

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Fouten bij Cition, burger moet in bezwaar

Gemeente Amsterdam
Stadsdeel Oost
Cition

28 september 2011
RA111313

Samenvatting

Een vrouw heeft een bewonersparkeervergunning voor het vergunninggebied Zeeburg I. Na aankoop van een nieuwe auto gaat ze in februari 2011 naar Cition toe om de kentekenregistratie op de vergunning aan te laten passen. Cition doet dat, maar vervolgens ontvangt de vrouw in maart in totaal zes naheffingsaanslagen. Tegen drie naheffingsaanslagen dient ze een bezwaarschrift in. Cition verklaart deze gegrond. De vrouw blijft naheffingsaanslagen ontvangen en aanmaningen van de Dienst Belastingen Gemeente Amsterdam. Ze vraagt Cition per mail herhaaldelijk om oplossing van het probleem, maar dat gebeurt niet. Cition verwijst de vrouw naar de bezwaarprocedure. De vrouw wendt zich tot de ombudsman.

Na onderzoek stelt de ombudsman vast dat de naheffingsaanslagen ten onrechte zijn opgelegd, omdat Cition de wijziging van het kenteken niet doorgevoerd heeft in de database parkeerrechten. Cition heeft weliswaar de fout onderkend, maar vervolgens alleen die naheffingsaanslagen vernietigd waartegen een bezwaar was ingediend. Nu de fout bij Cition lag, had Cition adequaat moeten inspringen op de signalen van de vrouw door die als klacht te behandelen. In dit geval had dat meegebracht dat Cition ook de overige naheffingsaanslagen had vernietigd en had gezorgd voor beëindiging van de incassoprocedure. Door dat niet te doen, is in strijd met het vereiste van fair play gehandeld.

Oordeel

De onderzochte gedraging is in strijd met het vereiste van fair play.

Amsterdam, 28 september 2011



Ulco van de Pol
Gemeentelijke Ombudsman

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 12 mei 2011 schriftelijk ingediend en betreft de gemeente Amsterdam, stadsdeel Oost, Cition.

Bevindingen

aanleiding

Verzoekster heeft een bewonersparkeervergunning voor het vergunninggebied Zeeburg I. Ze parkeert haar auto altijd binnen de grenzen van het gebied.

Na aankoop van een nieuwe auto gaat ze op 26 februari 2011 naar Cition toe om de kentekenregistratie op de vergunning aan te laten passen. Ondanks het feit dat Cition de kentekenregistratie aanpast, ontvangt verzoekster vervolgens meerdere naheffingsaanslagen.

Na ontvangst van de eerste twee naheffingsaanslagen, met dagtekening 2 en 9 maart 2011, gaat verzoekster op 12 maart 2011 naar het servicepunt van Cition aan de Daniel Goedkoopstraat, om het probleem aan te kaarten. De medewerkster van Cition daar bevestigt dat de informatie op de vergunningregistratie goed is. Ze oppert dat het controlesysteem dat de parkeercontroleurs gebruiken wellicht niet goed functioneert. Verzoekster laat de naheffingsaanslagen achter met het verzoek aan Cition beide naheffingsaanslagen in te trekken. Cition neemt hierop geen maatregelen, en verzoekster ontvangt opnieuw twee naheffingsaanslagen, met dagtekening 17 en 18 maart 2011. Verzoekster dient daarop bezwaarschriften in tegen drie naheffingsaanslagen¹.

Ook hierna ontvangt ze nog twee naheffingsaanslagen (met dagtekening 30 en 31 maart).

Op 31 maart 2011 vraagt verzoekster opnieuw per e-mail (via infoctn@cition.nl) bij Cition aandacht voor het feit dat ze – ten onrechte – naheffingsaanslagen blijft ontvangen en verzoekt het probleem op te lossen.

Een medewerker Dienstverlening van Cition bevestigt begin april 2011 per e-mail dat de vergunninggegevens correct zijn; hij adviseert verzoekster ook tegen nieuwe naheffingsaanslagen bezwaarschriften in te blijven dienen. Dat doet verzoekster niet.

Op 15 april 2011 verklaart Cition de drie bezwaarschriften² gegrond; deze naheffingsaanslagen worden vernietigd. Verzoekster kan de acceptgiro's ter betaling van de naheffingsaanslagen als niet verzonden beschouwen. Ook is vermeld dat Cition de Dienst Belastingen Gemeente Amsterdam (DBGA) een kopie van de beslissingen op bezwaar toestuur³.

In verband met betalingsaanmaningen⁴ die DBGA verzoekster in april stuurt vraagt verzoekster Cition per e-mail van 12 mei 2011 opnieuw (via infoctn@cition.nl) aandacht voor haar probleem. Daarbij kaart ze aan dat ze van DBGA heeft gehoord dat Cition deze dienst niet heeft geïnformeerd over de uitkomst van de bezwaarprocedure. Dat betekent dat DBGA verder gaat met het incassotraject. Dezelfde medewerker Dienstverlening vraagt verzoekster vervolgens de besluiten op de bezwaarschriften van Cition aan hem te sturen. Aan de hand daarvan zal Cition dan contact opnemen met DBGA om een oplossing te vinden. Verzoekster bevreemdt het dat Cition niet zelf

¹ Het betreft de aanslagnummers 3997355 (dagtekening aanslag 02/03/2011); 4015160 (dagtekening aanslag 17/03/2011) en 4374972 (dagtekening aanslag 18/03/2011).

² Tegen de naheffingsaanslagen met aanslagnummers 3997355 – 4015160 en 4374972 (zie noot 1).

³ De Dienst Belastingen Gemeente Amsterdam is belast met inning van de naheffingsaanslagen.

⁴ Het betreft aanmaningen voor de naheffingsaanslagen met aanslagnummers 4374912 (dagtekening aanslag 09/03/2011); 3807569 (dagtekening aanslag 30/03/2011) en 3675696 (dagtekening aanslag 31/03/2011).

de besluiten op bezwaar kan opzoeken en laat Cition per e-mail van 14 mei 2011 weten dat Cition nu aan zet is om actie te ondernemen.

Op 16 mei 2011 reageert Cition per e-mail als volgt: *“Via een informatie mailadres is het helaas niet mogelijk om ons uw wensen uit te laten voeren, doch slechts om informatie te verkrijgen. Verdere correspondentie die geen duidelijke vraag over uw parkeervergunning bevat kunnen wij daarom niet in behandeling nemen”*⁵.

Begin juni stuurt DBGA verzoekster drie dwangbevelen in verband met de openstaande naheffingsaanslagen⁶.

Verzoekster wendt zich tot de ombudsman.

klachtomschrijving

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- de behandeling van bezwaren tegen naheffingsaanslagen.

reactie Cition

Over opleggen en incasso van naheffingsaanslagen

Cition heeft de kentekenwijziging van verzoekster op 26 februari 2011 juist geregistreerd in het vergunningensysteem. Naast de wijziging van het kenteken in het vergunningensysteem registreert Cition het kenteken ook in de parkeerrechten database (hierna: PRDB). Dat gebeurt via een automatische bestandskoppeling. Na onderzoek is vast komen te staan dat de kentekenwijziging in de PRDB niet juist is opgenomen. Onduidelijk is waarom dat is misgegaan.

Bij controle van voertuigen op een geldige vergunning checken de controleurs van Cition de PRDB om na te gaan of het betreffende voertuig parkeerrecht heeft. Omdat het kenteken daarin niet juist stond vermeld, stelden de controleurs bij de controles in maart 2011 vast dat er geen parkeerrecht bestond. Dat is de reden dat Cition in totaal zes naheffingsaanslagen heeft opgelegd. Begin april 2011 heeft Cition de fout in het systeem hersteld. Hierna heeft Cition geen naheffingsaanslagen meer opgelegd. Nu inmiddels een nieuw softwaresysteem is ingevoerd, kan genoemde vergissing zich bij andere vergunningen in de toekomst niet meer voordoen.

Over de bezwaarprocedures

In dit soort gevallen kan de burger doorgaans in zijn bezwaarschrift volstaan met het noemen van alle naheffingsaanslagen die in een bepaalde periode opgelegd zijn. Dat heeft verzoekster niet gedaan: ze heeft tegen drie naheffingsaanslagen bezwaar aangetekend. Omdat verzoekster telkens specifieke naheffingsaanslagen noemde, én bovendien enkele naheffingsaanslagen binnen kwamen via DBGA, is Cition bij registratie van het bezwaar uitgegaan van deze naheffingsaanslagen. Hierdoor heeft Cition de overige naheffingsaanslagen, waartegen geen bezwaar was ingediend, niet in de beoordeling meegenomen. Op 15 april 2011 heeft Cition verzoeksters bezwaarschriften gegrond verklaard. Daarna heeft Cition DBGA verzocht de invordering van deze drie naheffingsaanslagen te stoppen. Dat heeft DBGA ook gedaan.

Naar aanleiding van het informatieverzoek van de ombudsman heeft Cition ook naar de overige naheffingsaanslagen gekeken. Op 4 juli heeft Cition besloten de overige naheffingsaanslagen te vernietigen. Cition heeft DBGA gevraagd de invordering van deze naheffingsaanslagen te beëindigen.

⁵ Deze reactie is van de medewerker die ook verzoeksters eerdere e-mails beantwoordde.

⁶ De dwangbevelen hebben betrekking op de naheffingsaanslagen waartegen verzoekster geen bezwaar heeft ingediend.

Voor wat de verwijzing naar de bezwaarprocedures betreft, meldt Cition het volgende. Als burgers het niet eens zijn met een naheffingsaanslag verwijzen de medewerkers op de servicepunten hen doorgaans naar de bezwaarprocedure. Het laten intrekken van een naheffingsaanslag op de servicepunten is niet mogelijk. Na 48 uur draagt Cition de naheffingsaanslag over aan DBGa voor invordering⁷.

Over de dienstverlening van de afdeling Dienstverlening

De medewerker Dienstverlening had zelf een kopie van de besluiten op bezwaar kunnen opvragen bij de afdeling Bezwaar en Beroep. Hij heeft verzoekster ten onrechte gevraagd deze op te sturen. Dit is met de betreffende medewerker besproken, zodat hij ervan op de hoogte is dat hij informatie in de toekomst zelf intern kan én moet opvragen.

De reactie van 16 mei aan verzoekster liet te wensen over. De medewerker Dienstverlening had verzoeksters e-mail moeten doorsturen naar de afdeling Bezwaar en Beroep, opdat deze als klacht in behandeling had kunnen worden genomen.

reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoekster en naar Cition gestuurd om na te gaan of de feiten juist zijn weergegeven.

Verzoekster heeft laten weten geen opmerkingen te hebben op het verslag. De reactie van Cition is, voor zover relevant, opgenomen in het verslag.

Beoordeling

De ombudsman oordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid behoorlijk heeft gedragen⁸.

Behoorlijkheidsvereisten

Indien naar het oordeel van de ombudsman de gedraging niet behoorlijk is, vermeldt hij in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid is geschonden⁹. In dit onderzoek toetst hij de gedraging aan het vereiste van fair play.

Overwegingen

Het fairplayvereiste houdt in dat een bestuursorgaan de burger de mogelijkheid geeft zijn procedurele kansen te benutten. Dat brengt vanzelfsprekend met zich mee dat het bestuursorgaan klachten van burgers weet te herkennen om vervolgens -snel- in een passende oplossing te voorzien.

Vast is komen te staan dat verzoekster meerdere naheffingsaanslagen van Cition heeft gehad en tegen drie naheffingsaanslagen een bezwaarschrift heeft ingediend. Vast staat ook dat die nahef-

⁷ De termijn is op 48 uur gesteld vanwege het feit dat een parkeerder binnen 48 uur kan betalen aan de balie van een servicepunt.

⁸ artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

⁹ artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht

fingsaanslagen ten onrechte zijn opgelegd omdat Cition de wijziging van het kenteken niet doorgevoerd heeft in de database parkeerrechten. Cition heeft weliswaar de fout onderkend, maar vervolgens alleen die naheffingsaanslagen vernietigd waartegen een bezwaar was ingediend. De andere naheffingsaanslagen zijn in eerste instantie niet in de besluitvorming betrokken. Te meer nu verzoekster herhaaldelijk aandacht heeft gevraagd voor het feit dat ze nog steeds geconfronteerd werd met naheffingsaanslagen én invorderingsmaatregelen had Cition daarin aanleiding moeten zien haar signalen als klacht te herkennen, en daarop passende maatregelen te nemen. Zo had Cition verzoeksters e-mails direct als klacht in behandeling moeten nemen. Door te volharden in verwijzing naar bezwaarprocedures, miskent Cition dat het bedrijf een probleem van een burger voortkomende uit een door Cition gemaakte fout, zelf moet oplossen. In dit geval had dat meegebracht dat Cition ook de overige naheffingsaanslagen vernietigd had en ervoor had gezorgd dat de gestarte incasso werd stopgezet.

Oordeel

De onderzochte gedraging is in strijd met het vereiste van fair play.

Bijlage

Aanslagnr NHA	Dagtekening NHA	Duplicaat NHA	Aanmaning DBGa / dwangbevel aanslagnr aanmaning	Bezwaarschrift? Ja / nee?	Besluit op bezwaar	Acties ver- zoekster
3997355	2 maart 11	Biljetnr 30913747		Ja	Gegrond dd 15/04	
4374912	9 maart 11	Biljetnr 30980202	Ja 30980202	Nee	Gegrond dd 04/07	12 mrt 11 Verzoekster vraagt bij Cition aan- dacht voor het pro- bleem
4015160	17 maart 11	Biljetnr 31141610		Ja	Gegrond dd 15/04	
4374972	18 maart 11	Biljetnr 31135787		Ja	Gegrond dd 15/04	
3807569	30 maart 11	Biljetnr 31158981	Ja 31158981	Nee	Gegrond dd 04/07	
3675696	31 maart 11	Biljetnr 31155205	Ja 31155205	Nee	Gegrond dd 04/07	31 mrt 11 Verzoekster vraagt an- dermaal aandacht voor het probleem
						12 / 14 mei 11 Verzoekster vraagt Citi- on opnieuw probleem op te lossen