

de federale **Ombudsman**



ONDERZOEK / 03 - SAMENVATTING

FISCALE SCHULDEN

DE INVORDERINGSSTRATEGIE VAN DE FOD FINANCIËN



ONDERZOEK

De federale Ombudsman krijgt elk jaar zo'n 200 klachten over de manier waarop de FOD Financiën fiscale schulden terugvoert: de personenbelasting en, in mindere mate, de onroerende voorheffing.

De overgrote meerderheid van alle burgers betaalt zijn belastingen op tijd. Toch zijn er ook mensen die wel willen betalen, maar voor wie dat niet lukt binnen de gevraagde termijn. De klachten van die mensen met betalingsmoeilijkheden doen de vraag rijzen of de invorderingsstrategie van de overheid dienst altijd de meest gepaste is.

De Algemene Administratie van de Inning en de Invordering (AAll) van de FOD Financiën heeft de belangrijke opdracht om belastingen te innen en in te vorderen, een noodzakelijke voorwaarde voor een goed werkende Staat. In 2017 voerde de AAll 191.144 indirecte vervolgingen uit (beslag op loon, bij een klant...) en ze droeg 135.374 dossiers over aan gerechtsdeurwaarders. Zoals andere federale overheidsdiensten wordt deze overheidsdienst geconfronteerd met een moeilijke context: budgettaire beperkingen, personeelsinkrimping, de digitale kloof, uitdagingen op vlak van performantie...

De klachten die de federale Ombudsman ontving, brachten een aantal terugkerende problemen aan het licht die dan ook grondiger onderzoek verdienen. Hij analyseerde de belangrijkste elementen van de invorderingsstrategie: de procedures voor afbetalingsplannen, de middelen die ontvangers en

gerechtsdeurwaarders inzetten om het geld te vorderen en de toegankelijkheid en de communicatie van de overheidsdienst. Het onderzoek behandelt drie belangrijke thema's:

1. Houden de procedures voldoende rekening met de financiële draagkracht van belastingbetalers met betalingsmoeilijkheden?
2. Kunnen sommige kosten worden vermeden, zowel in het belang van de belastingbetalers als van de overheid?
3. Gebeurt de communicatie van de overheid aangepast aan mensen met betalingsmoeilijkheden?

De belangrijkste vaststellingen van het onderzoek worden hier samengevat.

De federale Ombudsman doet 20 aanbevelingen aan de Algemene Administratie van de Inning en de Invordering (AAl).



AFBETALINGSPANNEN

In principe staat de Algemene Administratie van de Inning en de Invordering (AAIL) van de FOD Financiën afbetalingsplannen toe voor termijnen gebaseerd op de geschatte terugbetaling van de belastingsplichtige. Die termijnen mogen de 12 maanden niet overschrijven. Deze praktijk lijkt in het algemeen aangepast aan mensen die het moeilijk hebben om hun belastingen te betalen. Meestal slagen deze er inderdaad in om hun schuld binnen de 12 maanden af te betalen. Toch toont dit onderzoek aan dat de procedures niet geschikt zijn voor sommige belastingbetalers, waardoor hun financiële situatie nog slechter wordt.

Didier heeft een schuld van 870 € en vraagt een maandelijks afbetalingsplan van 75 €, maar dat werd geweigerd. Hij stelt daarna voor om 110 € per terug te betalen, waardoor hij zijn schuld aflost in acht maanden. Zonder zijn werkelijk beschikbare budget te onderzoeken, weigert het Infocenter ook zijn tweede voorstel. Didier verdient 1.537 € per maand. Volgens de berekening van zijn betalingscapaciteit, moet hij vier maandelijke betalingen van 237 € doen.

De drie belangrijkste vaststellingen van het onderzoek:

1. De administratieve procedures houden geen rekening met de werkelijke financiële draagkracht van belastingbetalers. Hun betalingscapaciteit wordt forfaitair berekend, zonder rekening te houden met hun werkelijk beschikbare budget.
2. Zoals de richtlijnen nu zijn geformuleerd, lijken de bijzondere omstandigheden zich te beperken tot de medische kosten om een langer afbetalingsplan te krijgen. In de praktijk passen niet alle ontvangers die "bijzondere omstandigheden" op dezelfde

manier toe. Sommigen staan enkel een verlenging van dit plan toe na ziekte of ontslag, terwijl anderen ook rekening houden met andere onmisbare financiële verbintenissen zoals huur, een hypotheeklening, een alimentatiebijdrage...

3. Voor sommige categorieën belastingbetalers zoals arbeiders, mensen met een deeltijds contract, uitzendkrachten en langdurig arbeidsongeschikten wordt er systematisch te weinig bedrijfsvoorheffing ingehouden. Hun schuld keert dan ook jaarlijks terug, waardoor er een groot risico is op overmatige schuldenlast.

De federale Ombudsman beveelt de AAll aan om:

- op een objectieve manier het werkelijke beschikbare budget van de belastingbetaler op te nemen in de berekening van zijn maandelijkse terugbetalingscapaciteit.
- duidelijk te stellen dat "bijzondere omstandigheden" niet beperkt zijn tot enkel onvoorziene medische kosten en ook andere situaties kunnen omvatten
- het mogelijk te maken om meer bedrijfsvoorheffing in te houden samen met een verlenging van het afbetalingsplan.
- de tussenkomst van de Fiscale Bemiddelingsdienst en van de erkende diensten schuldbemiddeling aan te moedigen bij ingewikkelde dossiers.



VERVOLGINGEN

- Vervolgingen door de Algemene Administratie van de Inning en de Invordering (AAl)

De opgelegde performantiedoelstellingen voor de ontvangers zetten soms aan tot een te strikte benadering van de richtlijnen.

Simone, 88 jaar, moet 18.000 € belastingen betalen, want de internationale instelling die haar pensioen betaalt, heeft onvoldoende bedrijfsvoorheffing afgehouden. Ze vergist zich van rekeningnummer en de betaling komt terecht bij een andere dienst van de FOD Financiën. De interne overdracht van hun geld neemt tijd. Twee maand na de vervaldatum van de schuld heeft de ontvanger nog steeds niets gekregen en hij waarschuwt Simone dat hij een deurwaarder zal inzetten. Uit schrik betaalt Simone opnieuw 18.000 €.

Het onderzoek onthult onder andere dat:

1. de vervolgingen van de AAl niet altijd noodzakelijk zijn (bijvoorbeeld omdat de schuld bijna is betaald of er binnenkort betaald wordt). Ze zijn soms onevenredig of schadelijk, omdat ze gelijktijdig worden uitgevoerd (bij de bank en de werkgever).
2. de AAl soms bedragen eist waardoor mensen minder overhouden dan het leefloon, wat beschouwd wordt als het minimum om een menswaardig bestaan te leiden.
3. als een afbetalingsplan niet wordt gerespecteerd, sommige ontvangers dat plan onherroepelijk stopzetten, zonder dat mensen de kans krijgen om uitleg te geven of de situatie recht te zetten.

- De vervolgingen door deurwaarders

Bepaalde maatregelen verergeren de situatie van mensen met betalingsmoeilijkheden. Het gebrek aan administratief kader zet deurwaarders niet nadrukkelijk aan om de kosten van vervolgingen te beperken.

Ann betaalde haar belasting van 255 € niet. De deurwaarder stuurt haar een eerste aanmaning, waarvan de kost oploopt tot 153 €. Ann betaalt haar belasting, maar de kosten van de deurwaarder niet. De deurwaarder start de procedure van inbeslagname op, een bijkomende kost van 225 €. Ann betaalt daarna 300 €, haar schuld is dan nog 78 €. De deurwaarder gaat door met de procedure en Ann moet nog 213 € extra betalen. In minder dan drie maanden lopen de deurwaarderskosten op tot 591 €.

De federale Ombudsman stelt vast dat:

1. een eerste tussenkomst van de gerechtsdeurwaarder (het betalingsbevel) in opdracht van de AAll tussen 150 € en 400 € kost, wat de schuld aanzienlijk verhoogt. De Waalse en Vlaamse fiscale administraties leggen de deurwaarders op om vóór alle andere maatregelen eerst een betalingsherinnering te sturen, wat ongeveer 20 € kost. Uit hun ervaring blijkt dat een groot aantal belastingplichtigen onmiddellijk de schuld betaalt na het ontvangen van deze herinnering.
2. de AAll niet beschikt over een instrument om toezicht te houden op de deurwaarders. De deurwaarders worden niet geëvalueerd in functie van de kost voor de burger, wat hen niet aanzet om de vervolgingen te beperken.

De federale Ombudsman beveelt de AAll aan om:

- een gedragscode voor invordering van fiscale schulden op te stellen.
- gerechtsdeurwaarders te verplichten om een betalingsherinnering te versturen vooraleer een andere maatregel te nemen.
- een mechanisme op te zetten om deurwaarders te controleren, te evalueren en te sanctioneren en in de evaluatiecriteria ook de gemiddelde invorderingskost voor de burger op te nemen.



TOEGANKELIJKHEID EN COMMUNICATIE

De manier waarop de AAll zich organiseert maakt de contacten met burgers ingewikkeld en waarborgt geen aangepaste toegang tot hun diensten. Zowel de toegankelijkheid van de AAll als haar communicatie moet voor burgers met betalingsmoeilijkheden verbeterd worden.

De federale Ombudsman doet drie vaststellingen:

1. Er zijn problemen van telefonische bereikbaarheid met het Contactcenter van de FOD Financiën en ook de infocenters, de eerste aanspreekpunten voor aanvragen voor afbetalingsplannen, zijn niet telefonisch bereikbaar. De communicatiekanalen die de overheid vooropstelt sluiten sommige burgers uit die niet goed kunnen lezen en schrijven of geen e-vaardigheden hebben.
2. De AAll is soms selectief in de doelgroepen aan wie ze informatie geeft over de mogelijke oplossingen. Zelf eist ze meermaals dezelfde informatie, wat belastingbetalers ontmoedigt, en in het bijzonder de meest kwetsbare.
3. Als de AAll een afbetalingsplan weigert, nodigt de dienst belastingbetalers niet uit om rechtstreeks contact op te nemen. De gegevens van de contactpersoon staan niet vermeld op de weigeringsbrieven.

De federale Ombudsman beveelt de AAll aan om:

- de telefonische toegankelijkheid van de FOD Financiën te versterken.
- voorrang te geven aan rechtstreeks, persoonlijk en aangepast contact met burgers met betalingsmogelijkheden.
- hulp te voorzien bij de administratieve stappen in de contactpunten en de medewerkers beter te sensibiliseren rond vragen over armoede en sociale uitsluiting.
- meer bekendheid te geven aan alle bestaande procedures, en de nadruk te leggen op het zoeken naar oplossingen.
- vermijden om verschillende keren dezelfde informatie op te vragen.

Dit onderzoek werd afgesloten op 11 oktober 2018.

Het volledige rapport is beschikbaar op www.federaalombudsman.be



de federale **Ombudsman**

Leuvenseweg 48 bus 6
1000 Brussel

T. 0800 99 962

T. 02 289 27 27

E. contact@federaalombudsman.be

www.federaalombudsman.be