



Bevindingen en oordeel

gemeentelijke ombudsman Rotterdam

inzake de klacht van de heer Y. te Rotterdam

over het college van burgemeester en wethouders van
de gemeente Rotterdam, dienst Belastingen

Dossiernummer: 2014.864

Datum: 17 november 2014



Klachtomschrijving

De heer Y. klaagt erover dat de dienst Belastingen ondanks de gemaakte afspraak de invorderingskosten niet kwijtscheldt.

De zoon van de heer Y. had een auto op zijn naam staan waar veel parkeerboetes voor zijn uitgeschreven. De heer Y. heeft geprobeerd de financiële gevolgen recht te trekken. Hij heeft hiertoe contact gezocht met de dienst Belastingen van de gemeente Rotterdam (die de incasso van de parkeerboetes doet) en een afspraak gemaakt over kwijtschelding van de invorderingskosten. De heer Y. heeft zich gehouden aan de voorwaarden en de afspraak. De dienst Belastingen komt volgens de heer Y de gemaakte afspraken niet na.

Klachtbehandeling door de ombudsman

1. Op 10 juni 2014 bezoekt de heer Y. het spreekuur van de ombudsman waarbij hij een aantal stukken inlevert over de afspraak die hij met de dienst Belastingen gemaakt heeft.
2. Op 11 juni 2014 neemt de ombudsman telefonisch contact op met de dienst Belastingen en doet navraag naar de met de heer Y. gemaakte afspraak over kwijtschelding van de invorderingskosten.
3. De ombudsman schrijft op 13 juni 2014 een brief aan de heer Y. dat de invorderingskosten door de dienst Belastingen niet zijn kwijtgescholden omdat hij een van de voorwaarden van de afspraak geschonden heeft.
4. De ombudsman ontvangt op 27 juni 2014 een brief van de heer Y. waarin hij schrijft dat er volgens hem geen extra voorwaarden waren gesteld.
5. Op 3 juli 2014 stuurt de ombudsman een brief aan de heer Y. en aan de dienst Belastingen met daarin een uitnodiging voor een hoorzitting.
6. Op 22 juli 2014 stuurt de ombudsman een brief aan de heer Y. en aan de dienst Belastingen dat de hoorzitting op 18 augustus 2014 is.
7. Op 18 augustus 2014 zijn zowel de heer Y. als twee vertegenwoordigers van de dienst Belastingen bij de ombudsman op kantoor in een hoorzitting aanwezig en wisselen zij standpunten over hoe het destijds gegaan is.
8. Op 22 augustus 2014 stuurt de ombudsman het conceptverslag van de hoorzitting aan de heer Y. en aan de dienst Belastingen.
9. Op 27 augustus 2014 reageert de heer Y. op het conceptverslag van de hoorzitting.
10. Op 5 september 2014 laat de dienst Belastingen weten akkoord te zijn met de aangeleverde tekst en geen verder commentaar te hebben.
11. De ombudsman stuurt op 24 oktober 2014 de conceptbevindingen en het voorlopig oordeel aan zowel de gemeente als de heer Y.



12. De ombudsman ontvangt op 31 oktober 2014 de reactie van de heer Y. De heer Y. laat de ombudsman weten dat hij niet veel of niks wil toevoegen aan de conceptbevindingen en het voorlopig oordeel. De heer Y. is het eens met het oordeel van de ombudsman.
13. Het College van burgemeester en wethouders van de gemeente Rotterdam laat de ombudsman op 6 november 2014 weten zich te kunnen vinden in de bevindingen die door de ombudsman in het rapport zijn vermeld. De invorderingskosten van €870,- zijn inmiddels conform de aanbeveling kwijtgescholden.

Bevindingen

De ombudsman gaat uit van de volgende feiten en omstandigheden:

14. De zoon van de heer Y. heeft op verzoek van vrienden een auto op zijn naam gezet.
15. Met deze auto worden (door anderen dan de zoon van de heer Y.) veel parkeerboetes veroorzaakt.
16. De heer Y. probeert de financiële gevolgen voor zijn zoon recht te trekken door de parkeerboetes te betalen en hij probeert een afspraak te maken over kwijtschelding van de invorderingskosten.
17. De heer Y. maakt op 17 april 2012 met mevrouw R. van de dienst Belastingen een afspraak over kwijtschelding van de invorderingskosten. Op een stukje papier omschrijft mevrouw R. de afspraak als volgt:

“Totaal bedrag is € 1.640,-, maar als het bedrag van € 770,40 uiterlijk 1 mei 2012 wordt voldaan dan zullen wij de kosten van € 870,- niet in rekening worden gebracht”.

18. De heer Y. betaalt op 17 april 2012 € 400,- . Op 26 april 2012 betaalt de heer Y. € 370,40 (in totaal € 770,40). De heer Y. voldoet hiermee zijn inziens aan de afspraak die hij gemaakt heeft.
19. De dienst Belastingen gaat niet tot kwijtschelding over omdat de zoon van de heer Y. per 14 juni 2012 wederom een auto op zijn naam had gezet en met deze auto nieuwe aangeslagen had gekregen.
20. Mevrouw R. stelt dat aan de kwijtschelding nog een voorwaarde was verbonden “ alleen als de zoon geen voertuig op zijn naam zou hebben, zouden de invorderingskosten kwijtgescholden worden”. Mevrouw R. heeft deze tweede voorwaarde niet op schrift gezet.
21. De heer Y. stelt dat bij de afspraak van 17 april 2012 geen nadere afspraken aan de orde zijn geweest over het niet meer veroorzaken van nieuwe boetes



- met een auto op naam van zijn zoon en ook niet over het op diens naam hebben staan van een nieuwe auto.
22. De zoon van de heer Y. heeft sinds 14 juni 2012 een (andere) auto op zijn naam staan.
 23. De ombudsman constateert dat op het moment (26 april 2012) dat de heer Y. de betaling van € 770,40 had voldaan, zijn zoon geen nieuwe auto op zijn naam had staan.
 24. De ombudsman constateert dat de standpunten van heer Y. en mevrouw R over de inhoud van de gemaakte afspraak verschillen.

Toetsing aan de behoorlijkheidsvereisten

25. De ombudsman toetst het optreden van de gemeente Rotterdam aan het behoorlijkheidsvereiste Betrouwbaarheid.
26. Betrouwbaarheid: De overheid handelt binnen het wettelijk kader en eerlijk en oprecht, doet wat zij zegt en geeft gevolg aan rechterlijke uitspraken.
De overheid komt afspraken en toezeggingen na. Als de overheid gerechtvaardigde verwachtingen heeft gewekt bij een burger, moet zij deze ook honoreren. De overheid moet rechterlijke uitspraken voortvarend en nauwgezet opvolgen.

Overwegingen

27. De heer Y. heeft er, naar eigen zeggen, ten tijde van zijn betaling geen weet van dat hij of zijn zoon een voorwaarde heeft geschonden. Hij kent naar eigen zeggen alleen de afspraak die op 17 april 2012 op schrift is gezet door een medewerker van de dienst Belastingen. Een tweede afspraak (in de vorm van een voorwaarde) is hem niet bekend, die kwam de heer Y. pas ter ore toen de dienst Belastingen – ondanks zijn betaling – in juni 2012 de kosten niet bleek kwijt te schelden.
28. De ombudsman is van oordeel dat onvoldoende aanwijzingen aanwezig zijn om aan te nemen dat de heer Y. wél bekend was of had kunnen zijn met een tweede afspraak of extra voorwaarde voor kwijtschelding van de kosten. Bewijs ervoor ontbreekt. De dienst Belastingen heeft deze voorwaarde, in tegenstelling tot de eerste afspraak inzake de vereiste datum van betaling niet op schrift gezet.
29. De ombudsman heeft daarbij de stellige overtuiging dat, indien de heer Y. op de hoogte zou zijn geweest van een tweede vereiste, hij zich ook zou hebben ingezet om te voorkomen dat zijn zoon wederom een auto op zijn naam zou zetten.
30. De gemeente heeft bij de heer Y. de verwachting gewekt dat hem de invorderingskosten worden kwijtgescholden als hij voor 1 mei 2012 € 770,40



betaalt. De heer Y. heeft tijdig betaald en vertrouwde erop dat hij daarmee de afspraak en voorwaarden was nagekomen en de kwijtschelding een feit was.

31. De ombudsman vindt het in de rede liggen dat de gemeente de gewekte verwachting honoreert. Nu de afgesproken betalingen tijdig hebben plaatsgevonden, had kwijtschelding van de overige (invorderings)kosten conform de toezegging dienen plaats te vinden. Dat is echter niet gebeurd.
32. De klacht over de onderzochte gedraging van de gemeente Rotterdam (dienst Belastingen) is gegrond wegens strijd met het behoorlijkheidsvereiste Betrouwbaarheid.

Oordeel

De onderzochte gedraging van de gemeente Rotterdam (dienst Belastingen) is niet behoorlijk.

De ombudsman ziet in het voorgaande aanleiding om aan zijn voorlopig oordeel een aanbeveling te verbinden.

Aanbeveling

De ombudsman geeft het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Rotterdam in overweging te bevorderen dat de invorderingskosten ten bedrage van € 870,- alsnog aan de heer Y. worden kwijtgescholden.

De ombudsman neemt er met instemming kennis van dat de aanbeveling is overgenomen en de invorderingskosten €870,- aan de heer Y. inmiddels zijn kwijtgescholden.