

NOTA

De procedure voor klachten & bezwaren inzake de kilometerheffing

Inhoud

1.	De administratieve bezwaarprocedure	2
A.	Bezwaren mbt de belasting zelf (inclusief vrijstellingen en materieel toepassingsgebied)	2
B.	Bezwaren mbt de administratieve geldboetes	3
2.	Klachtenbehandeling.....	4
A.	Algemeen.....	4
B.	Klachten betreffende de handhaving (opgelegde administratieve geldboetes)	4
C.	Klachten betreffende de inning van de kilometerheffing (naar aanleiding van het betalingsdocument van de dienstverlener)	5
D.	Klachten betreffende de toepassing van de regelgeving inzake de kilometerheffing (niet naar aanleiding van het betaaldocument van de dienstverlener)	6
E.	Klachten betreffende het (al dan niet toekomstig) beleid & (de inhoud van) de regelgeving inzake de kilometerheffing.....	6
3.	Samenvattend schema	7

KORTE INHOUD:

Voorliggende nota beoogt een antwoord te bieden op de vraag wie de belastingplichtige kan aanspreken als hij klachten of bezwaren heeft over de kilometerheffing.

Hiermee wordt ook een repliek voorzien ten aanzien van de vraag van de Vlaamse Ombudsman naar de (eerstelijns-) klachtenbehandeling inzake de kilometerheffing.

1. De administratieve bezwaarprocedure

A. Bezwaren mbt de belasting zelf (inclusief vrijstellingen en materieel toepassingsgebied)

De inning van de kilometerheffing is uitbesteed aan (een) dienstverlener(s) en de Vlaamse Belastingdienst (Vlabel) zal nooit zelf overgaan tot de inning van de belasting.¹ Vlabel komt enkel in actie in de volgende gevallen:

- Voorafgaandelijk aan de afsluiting van een dienstverleningsovereenkomst behandelt Vlabel (personeel handhavingscentrum) de (aan)vragen met betrekking tot de vrijstellingen en het materieel toepassingsgebied van de kilometerheffing (voor dat laatste treedt David De Schutter op als Vlaamse contactpersoon / SPOC);
- Bij gebreke aan geldige dienstverleningsovereenkomst² of zodra we melding kregen van de dienstverlener dat de dienstverleningsovereenkomst geschorst³ werd, komt Vlabel (personeel handhavingscentrum) tussen, maar alleen voor het handhavings- of boeteaspect (nooit voor de inning van de kilometerheffing zelf). Zie ook onderstaand schema:

Overgang innings- (belasting) naar handhavingssysteem (boete) Scharnierpunt = schorsing dienstverleningsovereenkomst	
VALID SERVICE AGREEMENT	NO VALID (OR SUSPENDED) SERVICE AGREEMENT
INNING - BELASTING	HANDHAVING - BOETE
ENKEL DIENSTVERLENER	ENKEL VLABEL
- Dienstverlener draagt debiteurenrisico - Tolinkomstengarantie voor tolheffer - Gegarandeerd betaalmiddel door weggebruiker	- 1° <u>Violation Notice</u> (creatie op de weg of in het handhavingscentrum) => proces-verbaal met boete + UTB - 2° inkohiering boete - 3° Dwangschrift => betekenen dwangbevel door deurwaarder - 4° uitvoerend beslag (wagen)

1) Voorafgaand aan het afsluiten van een dienstverleningsovereenkomst → bij Vlabel

Er is geen gereguleerde administratieve bezwaarprocedure bij VLABEL voorzien met betrekking tot de kilometerheffing als belasting. Aangezien de kilometerheffing zelf niet ingekohierd wordt en geen aanslagbiljet wordt uitgestuurd⁴, kan de normale geformaliseerde administratieve bezwaarprocedure immers niet worden toegepast. Bij gebreke aan aanslagbiljet kan ook niet volgens de geijkte weg bezwaar worden ingediend tegen eerdere beslissingen over (negatieve) vrijstellingsaanvragen of het behoren tot het materieel toepassingsgebied van de kilometerheffing.

¹ Het Vlaams Gewest geniet als tolheffende instantie een tolinkomstengarantie genieten, die er op neerkomt dat de dienstverleners alle verschuldigde bedragen aan KMH (obv aantal verreden km's) moeten doorstorten aan de tolheffende instanties, ook als zij die gelden zelf niet geïnd zouden krijgen bij hun contractanten/ weggebruikers. De dienstverlener draagt dus het debiteurenrisico. Wij kunnen niet zelf de achterstallige KMH innen, want dan riskeren we dubbele inning bij weggebruiker en hoe dan ook zouden we de gelden dubbel ontvangen (via dienstverlener (uit eigen zak) en via weggebruiker).

² Dit is de overeenkomst die elke weggebruiker met een dienstverlener naar keuze (bvb. Satellic) moet afsluiten alvorens hij zich op een Vlaamse weg begeeft (eender welke weg, ook die met een nultarief).

³ Voor de (limitatieve) schorsingsgronden, zie art. 3.3.1.0.11. §2, VCF vanaf 1/4/2016.

⁴ De dienstverlener stuurt een 'afrekening' naar de belastingplichtige weggebruikers; in principe wordt alles vooruitbetaald (ahv een 'gegarandeerd betaalmiddel').

Met het oog op klantvriendelijkheid wordt zowel in de brieven met informatie over het al dan niet behoren tot het materieel toepassingsgebied als in de beslissingen over de vrijstellingsaanvragen een clausule ingevoegd met contactgegevens in geval men bijkomende informatie wenst. Als de belastingplichtige niet akkoord is, kan zijn bezwaar niet als zodanig worden behandeld via de geformaliseerde procedure, maar zal het handhavingscentrum wel een reactie verstrekken.

2) Zodra er een geldige dienstverleningsovereenkomst is → bij de eigen dienstverlener

Ook in dit geval is er geen gereguleerde administratieve bezwaarprocedure. Indien de belastingplichtige niet akkoord is met de (wijze van) taxatie, kan deze gebruik maken van de (niet administratieve) **'bezwaar'-mogelijkheid** voorzien bij **Satelllic** (vermelding onderaan de afrekening – zie ook bij punt 2 inzake klachten) :

Vragen of bezwaar ?

Als u vragen hebt over of niet akkoord bent met dit overzicht, dan kan u contact opnemen met Satelllic NV:

Satelllic NV - 00800-72 83 55 42 - +32 2 416 0 416 - Postbus 9126 - 1934 EMC Brucargo - BELGIE - support@satelllic.be - www.satelllic.be

Als de bezwaren betrekking zouden hebben op het materieel toepassingsgebied of vrijstellingen van de kilometerheffing, moet Satelllic (of een andere dienstverlener) deze vragen wel overmaken aan de betrokken tolheffende instantie die de betwiste uitspraak deed.

B. Bezwaren mbt de administratieve geldboetes

Van zodra Vlabel evenwel melding krijgt van de schorsing van de dienstverleningsovereenkomst, gaan we over naar het handhavingssysteem met beboeting (van 1000 euro per tijdvak van 3 uur). Vanaf dat moment wordt dus geen kilometerheffing/ belasting meer geheven, maar louter de administratieve boete(s). Dit zolang de weggebruiker zijn situatie niet remédieert (m.n. door voor een (andere) geldige dienstverleningsovereenkomst én correct OBU-gebruik te zorgen).

Aangezien in de eerste plaats louter een proces-verbaal ('violation notice') zal worden verstuurd met daarin geïncorporeerd een uitnodiging tot betalen of UTB (onmiddellijk te betalen), is in eerste instantie geen geformaliseerde bezwaarprocedure voorzien. Wel zal dit proces-verbaal de contactgegevens van de Vlaamse Belastingdienst bevatten voor eventuele reactie van de belastingplichtige én wordt aangegeven dat de bezwaarmogelijkheden vermeld zullen staan op het aanslagbiljet. Reacties op het proces-verbaal zullen worden behandeld door de Vlabel-collega's in het handhavingscentrum.

Bij gebreke aan tijdige betaling, zal het verschuldigde bedrag in een kohier opgenomen worden. **Vanaf de inkohiering van de boete** zal de **algemene geformaliseerde administratieve bezwaarprocedure bij Vlabel** van toepassing zijn (titel 3, hoofdstuk 5, VCF). De modaliteiten van de bezwaarmogelijkheid zullen worden weergegeven op het aanslagbiljet en bij de latere bezwaarbeslissing zal melding worden gemaakt van de bevoegde rechtbank.⁵

Satelllic of andere **dienstverleners** kunnen **nooit** voor handavings-issues worden aangesproken door de belastingplichtige.

⁵ M.n. rechtbank eerste aanleg – fiscale kamer van Brussel (zie organisatiebesluit).

2. Klachtenbehandeling

A. Algemeen

Dit deel handelt over de klachtmogelijkheden binnen de administratie Financiën en Begroting en ruimer de Vlaamse Overheid.

De klachtenprocedure is niet van toepassing op algemene klachten over regelgeving, op algemene klachten over het al dan niet gevoerde beleid en op klachten over beleidsvoornemens of verklaringen.

De klachtendienst van het beleidsdomein Financiën en Begroting is overeenkomstig de bepalingen van het klachtendecreet voorts onder meer niet verplicht de klacht te behandelen, indien ze betrekking heeft op feiten

- waarover eerder een klacht is ingediend en die is behandeld,
- die langer dan een jaar vóór de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden,
- waarover alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden niet werden aangewend of waarover een juridische beroep aanhangig is.

Regelgeving:

- Klachtendecreet = [decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van de bestuursinstellingen](#);
- Ombudsdecreet = [decreet van 07/07/1998 houdende instelling van de Vlaamse Ombudsdienst](#) ;
- [Omzendbrief VR 2014/20 inzake klachtenmanagement](#).

B. Klachten betreffende de handhaving (opgelegde administratieve geldboetes)

Klachten betreffende de handhaving inzake de kilometerheffing zullen worden **behandeld door het Vlaamse Gewest** als tolheffende instantie en meer specifiek **door de klachtendienst van het departement Financiën en Begroting**, die kan tussenkomen:

- zowel in eerste lijn (vóór inkohiering en daaraan gekoppelde administratieve bezwaarprocedure);⁶
- als in tweede lijn (na afwijzing door de Vlaamse Belastingdienst van een bezwaar tegen de boete).

Immers vanaf de inkohiering van de boete kan de belastingplichtige beroep doen op een georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheid. Zodra deze piste bestaat en zolang ze niet is uitgeput, is de klachtendienst van het beleidsdomein Financiën en Begroting niet verplicht om de klacht te behandelen.

Na raadpleging van de klachtendienst kan de belastingplichtige tot slot ook nog klacht neerleggen bij de **Vlaamse Ombudsdienst**.

Satelliet of andere **dienstverleners** kunnen hiervoor **niet** worden aangesproken door de belastingplichtige.

⁶ cfr. klachten over de boetes verkeersbelastingen (n.a.v. directe inningen bij controle op de baan of n.a.v. ontvangst aanslagbiljet (& proces verbaal (bvb. bij vaststelling rijden met buitenlandse nummerplaat).

C. Klachten betreffende de inning van de kilometerheffing (naar aanleiding van het betalingsdocument van de dienstverlener)

Gezien de uitbesteding van de inning van de kilometerheffing aan dienstverleners, moet de belastingplichtige zich voor klachten betreffende de berekening en facturatie van de kilometerheffing in de regel **in de eerste plaats** richt tot **de dienstverlener** met wie hij een dienstverleningscontract afsloot.⁷ Om die reden staan onderaan het ontwerp van betaaldocument “afrekening” ook duidelijk de contactgegevens van de dienstverlener:

Vragen of bezwaar ?

Als u vragen hebt over of niet akkoord bent met dit overzicht, dan kan u contact opnemen met Satellic NV:

Satellic NV - 00800-72 83 55 42 - +32 2 416 0 416 - Postbus 9126 - 1934 EMC Brucargo - BELGIE - support@satellic.be - www.satellic.be

Zie ook de [algemene voorwaarden van Satellic](#):



GEBRUIKERSOVEREENKOMST – ALGEMENE VOORWAARDEN

18. **KLACHTEN**

- (a) Gebeurlijke klachten van de Gebruiker met betrekking tot de door Satellic op grond van de Gebruikersovereenkomst geleverde diensten (zoals bijvoorbeeld, doch niet uitsluitend, klachten met betrekking tot de door Satellic uitgereikte facturen en/of de (niet) terugbetaling van de OBU Waarborg) moeten – op straffe van verval – aan Satellic ter kennis worden gebracht met behulp van het klachtenformulier beschikbaar op Satellic's Website, ten laatste binnen 30 kalenderdagen volgend op de gebeurtenis die aanleiding geeft tot de klacht.
- (b) **Diensten en facturen waaromtrent geen klacht werd ontvangen overeenkomstig artikel 18(a), worden onherroepelijk geacht door de Gebruiker te zijn aanvaard en kunnen niet meer worden betwist.**
- (c) Alle klachten die worden ingediend overeenkomstig dit artikel 18, zullen zonder verwijl door Satellic worden onderzocht en beantwoord.
- (d) Het indienen van een klacht overeenkomstig dit artikel 18, ontslaat de Gebruiker niet van zijn betalingsverplichtingen en andere verplichtingen onder de Gebruikersovereenkomst.
- (e) Klachten in verband met:
 - (i) de Kilometerheffingregelgeving en de toepasselijke Kilometerheffing tarieven;
 - (ii) de betaalmethodes die door de Gebruiker worden gebruikt;
 kunnen niet aan Satellic worden gericht, maar moeten worden gericht aan, respectievelijk, (i) de terzake bevoegde autoriteiten of (ii) de betaaldienstverlener.

Als de belastingplichtige niet tevreden is met het antwoord van de dienstverlener of de manier waarop zijn klacht door die laatste wordt behandeld, kan hij zich **in tweede lijn** richten tot de **klachtendienst** van het Departement Financiën en Begroting en desgevallend nadien ook de **Vlaamse Ombudsdienst** in derde lijn.

⁷ NB. Hoewel de dienstverlener het eerste aanspreekpunt blijft voor de belastingplichtige, kan (in de contractuele verhouding tussen Viapass en de dienstverlener) de aansprakelijkheid in enkele gevallen wel bij het Vlaamse Gewest als tolheffende instantie liggen, met name als de oorzaak van de klacht te wijten is aan foutieve data die door de tolheffende instanties werden verstrekt aan de dienstverlener, waaronder bijvoorbeeld:

- foutief tarief;
- foutieve weg met een tarief hoger dan 0.

D. Klachten betreffende de toepassing van de regelgeving inzake de kilometerheffing (niet naar aanleiding van het betaaldocument van de dienstverlener)

Klachten betreffende de toepassing van de regelgeving inzake de kilometerheffing moeten worden **behandeld door het Vlaamse Gewest als tolheffende instantie**.

De klachtendienst van het Departement Financiën en Begroting zal instaan voor de eerstelijnsklachten met betrekking tot de toepassing van regelgeving inzake de kilometerheffing. De Vlaamse Ombudsdienst zal instaan voor de tweedelijnsklachtenbehandeling.

Satelliet of andere **dienstverleners** kunnen **niet** worden aangesproken voor deze klachten.

Bijvoorbeeld klachten mbt:

- het behoren tot het (materieel) toepassingsgebied en de belastbare materie van de heffing;
- het gebrek aan vrijstelling;
- de behandeling zelf van georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden (zie boven).

E. Klachten betreffende het (al dan niet toekomstig) beleid & (de inhoud van) de regelgeving inzake de kilometerheffing

Uit artikel 3, §1, tweede lid van het [ombudsdecreet van 07/07/1998](#) en de [omzendbrief VR 2014/20 inzake klachtenmanagement](#) (art. 2, 2.1) blijkt dat de klachtenprocedure niet van toepassing is op:

- algemene klachten over regelgeving;
- algemene klachten over het al dan niet gevoerde beleid;
- klachten over beleidsvoornemens of verklaringen.

Wel kan de belastingplichtige voor bovengenoemde algemene klachten en klachten over beleidsvoornemens of verklaringen zich altijd richten tot het **bevoegde kabinet of eventueel het Vlaams Parlement**.

3. Samenvattend schema

Onderwerp\Actie	Aanspreekpunt/ behandelaar	Administratief bezwaar	Klacht
Toepassing van de regelgeving 1) Vrijstelling	Beheerd door Vlabel/ Handhavingscentrum (aan)vragen @ kilometerheffing@fb.vlaanderen.be deren.be + formulier website	Vermelding van de mogelijkheid om bijkomende info te vragen (reactie is dan eerder informatief)	Klachtendienst FB (toepassing regelgeving) Nooit bij dienstverleners
2) Belastbaarheid/ materieel toepassingsgebied	Beheerd door Vlabel/ Handhavingscentrum + SPOC Vlabel ziet toe op toepassing omzendbrief (aan)vragen @ kilometerheffing@fb.vlaanderen.be deren.be + formulier website	Vermelding van de mogelijkheid om bijkomende info te vragen (reactie is dan eerder informatief)	Klachtendienst FB (toepassing regelgeving) Nooit bij dienstverleners
Wel geldige dienstverleningsovereenkomst (en OBU), maar BP is niet akkoord met taxatie (toepassing regelgeving)	De eigen dienstverlener	Dienstverlener als eerste aanspreekpunt	1° dienstverlener 2° in tweede lijn klachtendienst FB & Ombudsdienst
Geen geldige dienstverlenings- overeenkomst en overtreding (violation notice & admin. geldboete) (handhaving)	Vlabel (handhavingscentrum & externe controle)	Vlabel/ handhavings- centrum: - Vóór inkohiering: niet- geformaliseerd - Na inkohiering: geformaliseerd	Klachtendienst FB & Ombudsdienst (toepassing regelgeving) Nooit bij dienstverleners
Beleid (inhoud van de regelgeving)	Bevoegd kabinet & Vlaams Parlement	/	Bevoegd kabinet & Vlaams Parlement (klachtendienst FB niet bevoegd) Nooit bij dienstverleners