



De Belastingtelefoon: geen opgewekt vertrouwen

25 april 2011

De Belastingtelefoon krijgt jaarlijks bijna 17 miljoen telefoontjes te verwerken. In de aangifteperiode, in maart, loopt het aantal gesprekken tot wel 100.000 per dag op. De Belastingtelefoon beantwoordt algemene belastingvragen; persoonlijk fiscaal advies wordt niet gegeven. De Consumentenbond geeft de Belastingtelefoon een dikke onvoldoende. De bond stelde 50 vragen, en kreeg op slechts 17 vragen een correct antwoord. Score: een 4-min. Staatssecretaris Weekers heeft de kritiek ter harte genomen: 'pittige' vragen worden tegenwoordig – bij wijze van proef – doorverbonden naar gekwalificeerde inspecteurs.

De belastingrechter schat de door de Belastingtelefoon verstrekte informatie ook op waarde: de beller kan er niet op rekenen dat de inspecteur daaraan gebonden is. In fiscale taal: de telefonische informatie levert geen in rechte te beschermen opgewekt vertrouwen op.

Janet van Dijk ging in beroep tegen de door de inspecteur op haar aangifte IB 2005 aangebrachte correcties. Voor de rechter stelde zij dat medewerkers van de Belastingtelefoon haar hadden meegedeeld dat zij de kosten van levensonderhoud van haar kinderen, de advocaatkosten van haar echtscheiding en haar ziektekosten in aftrek kon brengen op haar inkomen. Zij moest deze aftrekposten in haar aangifte vermelden met een toelichting, opdat de inspecteur een en ander kon beoordelen. Van Dijk stelde dat deze aanpak bij haar het – in rechte te beschermen – vertrouwen had gewekt dat al die uitgaven aftrekbaar waren, en dat de inspecteur daaraan gebonden was. Rechtbank en Hof Arnhem maakten korte metten met dit standpunt: de rechter verwierp het beroep op het vertrouwensbeginsel.

De medewerkers van de Belastingtelefoon hadden bij de verstrekte informatie nadrukkelijk het voorbehoud gemaakt dat de inspecteur de aftrekposten nog zou beoordelen. Er was géén sprake van een ongeclausuleerde mededeling dat alle uitgaven aftrekbaar waren. De telefonische informatie was ook niet bepalend geweest voor het al dan niet doen van de betwiste uitgaven. Belanghebbende had op basis van de informatie van de Belastingtelefoon geen handelingen verricht of nagelaten waardoor zij schade had geleden anders dan de verschuldigde belasting en invorderingsrente. Het Hof handhaafde de aanslag.

Commentaar

Deze uitspraak maakt overduidelijk dat de informatie van de Belastingtelefoon niet bindend is voor de vaststelling van de aanslag. Dat kan ook niet: de vraagsteller reikt onvoldoende of gekleurde informatie aan, en de medewerker van de Belastingtelefoon kent de concrete situatie van de vraagsteller niet. Dat levert al snel een gemankeerde communicatie op.

Toch sluit de belastingrechter de mogelijkheid van opgewekt vertrouwen niet helemaal uit. De uitspraak laat nog ruimte voor rechtsbescherming als de Belastingtelefoon een ongeclausuleerde mededeling, heeft gedaan, die informatie bepalend was voor het handelen van de belastingplichtige, én hij daardoor schade heeft geleden. De belanghebbende zal dat moeten aantonen, en dat lijkt een onmogelijke opgave.