

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Onjuiste informatie op parkeerautomaat Gemeente Amsterdam Cition

20 juli 2011
RAI10981

Samenvatting

Op dinsdag 1 juni 2010 parkeert een vrouw haar auto op de Jacob van Lennepkade. Op de betaalautomaat staat vermeld dat parkeren op feestdagen en op 1 juni gratis is. Bij terugkomst blijkt er een naheffingsaanslag te zijn opgelegd. De vrouw dient een bezwaarschrift in. Ze vraagt om te worden gehoord als Cition overweegt om het bezwaar af te wijzen.

Het bezwaarschrift wordt, zonder dat de vrouw is gehoord, niet-ontvankelijk verklaard omdat de vrouw het te laat heeft ingediend. Daarop gaat ze naar de ombudsman.

Op verzoek van de ombudsman bekijkt Cition het bezwaarschrift nogmaals. Dan blijkt dat de parkeerautomaat niet correct stond ingesteld. De informatie op de automaat betrof 2009.

Maandag 1 juni 2009 was 2^e Pinksterdag en op die dag hoefde niet te worden betaald. Het bezwaarschrift wordt alsnog gegrond verklaard.

De ombudsman wijst erop dat Cition op grond van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) aan de vrouw had moeten vragen wat de reden van de te late indiening was. Door zonder navraag het bezwaarschrift niet-ontvankelijk te verklaren, heeft Cition zich niet aan de wet gehouden.

Bovendien is de vrouw niet gehoord, terwijl ze daarom wel had gevraagd. Volgens de belastingwetgeving is horen verplicht als de burger daarom vraagt. Niet alle burgers weten dat zij alleen op verzoek worden gehoord. Gezien de onbekendheid van burgers met deze wetgeving beveelt de ombudsman aan dat Cition burgers informeert dat zij op verzoek kunnen worden gehoord.

Datum : 20 juli 2011
Rapportnummer: RAI10981
Pagina : 2/6

Oordeel

De onderzochte gedraging is in strijd met de vereisten van fair play en van hoor en wederhoor.

Aanbeveling

De wethouder Bedrijven wordt verzocht te bevorderen, in overleg met de portefeuillehouders Parkeren van de stadsdelen, dat Cition de burger informeert dat hij op verzoek kan worden gehoord over zijn bezwaarschrift tegen een naheffingsaanslag.

Amsterdam, 19 juli 2011

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ulco van de Pol', written over a horizontal line that extends to the right.

Ulco van de Pol
Gemeentelijke Ombudsman

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 2 november 2010 op het spreekuur ingediend en betreft de gemeente Amsterdam, Cition.

Bevindingen

aanleiding

Op dinsdag 1 juni 2010 parkeert verzoekster haar auto op de Jacob van Lennepkade. Op de betaalautomaat staat vermeld dat parkeren op feestdagen en op 1 juni gratis is. Verzoekster maakt voor alle zekerheid een foto van deze vermelding. Bij terugkomst blijkt er een naheffingsaanslag te zijn opgelegd. Haar gemachtigde gaat met de foto naar de balie van Cition om de zaak uit te leggen. De balie-medewerker zegt toe dat de aanslag zal worden ingetrokken. Dat gebeurt echter niet en daarom dient verzoekster een bezwaarschrift in. Ze vraagt om te worden gehoord als Cition overweegt om het bezwaar af te wijzen.

de behandeling van het bezwaarschrift

Het bezwaarschrift wordt niet-ontvankelijk verklaard omdat verzoekster het niet binnen zes weken na het opleggen van de aanslag heeft ingediend. Omdat verzoekster zich niet in de gang van zaken kan vinden, wendt haar gemachtigde zich tot de Gemeentelijke Ombudsman.

nadere ontwikkelingen

Op verzoek van de Gemeentelijke Ombudsman bekijkt Cition het bezwaarschrift nogmaals. Dan blijkt dat de parkeerautomaat niet correct stond ingesteld. De informatie op de automaat betrof 2009. Maandag 1 juni 2009 was 2^e Pinksterdag en op die dag hoefde niet te worden betaald. Het bezwaarschrift wordt alsnog gegrond verklaard.

klachtomschrijving

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- de behandeling van een bezwaarschrift tegen het opleggen van een naheffingsaanslag.

reactie van Cition

In antwoord op vragen van de Gemeentelijke Ombudsman antwoordt Cition het volgende. De controleurs voeren bij de controle van voertuigen het kenteken in de handcomputer in om te controleren of er voor het parkeren is betaald. Ook kijken zij in de auto of er bijvoorbeeld een parkeerticket ligt. Op het moment van controle van verzoeksters auto moest er parkeerbelasting worden betaald. Naar later bleek, vermeldde de automaat onjuiste informatie. Daarmee kan dan in de bezwaarfase rekening worden gehouden.

De naheffingsaanslag vermeldt dat de termijn voor het indienen van een bezwaar zes weken bedraagt. Uit efficiencyoverwegingen beoordeelt Cition de ontvankelijkheid alleen aan de hand van de in het bezwaarschrift genoemde redenen. Voorbeeld hiervan is het geval waarin een bezwaarde in zijn bezwaarschrift aangeeft dat hij de naheffingsaanslag niet op het voertuig heeft aangetroffen. In dat geval kan het niet-ontvankelijk verklaren van het bezwaar achterwege worden gelaten of wordt uitgegaan van het moment waarop het duplicaat van de naheffingsaanslag is verstuurd.

Verzoekster heeft in haar bezwaarschrift geen redenen voor de termijnoverschrijding aangevoerd.

Bezwaarschriften worden, ook wanneer zij te laat zijn in gediend, inhoudelijk beoordeeld. Dit gebeurt iets minder nauwgezet, wat de onjuiste ambtshalve conclusie in dit geval ook verklaart. Cition merkt op dat een aantal gegevens die de gemachtigde bij het verzoek aan de ombudsman heeft aangevoerd, niet in de bezwaarfase zijn genoemd. Bepaalde gegevens kunnen aanleiding geven tot nader onderzoek. Wanneer een bezwaarmaker na de beslissing op bezwaar alsnog een reden voor de termijnoverschrijding aanvoert, kan een bezwaar worden heroverwogen en de niet-ontvankelijkheid alsnog achterwege worden gelaten.

De medewerkers van de servicepunten mogen hun achternaam of hun stamnummer geven. Met het stamnummer is hun privacy gewaarborgd. Cition kan dan echter wel de betrokken medewerker opsporen. De medewerker moet echter altijd één van beide verstrekken.

reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoeksters gemachtigde en naar Cition gestuurd om na te gaan of de feiten juist zijn weergegeven. De gemachtigde heeft niet gereageerd.

Cition deelt op aanvullende vragen van de Gemeentelijke Ombudsman over de termijnoverschrijding en over het horen in bezwaar voor zover hier van belang het volgende mee.

termijnoverschrijding

Bij Cition is het, mede op grond van eerdere afspraken met de Gemeentelijke Ombudsman, beleid om bij te laat ingediende en dus niet-ontvankelijke bezwaren ambtshalve nog op het bezwaar in te gaan, indien het bezwaar binnen een half jaar na het opleggen van de naheffingsaanslag is ingediend. Wanneer bijvoorbeeld een bezwaar kennelijk gegrond is, wordt ambtshalve overgegaan tot restitutie van de kosten van de naheffingsaanslag. In het fiscaal recht zijn er, zo blijkt zowel uit de praktijk als uit de jurisprudentie, weinig tot geen redenen te bedenken om te laat bezwaar in te dienen tegen een naheffingsaanslag die op de voorgeschreven wijze is bekendgemaakt. Hierom, maar vooral omdat ook te laat ingediende bezwaren inhoudelijk worden beoordeeld, valt de noodzaak om naar de reden van termijnoverschrijding te vragen nagenoeg weg.

horen

Ingevolge artikel 7:3 sub a Awb¹ kan van horen worden afgezien indien het bezwaar kennelijk niet-ontvankelijk is. Aan verzoekster is op 1 juni 2010 een naheffingsaanslag opgelegd. Op het aanslagbiljet dat op het voertuig wordt achtergelaten, is aangegeven dat binnen zes weken bezwaar kan worden ingediend. Aangezien verzoekster het aanslagbiljet op het voertuig heeft aangetroffen en het besluit daarmee kenbaar was gemaakt, ving de bezwaartermijn de dag erop aan. De laatste dag dat het bezwaar binnen de termijn kon worden ingediend, was 14 juli 2010. Cition ontving haar bezwaarschrift op 28 juli 2010. Daarmee is het buiten de wettelijke termijn van zes weken ingediend en is het bezwaar niet-ontvankelijk verklaard. Verder wordt indien bezwaarde aangeeft het aanslagbiljet niet op het voertuig te hebben aangetroffen, doorgaans rekening gehouden met een termijn van acht weken vanaf de naheffingsaanslag. Daarbij wordt uitgegaan van het moment waarop de duplicaat naheffingsaanslag aan bezwaarde is verstuurd, dat gebeurt doorgaans binnen twee weken nadat de naheffingsaanslag is opgelegd. Overigens is het

¹ Artikel 7:3 Algemene wet bestuursrecht
Van het horen van belanghebbenden kan worden afgezien, indien:
a. het bezwaar kennelijk niet-ontvankelijk is.

bezwaar van verzoekster, zoals afgesproken met de ombudsman, opnieuw inhoudelijk beoordeeld. Daarbij is naar voren gekomen dat de parkeerautomaat niet correct stond ingesteld, op grond waarvan het bezwaar alsnog gegrond is verklaard.

Beoordeling

De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid behoorlijk heeft gedragen².

Behoorlijkheidsvereisten

Indien naar het oordeel van de ombudsman de gedraging niet behoorlijk is, vermeldt hij in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid is geschonden³. In dit onderzoek toetst hij de gedragingen aan het vereiste van fair play en van hoor en wederhoor.

Overwegingen

Het fairplayvereiste houdt in dat een bestuursorgaan de burger de mogelijkheid geeft zijn procedurele kansen te benutten. Dit brengt onder meer met zich mee dat het bestuursorgaan zich houdt aan de vereisten die de wetgever aan de behandeling van een bezwaarschrift stelt. Eén van die vereisten betreft de handelwijze bij een te laat ingediend bezwaarschrift⁴.

Vast staat dat verzoekster haar bezwaarschrift te laat heeft ingediend. Dat verzoekster in het bezwaarschrift zelf niet vermeldt wat de reden van termijnoverschrijding is, is geen reden om hieraan voorbij te gaan. Een redelijke uitleg van artikel 6:11 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) brengt met zich mee dat Cition aan verzoekster had moeten vragen wat de reden van de te late indiening was. Afhankelijk van het antwoord op deze vraag had Cition moeten vaststellen of er sprake was van een verschoonbare termijnoverschrijding. Was dat het geval, dan had het bezwaarschrift de gebruikelijke procedure moeten volgen. Door zonder navraag het bezwaarschrift niet-ontvankelijk te verklaren, heeft Cition zich niet aan de eisen van de Awb gehouden.

Het vereiste van hoor en wederhoor houdt in dat het bestuursorgaan bij de voorbereiding van een handeling of beslissing de betrokken burger in staat stelt te worden gehoord. Dit is voor de beslissing op een aanvraag en op een bezwaarschrift vastgelegd in de Algemene wet bestuursrecht. Zo kan deze burger voor zijn belangen opkomen. Een naheffingsaanslag voor parkeerbelasting is een fiscaal besluit. Daarvoor geldt het regime van de (Awr). De Invorderingswet bepaalt dat het onderdeel van de Awb, waarin onder meer de hoorplicht is vastgelegd, niet van toepassing is.

² artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

³ artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht

⁴ Algemene wet bestuursrecht - art. 6:11

Ten aanzien van een na afloop van de termijn ingediend bezwaar- of beroepschrift blijft niet-ontvankelijkverklaring op grond daarvan achterwege indien redelijkerwijs niet kan worden geoordeeld dat de indiener in verzuim is geweest.

Invorderingswet en, op grond van de Gemeentewet⁵, van de Algemene wet inzake rijksbelastingen.

De Awr schrijft voor dat een belanghebbende gehoord moet worden indien hij hierom verzoekt⁶. Het Gerechtshof Amsterdam heeft dat diverse malen bekrachtigd in uitspraken over naheffingsaanslagen parkeerbelasting⁷.

Het bovenstaande betekent ook dat de burger ervan op de hoogte moet zijn dat hij in belastingzaken, in tegenstelling tot zaken die onder het regime van de Algemene wet bestuursrecht vallen, uitdrukkelijk om horen moet verzoeken. Van de overheid, en in dit geval van Cition als opdrachtnemer, mag verwacht worden dat zij de burger zodanig informeert dat deze voor zijn belangen kan opkomen. Het betekent dat Cition de burger zal moeten gaan wijzen op de mogelijkheid om op verzoek te worden gehoord. Nu dit momenteel niet het geval is, is dit voor de ombudsman reden een aanbeveling aan het rapport te verbinden.

In deze specifieke zaak staat vast dat verzoekster in haar bezwaarschrift heeft verzocht om te worden gehoord en eveneens staat vast dat dit niet is gebeurd. Het horen had ook met zich meegebracht dat de evident onjuiste informatie op de parkeerautomaat, die in eerste instantie niet bij Cition bekend was en na tussenkomst van de Gemeentelijke Ombudsman tot herziening heeft geleid, in de beslissing op het bezwaarschrift had kunnen worden betrokken. Dat een automaat verkeerd is ingesteld, is een 'bedrijfsongeval'. Waar het in dat geval om gaat, is het – voortvarend – reageren hierop. Als Cition dus de juiste procedure had gevolgd, had dit een gang naar de ombudsman voorkomen.

Oordeel

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

Aanbeveling

De wethouder Bedrijven wordt, in overleg met de portefeuillehouders Parkeren van de stadsdelen, verzocht te bevorderen dat Cition de burger informeert dat hij op verzoek kan worden gehoord over zijn bezwaarschrift tegen een naheffingsaanslag.

⁵ Gemeentewet - art. 231

I. Onverminderd het overigens in deze paragraaf bepaalde geschieden de heffing en de invordering van de gemeentelijke belastingen met toepassing van de Algemene wet, de Invorderingswet 1990 en de Kostenwet invordering rijksbelastingen als waren de belastingen rijksbelastingen

⁶ Algemene wet inzake rijksbelastingen – art. 25

I. In afwijking van artikel 7:2 van de Algemene wet bestuursrecht wordt de belanghebbende gehoord op zijn verzoek.

⁷ Gerechtshof Amsterdam d.d. 26 november 2002, 02/02347, LJN:AF1389

Gerechtshof Amsterdam d.d. 11 februari 2003, 02/01838, LJN: AF5244