

# In relatietherapie met de Belastingdienst

Ruzie met de belastinginspecteur? Een gang naar de rechter kost tijd en geld. Maar zonder verzet aan het kortste eind trekken is ook niet bevredigend. Misschien is mediation een oplossing.

‘E

Wilma van Hoeflaken

‘Een fiscaal conflict kan zomaar ontstaan’, zegt Arnaud Booij, fiscaal advocaat bij Booij Bickers in Haarlem. Hij vertelt over een man die zich huilend bij zijn kantoor meldde. De man heeft al jaren een conflict met de Belastingdienst. Hij is ervan overtuigd dat de belastinginspecteur ruim tien jaar geleden een bepaalde toezegging heeft gedaan. De belastingaanslagen die hij sindsdien heeft gekregen, zijn volgens hem onterecht. ‘Op basis van die toezegging zouden ze lager moeten zijn. Maar ieder jaar komt er weer zo’n hoge aanslag. En ieder jaar maakt deze man bezwaar.’ Een oplossing is niet in zicht. Booij: ‘Het is wel-

les-nietes. De Belastingdienst zegt dat die toezegging nooit gedaan is. En het is al zo lang geleden dat de ambtenaren die er destijds bij betrokken waren er nu niet meer werken.’ De man is radeloos. ‘Vraag mediation’, was Booij’s advies.

Hoe het afloopt is nog niet duidelijk. De Belastingdienst heeft ingestemd met de mediation, maar het traject moet nog beginnen. Wat zou er kunnen gebeuren? ‘De uitkomst kan zijn dat de toezegging niet gedaan is en dan heeft de Belastingdienst gelijk. Een andere mogelijkheid is dat tijdens de mediation erkend wordt dat er onzekerheid bestaat over de toezegging. Je kunt berekenen wat de hoog-

te van de belastingaanslagen zou zijn als die toezegging wel gedaan was. Als er onzekerheid is over de feiten, mag de Belastingdienst een vaststellingsovereenkomst sluiten’, aldus Booij. In dat geval zou de belastingaanslag die de man moet betalen lager uitvallen. Maar zo hoeft het niet te gaan. ‘Het belangrijkste is dat er naar hem geluisterd wordt, dat hij zijn verhaal kan doen en dat er eindelijk duidelijkheid komt.’

Mediation is een vorm van conflictbemiddeling waarbij een neutrale mediator de communicatie en onderhandelingen tussen de partijen begeleidt. Het doel is om tot een oplossing te komen die voor beide partijen optimaal is. Mediation wordt in juridische zaken al sinds de jaren negentig van de vorige eeuw toegepast. Aanvankelijk in het familierecht. Juist daar is het belangrijk dat partijen niet de hakken in het zand zetten en niet elkaar het licht in de ogen niet meer gunnen. Zeker bij echtscheidingen waar kinderen bij betrokken zijn, is het zaak dat de ouders samen door één deur kun-

**Luchtig**  
Dat de inspecteur luchtig reageerde op privéproblemen was voor de ondernemer de druppel

nen. Maar ook in rechtsgebieden waar de verhoudingen niet persoonlijk zijn en waar de wet- en regelgeving vaak zwart-wit is, wordt mediation veel toegepast. In het bestuursrecht bijvoorbeeld, tussen een gemeente en een inwoner die de WOZ-beschikking voor zijn huis onredelijk hoog vindt. Of in het belastingrecht. Het gaat dan niet om de regels, maar om de bejegening. In juni kwamen belastingadviseurs, fiscaal advocaten en medewerkers van de Belastingdienst en de rechterlijke macht bij elkaar op een lustumcongres van de Vereniging voor Fiscale Mediation (VFM). Booij, die voorzitter is van de VFM, zegt dat conflicten tussen burgers en de Belastingdienst extra lastig zijn, doordat de partijen zo ongelijk zijn. ‘De Belastingdienst is een “repeat player”’, zegt Booij. Maar de belastingbetaler die nooit eerder een fiscaal conflict had, heeft slapeloze nachten.

Geschillen tussen grotere bedrijven en de Belastingdienst of tussen belastingadviseurs en de Belastingdienst komen natuurlijk ook voor. Adviseurs kunnen zich ergeren aan een belastinginspecteur ‘die hoog te paard zit en zich moreel superieur voelt en dat al te nadrukkelijk uitdraagt’, zegt Henk Koller, tot voor kort belastingadviseur bij Deloitte en toekomstig directeur van de Nederlandse Orde van Belastingadviseurs

Lees verder op pagina 14 →

## Checklist

U kunt met onderstaande stellingen kijken of mediation werkt voor u.

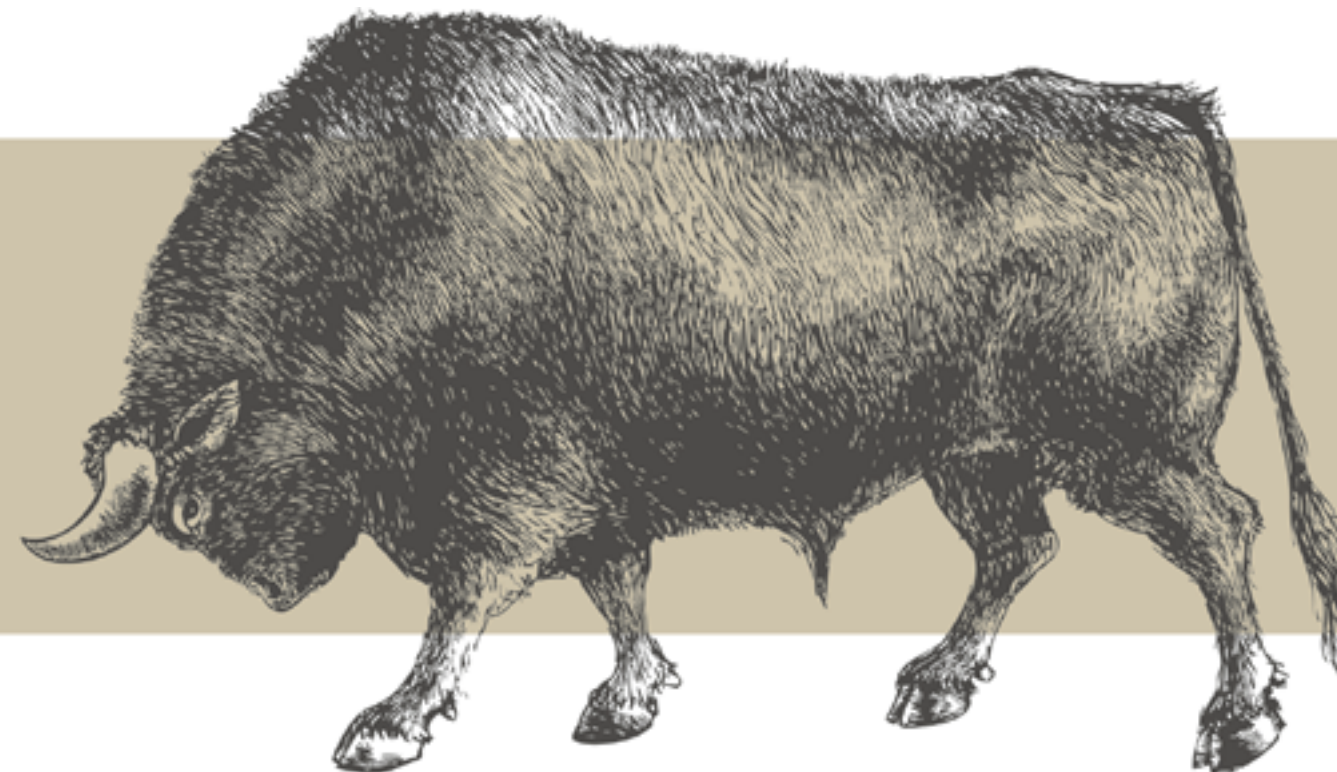
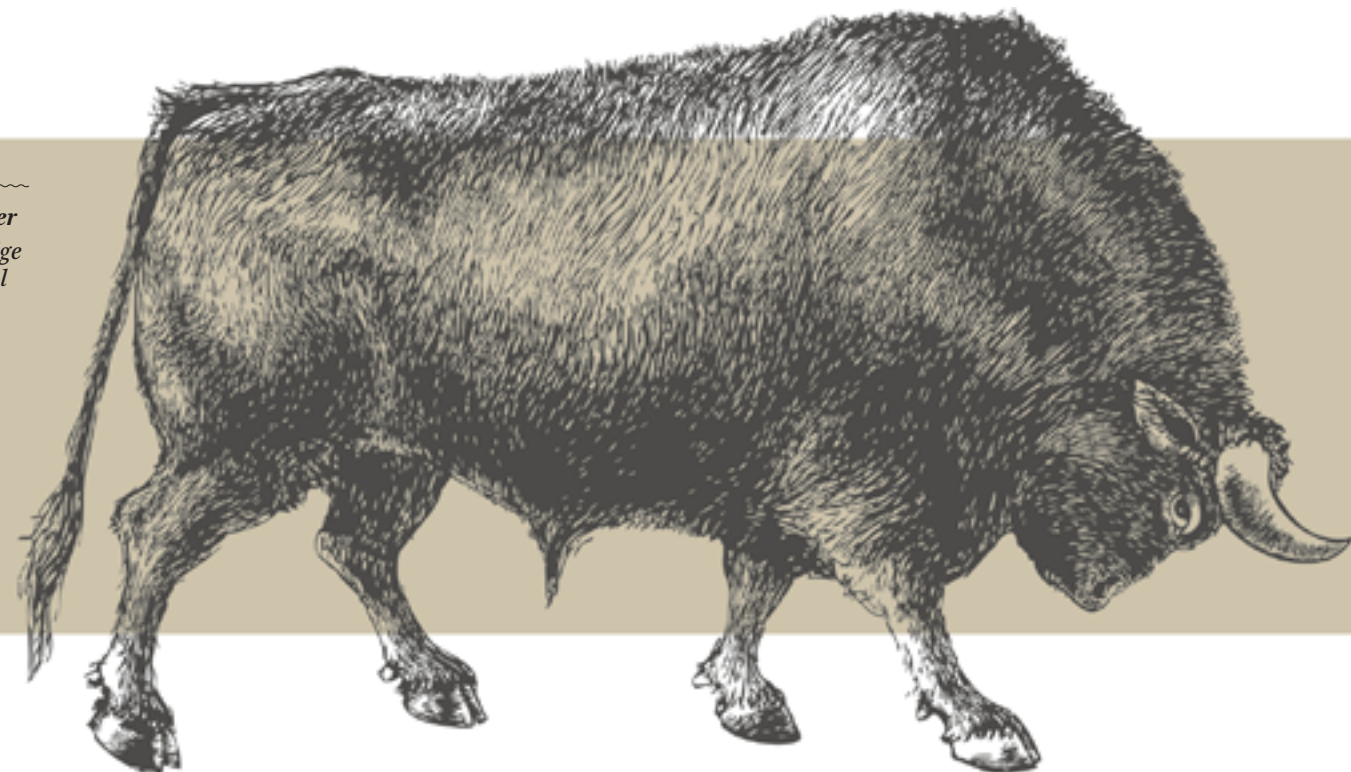
Ja Nee

- Het geschil speelt al geruime tijd.
- Ik heb behoefte aan een snelle en efficiënte oplossing.
- Ik zie wel mogelijkheden voor een redelijke oplossing.
- Ik heb het idee dat niet alle kanten van het verhaal voldoende aan bod zijn gekomen.
- Ik wil graag een oplossing op maat waar ik zelf invloed op heb. Met mediation kan ik wellicht aanzienlijke (proces)kosten besparen.
- Ik kan niet meer goed communiceren met de andere partij.
- Ik wil graag een oplossing die ook in de toekomst bruikbaar is. Ik denk dat met mediation ook andere geschillen die ik heb met de wederpartij kunnen worden opgelost.

Als u vaker ‘Ja’ dan ‘Nee’ hebt aangekruist, is mediation zeker het proberen waard.

BRON: BELASTINGDIENST.NL

● De belastingbetaler  
De belastingplichtige die nooit een fiscaal conflict had, heeft slapeloze nachten.



● De inspecteur  
De Belastingdienst heeft veel vaker geschillen en is een ‘repeat player’.

→ Vervolg van pagina 13

(NOB). 'Maar dat zijn geschillen tussen professionele partijen. De verhoudingen zijn zakelijk. Al is het ook dan wenselijk om er een paar andere ogen bij te halen wanneer je elkaar onredelijk vindt en weet dat je er samen niet uit komt.' Geregeld vragen belastingadviseurs of de ondernemingen waarvoor zij werken om mediation. Ook komt het voor dat de belastingrechter oordeelt dat de partijen hun geschil via mediation moeten proberen op te lossen. Volgens de VFM gebeurt dit met name wanneer de rechter het idee heeft dat met een uitspraak de achterliggende problemen nog niet zijn opgelost.

Mediation in belastingzaken is mis-

schien wel bij uitstek geschikt voor burgers en kleine ondernemers, vindt Erik Biesemaat, belastinginspecteur en tevens een van de mediators van de Belastingdienst. 'Daar spelen emoties vaak een grote rol. Het is al snel persoonlijk.' Mediation kan de angel eruit halen, zodat partijen weer neutraal naar de feiten kunnen kijken. Hij vertelt over iemand die nog niet zo lang bezig was als ondernemer. Voor deze man was het belangrijk dat de Belastingdienst hem fiscaal als ondernemer beschouwde. Dan zou hij in aanmerking komen voor belastingvoordelen voor ondernemers, zoals startersaftrek en zelfstandigenaftrek. Daardoor zou hij minder inkomstenbelasting hoeven te betalen.

Dat gebeurde niet. Volgens de belas-

tinginspecteur was de man fiscaal geen ondernemer. De inspecteur omschreef de onderneming als 'een bedrijfje'. 'Dat vond die belastingplichtige zó badinerend', zegt Biesemaat. 'Hij nam zijn bedrijfsactiviteiten uiterst serieus en voelde zich gekwetst door de inspecteur.' De ondernemer maakte bezwaar tegen de beslissing van de inspecteur. Vanwege trieste omstandigheden in de privésfeer deed hij dat pas nadat de wettelijke bezwaartermijn verstreken was. Dat de inspecteur luchtig reageerde op deze privéproblemen was voor de ondernemer de druppel. Hij vroeg om mediation. De inspecteur stemde daarmee in. Biesemaat trad op als mediator. De ondernemer kreeg de kans om te vertellen hoe grievend het was dat de inspecteur zich laatzakend uitliet over zijn bedrijf en bovendien geen begrip had getoond voor zijn privéproblemen. De inspecteur legde uit dat hij dat zo niet had bedoeld. Over de inhoud van het conflict hadden

ze het niet. 'Dat hoeft ook lang niet altijd', zegt Biesemaat. 'Het gesprek hielp. De kou was uit de lucht.' Na afloop spraken ze af dat de ondernemer extra informatie zou geven over zijn bedrijfsvoering en dat de inspecteur daar nog eens naar zou kijken. De inspecteur kan dan nog steeds tot de conclusie komen dat de activiteiten van de ondernemer fiscaal gezien moeten worden als 'resultaat uit overige werkzaamheden'. In dat geval blijft de feitelijke uitkomst hetzelfde en kan de ondernemer de belastingvoordelen voor ondernemers niet claimen.

Volgens Biesemaat is de uitkomst niet zo belangrijk. 'Waar het om gaat is dat de belastingplichtige nu het gevoel heeft dat de inspecteur hem serieus neemt en met een open blik naar de informatie kijkt. Vóór de mediation was hij ervan overtuigd dat de inspecteur zijn onderneming sowieso niet serieus nam.'

Procedurele rechtvaardigheid is cruciaal, stelt Biesemaat. 'Als mensen het gevoel hebben dat de procedure eerlijk is, kunnen ze een beslissing die vervelend uitpakt veel gemakkelijker accepteren.' Hij wijst erop dat de Belastingdienst zelf ook voordeel heeft bij mediation. 'Nu worden er jaarlijks duizenden beroepsprocedures gevoerd. Ik vind dat een substantieel deel daarvan niet bij de rechter terecht zou moeten komen.'

Een voorwaarde is dat de mediator neutraal is. De 25 mediators bij de Belastingdienst zijn allemaal belastingdienst-ambtenaren. Ervaren mensen die een conflict hebben met de Belastingdienst

dat niet als een probleem? Volgens Biesemaat niet. 'Ik ben daar van het begin af aan duidelijk over. De afgelopen tien jaar heb ik tientallen mediations gedaan. Het is nog nooit een issue geweest.'

'Mediation is here to stay', verwacht Theo Groeneveld, raadsheer bij de belastingkamer van de Hoge Raad. Hij verwijst naar het rapport *Menselijk en rechtvaardig. Is de rechtsstaat er voor de burger?*, van juridisch onderzoeksinstituut Hiil, dat in mei dit jaar verscheen. Een van de conclusies hierin is dat veel mensen het gevoel hebben dat bij een conflict een gang naar de rechter niet helpt. Ook concludeert Hiil dat alle spelers, zoals rechters, advocaten en ambtenaren, vastzitten in hun eigen spel. Groeneveld zegt: 'Het toernooimodel leidt tot rampen. Mediation is een prachtig middel om uit de vechstand te raken.'

 **Wilma van Hoeflaken**  
is freelancejournalist.



Tip1

Met name voor particulieren en kleine ondernemers is mediation bij belastingconflicten geschikt. Dat komt doordat deze conflicten vaker op de persoon zijn gericht en derhalve veel emotioneler verlopen dan de meeste zakelijke geschillen.



Tip2

Mediation hoeft niet per se voordelig uit te vallen voor de belastingbetaler. Het draait ook om procedurele rechtvaardigheid. Wanneer iemand het gevoel heeft serieus en eerlijk te worden behandeld, accepteert hij een negatieve uitslag beter.



## De ins en outs

In *Mediation in belastingzaken* wordt uitgelegd welke mogelijkheden er zijn om fiscale conflicten op te lossen op een andere manier dan via een juridische procedure. De drie auteurs hebben ieder een andere

invalshoek. Arnaud Booijs is fiscaal advocaat, Jurgen Kuiper is belastingadviseur en Jeroen Verstegen werkt bij de Belastingdienst. Ze zijn alle drie ook mediator. *Mediation in belastingzaken* wordt uitgegeven door Sdu en kost € 36,32



exclusief btw. Diana van Hout, docent belastingrecht aan Tilburg University,

**Mens, maatschappij en mediation in het belastingrecht van Diana van Hout wordt uitgegeven door Sdu.**

promoveerde op fiscale mediation. Volgens haar bestaat in Nederland het beeld dat mediation zich vooral leent voor zaken waarin emoties een grote rol spelen. In de VS en Canada wordt fiscale mediation veel breder toegepast.

## Vragen om mediation?

Wie een conflict heeft met de belastinginspecteur en besluit tot een verzoek om mediation, kan via de Belastingtelefoon contact opnemen met een speciale 'mediation-coördinator': 0800-0543. In de praktijk

wordt zo'n verzoek echter lang niet altijd ingewilligd. Dat kan om formele redenen zijn. Bijvoorbeeld als er iets strafrechtelijks speelt of als iemand een fiscaal-juridisch standpunt wil horen. Maar het kan ook zo zijn dat de belastinginspecteur er



niets voor voelt. Een belangrijk uitgangspunt bij mediation is dat dit op basis van vrijwilligheid gebeurt. 'Ga niet bij de pakken neerzitten als het niet lukt', adviseert Roelof Vos, fiscaal advocaat bij Hertoghs Advocaten in Rotterdam

en VFM-bestuurslid. 'Vraag dan om informele bemiddeling. Dan is het geen mediation, maar een vrijere vorm.' De voordelen zijn hetzelfde, stelt de fiscaal advocaat. 'Een snelle oplossing en geen proceskosten.'