

Heroverweging is alleen aan de orde voor gevallen waarin het gevraagde bedrag aan schadevergoeding meer bedraagt dan € 5.000.

Heroverweging beslissing

Als u het niet eens bent met deze beslissing, kunt u een verzoek tot heroverweging indienen. Dit verzoek kunt u richten aan het Ministerie van Financiën, Directoraat-Generaal Belastingdienst, Cluster Bedrijf, Postbus 20201, 2500 EE Den Haag.

(facultatief, indien van toepassing)Ik wijs u er op dat heroverweging ook kan leiden tot een lager aanbod dan het bod dat door de Belastingdienst is gedaan

#### **4. Tekstblok immateriële schadevergoeding**

Let op: uitsluitend te gebruiken bij een verzoek schadevergoeding op grond van het burgerlijk recht  
Vergoeding van immateriële schade (smartengeld) betreft een vergoeding van een ander nadeel dan vermogensschade. Artikel 6:106 BW bepaalt limitatief in welke gevallen immateriële schade voor vergoeding in aanmerking komt. Het moet onder andere gaan om een situatie waarbij een (natuurlijk) persoon lichamelijk letsel heeft opgelopen, dan wel in zijn eer of goede naam of op andere wijze in zijn persoon is aangetast. De enkele omstandigheid dat sprake is van een zekere mate van psychisch onbehagen is op zichzelf niet voldoende om te spreken van een geestelijk leed, in die mate dat deze tot een schadevergoeding zou moeten leiden.

Ik ben van mening dat de Belastingdienst bij de uitvoering van zijn taken niet het oogmerk heeft immateriële schade toe te brengen. Uit hetgeen u gesteld hebt, kan ik in dit geval niet opmaken dat uw cliënten in hun goede eer of naam geschaad zijn of op andere wijze in hun persoon zijn aangetast. Daarom ben ik van oordeel dat u de gestelde emotionele beschadiging bij uw cliënten onvoldoende onderbouwd hebt met concrete feiten en gegevens, zoals een rapportage van een deskundige.

**Bijlage 4: Kwijtingsformulier schadevergoeding**

**Vastlegging**

**Kwijting schadevergoeding KBB nr:.....**

**Gebruiksaanwijzing**

Ik verzoek u onderstaande gegevens in te vullen en de verklaring te ondertekenen. Hebt u onvoldoende ruimte, gebruik dan een afzonderlijke bijlage. Die moet u dan wel apart ondertekenen.

**Terugzenden**

Belastingdienst  
t.a.v. Centraal Punt Klachten  
Postbus 4660  
6803 EP Arnhem

Ondergetekende, .....

te .....

verklaart hierdoor te zullen ontvangen van de Staat der Nederlanden en/of de Ontvanger de somma van € ... (... euro) ter voldoening van het algehele door hem/haar geleden nadeel dat is ontstaan in het geval dat wordt beschreven in de brief met kenmerk ..... en dagtekening .....

Ondergetekende verklaart voorts te dezer zake niets meer (hoegenaamd en van welke aard ook) van de Staat der Nederlanden en/of de Ontvanger te vorderen te hebben en aan deze, zonder enig voorbehoud, volledige definitieve kwijting en decharge te verlenen.

Het uit te keren bedrag zal in voorkomende gevallen worden verrekend met openstaande (belasting)schuld.

Naam van de rekeninghouder .....

Adres van de rekeninghouder .....

Postcode en woonplaats .....

Rekeningnummer (IBAN): .....

Tenaamstelling rekeningnummer : .....

Plaats en datum .....

Handtekening .....

## Bijlage 5 Contactpersonen Ministerie van Financiën

Contactgegevens contactpersonen Ministerie van Financiën (niet voor extern gebruik):

Art. 10, tweede lid, onder e, Wob

[Redacted contact information]

## Bijlage 6 Jurisprudentie

### Jurisprudentie

#### Verjaring bij schadeclaim

Hoofdregel: verjaringstermijn is 5 jaar

De termijn vangt aan na de dag waarop de schuldeiser bekend is met (het feit van, eventueel nog niet de exacte omvang van)) de schade én de daarvoor aansprakelijke persoon.

Aanvang termijn:

- Vereist is daadwerkelijke bekendheid bij eiser (HR 6 april 2001, NJ 2002, 383)
- Het is niet nodig dat de eiser bekend is met de juridische regels waarop de schade berust (HR 26 november 2004, NJ 2006, 115)
- onbekendheid met de feiten waarop de schadeplicht berust is wel van belang (HR 10 december 2004, NJ 2006,116)
- alleen een vermoeden van schade is nog geen bekendheid (HR 24 januari 2003, NJ 2003, 300)
- voor het aanvangen van de termijn moet werkelijk schade zijn ontstaan, bijvoorbeeld door het opleggen van een aanslag (HR 10 oktober 2003, NJ 2003, 680)
- de termijn gaat pas lopen als de benadeelde instaat is om een rechtsvordering in te stellen (HR 31 oktober 2003, NJ 2006, 112)
- voor minderjarigen gaat de termijn lopen op het moment van meerderjarig worden, mits ze bekend zijn met de schade en de aansprakelijke persoon.

Stuiting: Verjaring kan worden gestuit. Zie hiervoor de informatie over verjaring onder Beoordeling van een verzoek om schadevergoeding

### Onrechtmatigheid

Wanneer tegen een beschikking een met voldoende waarborgen omklede administratieve rechtsgang heeft opgedaan waarvan geen gebruik is gemaakt, dient in een civiele procedure ervan te worden uitgegaan dat, behoudens uitzonderingen, die beschikking zowel voor wat betreft de wijze van tot stand komen als wat betreft de inhoud in overeenstemming is met de desbetreffende wettelijke voorschriften en algemene rechtsbeginselen. Zie bijvoorbeeld HR 16 oktober 1992, nr. 14724, NJ 1993, 638.

### Eigen schuld

Uit de jurisprudentie (bijvoorbeeld Hof 's-Gravenhage 23 mei 1996, LJN: AD2556, Hof Amsterdam 28 mei 1996, VN 1998/37.15) blijkt dat indien de noodzaak tot het aanwenden van rechtsmiddelen het gevolg is van verwijtbaar handelen aan de zijde van de belastingplichtige, dit een bijzondere omstandigheid vormt die, voor zover al sprake zou zijn van onrechtmatig handelen van de Belastingdienst, met zich mee brengt dat geen sprake is van aan de Staat toe te rekenen onrechtmatig handelen.

Twee-wegen leer (HR 17 december 1999, AB 2000, 89)

Immateriële schadevergoeding – algemeen (HR 13 januari 1995, NJ 1997, 366, HR 9 mei 2003, NJ 2005, 168, HR 26 juni 2012, LJN BW1519)

Immateriële schadevergoeding – termijnoverschrijding HR 10 juni 2011, LJN BO5046

Causaliteit (HR 20 maart 1970, NJ 1970, 251)

**Bijlage 7 Formulier voor uitbetaling van schadevergoedingen**



**Formulier voor uitbetaling van schadevergoedingen en/of coulancerente**

**Doel:** Gebruik dit formulier voor betaling van een vergoeding aan belastingplichtige, gemachtigde of Belastingdienst (tbv verrekening)

**Op verzoek van:**                      **Datum :**

<b>Bedrijfsonderdeel</b>	
<b>Contactpersoon</b>	
<b>Adres/Postbus</b>	
<b>Postcode/Plaats</b>	

<b>Bedrijfsonderdeel</b>	<input type="text"/>
<b>Telefoonnummer</b>	<input type="text"/>

**Betreft:** Uitbetaling schadevergoeding en/of coulancerente

**Bedrag overmaken naar:**

<b>Naam</b>	
<b>Straat</b>	
<b>Plaats</b>	
<b>Ibannummer</b>	
<b>Swiftcode</b>	

<b>Bedrag schadevergoeding</b>	€
<b>Bedrag coulancerente</b>	€
<b>Referentie / omschrijving</b>	

**Indien over te maken naar Belastingkantoor:**

<b>Fiscaal nummer belastingsschuldige</b>	
<b>Ibannummer</b>	
<b>Swiftcode</b>	

**Let op : Naam moet overeenkomen met de tenaamstelling van het rekeningnummer**

**Dit formulier mailen naar:**

**Art. 10, tweede lid, ond. g, Wob**



### Bijlage 8: Inboek/invulinstructie KBB Schadevergoeding (hierna SV)

#### INBOEKEN SV KBB

Het inboeken van een SV gaat op dezelfde wijze als een klacht. Toegevoegd moet worden:


- Vink het veld schadevergoeding aan als er sprake is van een SV

#### INVULINSTRUCTIE BEHANDELING SV

Er is bij een SV vaak samenloop met een klacht. Afsproken is dat de SV behandelaar in principe ook de klacht behandelt. In die gevallen wordt zowel het klacht tabblad als het SV tabblad gevuld. Voor het vullen van het klacht tabblad kan aangesloten worden bij de invulinstructie voor klachten.

Voor het vullen van het tabblad SV volgt hieronder de instructie:

<p>Dagtek. Verzoek <input type="text"/></p> <p>Ingeleverd <input type="text"/></p> <p>Afdoeningsdatum <input type="text"/></p>	<p><input type="text"/></p> <p>Naam medewerker <input type="text"/></p> <p><input type="text"/></p> <p>Naam leidinggevende <input type="text"/></p> <p><input type="text"/></p>
<p>Gevorderd bedrag <input type="text"/></p> <p>Toegekend bedrag <input type="text"/></p>	

<p>Verschil <input type="text"/></p>	
<p>Toelichting </p>	
<p>Dagtekening verzoek</p>	<p>De datum die op het verzoek vermeld is</p>
<p>Ingeleverd</p>	<p>De datum waarop de beslissing ter beoordeling is ingeleverd</p>
<p>Afdoeningsdatum</p>	<p>Op welke datum is de SV afgehandeld. Dit is de verzenddatum van de afhandelingsbrief of de datum van het contact waarop informele overeenstemming is bereikt.</p>
<p>Gevorderd bedrag</p>	<p>Dit is het bedrag aan schadevergoeding waar de verzoeker om verzocht heeft</p>
<p>Toegekend bedrag</p>	<p>Dit is het bedrag aan schadevergoeding dat toegekend is</p>
<p>Verschil</p>	<p>Dit is het verschil tussen gevorderd en toegekend bedrag</p>
<p>Toelichting</p>	<p>Invoerveld waarin het verzoek om schadevergoeding zoals dit door de verzoeker beschreven is, wordt opgenomen</p>
<p>Naam medewerker</p>	<p>Hier wordt de naam opgenomen van de medewerker die de beslissing tot schadevergoeding heeft voorbereid (klachtbehandelaar die als SV specialist is aangewezen)</p>

Naam leidinggevende	Hier wordt de naam opgenomen van de hiertoe aangewezen medewerker die de schadevergoeding heeft beoordeeld op juistheid (landelijk coördinator SV of zijn aangewezen vervangers)
---------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

De schadevergoeding wordt na verzending van de beslisbrief gemuteerd naar afgehandeld. LET OP niet naar gearchiveerd.

Na ontvangst van de terugkoppeling van B/CA dat de betaling gedaan is (na ongeveer 14 dagen) wordt door het Centraal Punt Klachten in Arnhem de SV gemuteerd naar gearchiveerd.

**In het logboek wordt het volgende opgenomen (successievelijk):**

**Door de behandelaar van het verzoek:**

Alle stappen die de behandelaar heeft gezet tijdens de behandeling van het verzoek. Ook legt hij hierin vast hoe hij tot de beoordeling is gekomen en voor welk bedrag een schadevergoeding is vastgesteld. Tevens wordt hierin opgenomen dat de concept afhandelingsbrief met overeenkomst van kwijting voorgelegd is aan de aangewezen beoordelaar van de beslissing (bijvoorbeeld een kopie van de mail).

**Door de beoordelaar van het verzoek:**

De beoordelaar legt in het logboek vast of hij akkoord gaat met de beslissing. Tevens wordt een kopie van de mailwisseling met de behandelaar omtrent de goedkeuring van de beslissing in het logboek opgenomen.

**Door de behandelaar van het verzoek:**

De behandelaar verzendt de goedgekeurde beslisbrief en het kwijtingsformulier en neemt een kopie van de verzonden brief op in KBB (inscannen en uploaden als bijlage). In het logboek vermeldt hij dat de brief verzonden is.

**Door het Centraal Punt klachten:**

Na ontvangst van het kwijtingsformulier door het Centraal Punt Klachten nemen zij in het logboek op dat het kwijtingsformulier is ontvangen en wordt het kwijtingsformulier ingescand en geupload in KBB. Vervolgens wordt gecheckt of e.e.a. in overeenstemming is met de goedgekeurde beslisbrief/kwijtingsformulier en draagt CP voor betaling zorg. Tevens tekent het Centraal Punt Klachten in het logboek aan dat de betalingsopdracht is verzonden en muteert de SV naar gearchiveerd zodra de terugkoppeling van betaling door CA is ontvangen. LET OP dit kan alleen als ook de klacht is afgehandeld.

