

2010-0291	Vlaamse Belastingdienst
rapportdatum: 29 juni 2010	

SAMENVATTING FEITEN

Begin maart 2010 heeft de verzoeker een aanslagbiljet ontvangen voor de onroerende voorheffing van aanslagjaar 2009. Volgens de verzoeker is dat al het tweede aanslagbiljet dat hij ontving in 2010 voor dezelfde woning. Hij krijgt daarenboven de gewone vermindering voor een bescheiden woning van 25%, en niet de bijzondere of verhoogde vermindering voor een bescheiden woning aan 50%, waarop hij recht heeft.

Eind 2005 deelde de Klachtendienst hem mee dat men in bepaalde gevallen, vijf jaar lang een verhoogde vermindering voor een bescheiden woning van 50% kan krijgen na een eenmalige aanvraag, wat de verzoeker toen heeft gedaan. Hij begrijpt dan ook niet waarom hem op het recente aanslagbiljet voor het vijfde en laatste jaar toch geen vermindering voor bescheiden woning aan 50% is toegekend.

De verhoogde vermindering werd hem de vorige jaren wel automatisch toegekend, alleen nu plots niet meer voor het aanslagjaar 2009. Hij vulde op 8 maart het klachtenformulier in op de website van de Vlaamse Belastingdienst, maar kreeg een melding dat er een probleem was met de doorzending ervan.

SAMENVATTING KLACHT

-Waarom ontvang ik in één week tijd twee verschillende aanslagbiljetten voor eenzelfde woning? Waarom is daar geen uitleg bijgevoegd?

-Waarom is op het aanslagbiljet voor aanslagjaar 2009 – anders dan voor de voorbije jaren – geen verhoogde vermindering voor een bescheiden woning toegekend, zonder dat mijn situatie is gewijzigd?

-Waarom kreeg ik geen correcte reactie na een poging om de Klachtendienst Financiën hierover te contacteren?

SAMENVATTING ONDERZOEK

Doordat de verzoeker tegen het aanslagbiljet van 2005 een bezwaarschrift had ingediend, werd voor het volgende aanslagbiljet vóór de verzending extra gecontroleerd of daarop de automatische bijzondere vermindering voor een bescheiden woning was toegekend. Door die controle werd de verzending van het aanslagbiljet voor 2006 vertraagd en pas verzonden in 2007, waardoor ook de volgende aanslagbiljetten buiten het normale verzendritme terecht zijn gekomen.

Voor de aanslagbiljetten voor 2007, 2008 en 2009 heeft de Vlaamse Belastingdienst in 2009 en begin 2010 een inhaalbeweging ingezet met de bedoeling dat elke belastingplichtige vanaf 2010 zijn aanslagbiljet van een bepaald aanslagjaar in hetzelfde kalenderjaar zou ontvangen. Hoewel de Vlaamse Belastingdienst probeert de verzending van de aanslagbiljetten te spreiden, heeft de verzoeker uitzonderlijk verschillende aanslagbiljetten op korte tijd ontvangen.

De verhoogde vermindering voor een bescheiden woning van 50 % hoeft maar één keer te worden aangevraagd. Door problemen met nieuwe informaticatoepassingen voor het Vlaams Fiscaal Platform in 2009 is deze vermindering voor het aanslagjaar 2009 ten onrechte niet automatisch op het aanslagbiljet toegekend.

Na de klacht van de verzoeker bij de minister heeft de Vlaamse Belastingdienst een bezwaardossier aangemaakt, dat op 19 maart 2010 werd afgehandeld. Op basis daarvan werd de verhoogde vermindering voor een bescheiden woning, die ten onrechte niet op het aanslagbiljet voor aanslagjaar 2009 was verrekend, toch nog aan de verzoeker toegekend. Bij de beslissing werd een overzicht gegeven van de verschuldigde bedragen: voor aanslagjaar 2008 was dat 238,31 euro en voor aanslagjaar 2009 was dat 249,07 euro.

De Vlaamse Belastingdienst betwijfelt dat de verzoeker op 8 maart 2010 geen klacht kon indienen bij de Klachtendienst via de website van de Vlaamse Belastingdienst. Die dag heeft de Klachtendienst alleszins verschillende digitale klachten ontvangen: vier e-mails van

burgers, drie e-mails van de Vlaamse Ombudsdienst en drie klachtenformulieren. De verzoeker heeft zijn klacht toen behalve via de website ook gestuurd naar het e-mailadres van een vorige klachtenbehandelaar, dat niet meer geldig is, waarna de verzoeker dan wellicht een foutmelding kreeg.

De verzoeker blijft erbij dat het probleem niet aan die laatste mail te wijten was. Hij wijst erop dat het probleem te maken had met de server van de overheid, dat het probleem zich om 23 uur en dus op het einde van de dag voordeed. Hij begrijpt ook niet waarom hij na zijn mail aan het officiële mailadres van de ex-klachtenbehandelaar, geen doorverwijzing naar de nieuwe klachtenbehandelaar kreeg en die laatste hem op zijn bijkomende vragen een tweede keer hetzelfde antwoord stuurde. Nadien blijkt echter dat de verzoeker alleen zijn eerdere vragen herhaalde en dat de Klachtendienst Financiën bijgevolg correct heeft gereageerd.

KWALIFICATIE EN NORMEN

Gegronde en voldoende hersteld

Actieve dienstverlening (7) Geen uitleg over de kort opeenvolgende aanslagbiljetten en geen begeleidende info over afbetaalmogelijkheden.

Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid (11)

Geen automatische toekenning van de verhoogde vermindering voor een bescheiden woning. Onvolledige reactie na een mail aan het officiële e-mailadres van een vorige klachtenbehandelaar.

Redelijke behandeltermijn (13) Meerdere aanslagbiljetten voor eenzelfde woning kort na elkaar en twee in een week tijd.

VOORSTEL TOT BEMIDDELING / AANBEVELING

Een nieuw informaticasysteem invoeren mag geen ongewenste gevolgen hebben voor de burger.

Een vermindering moet automatisch toegekend worden als dat zo op de website van de dienst wordt aangekondigd.