

Vergaderjaar 2025–2026

36 615

Verslagen van de commissie voor de Verzoekschriften en de Burgerinitiatieven

Nr. 11

VERSLAG VAN DE COMMISSIE VOOR DE VERZOEKSCHRIFTEN EN DE BURGERINITIATIEVEN OVER HET VERZOEKSCHRIFT VAN MEVROUW G. INZAKE TERUGGAVE VAN TE VEEL BETAALDE BELASTING BETREFFENDE DE ONTVANGST VAN EEN POSTPAKKET VAN BUITEN DE EUROPESE UNIE

Vastgesteld 30 september 2025

Inleiding

Dit verslag bevat de behandeling door de commissie voor de Verzoekschriften en de Burgerinitiatieven (hierna: de commissie) van het verzoekschrift van mevrouw G. (hierna: verzoeker) inzake de teruggave van te veel betaalde belasting betreffende de ontvangst van een postpakket van buiten de Europese Unie.

Achtereenvolgens wordt ingegaan op het verzoek en de daarbij horende feiten, de tijdens de inlichtingenfase ontvangen informatie van de Staatssecretaris van Financiën – Fiscaliteit, Belastingdienst en Douane (hierna: de Staatssecretaris) en verzoeker, het oordeel van de commissie naar aanleiding van de inlichtingenfase en tot slot het voorstel van de commissie aan de Kamer.

Verzoek inclusief feitencomplex

Verzoeker heeft op 12 maart 2025 een verzoekschrift ingediend bij de commissie waarin zij aangeeft dat zij te veel betaalde belasting betreffende een postpakket van buiten de Europese Unie niet terugkrijgt door het naar haar oordeel onjuist handelen van PostNL en de Douane. Zij geeft aan dat het postpakket de eerste keer per abuis is teruggezonden naar het land van herkomst door PostNL. Bij de daaropvolgende succesvolle ontvangst van hetzelfde postpakket is volgens verzoeker door PostNL een onjuist bedrag aan belasting berekend: er is een belastingtarief van 21% toegepast in plaats van 4,5% dat volgens haar voor giften geldt. Daarom heeft zij een verzoek tot terugbetaling van de te veel betaalde belasting gedaan bij de Douane. De Douane heeft aangegeven dat zij documenten van PostNL nodig heeft om het verzoek te kunnen

doen. Het is verzoeker niet gelukt om deze documenten te verkrijgen van PostNL.

Afgelopen paar jaar is verzoeker bezig geweest om de te veel betaalde belasting terug te krijgen. Verzoeker heeft het gevoel dat zij van het kastje naar de muur wordt gestuurd: PostNL verwijst naar de Douane en de Douane verwijst naar PostNL. Verzoeker heeft ook een klacht ingediend bij de Douane over de gang van zaken. Daarin werd door haar aangegeven dat de behandelend ambtenaar slecht telefonisch bereikbaar was en dat mailtjes niet tijdig werden beantwoord.

De klacht is door de Douane ongegrond verklaard. De Douane stelt zich op het standpunt dat aan verzoeker meerdere malen is aangegeven welke documenten zij van PostNL moet overleggen. Dat dit verzoeker niet lukt om de documenten te verkrijgen, is voor de Douane geen reden om een uitzondering op de procedure te maken.

De Douane biedt excuses aan voor het feit dat verzoeker de behandelend ambtenaar slecht kon bereiken en dat e-mails niet tijdig werden beantwoord. Wel geeft de Douane daarbij aan dat deze ambtenaar het verzoek tot teruggaaf van belasting niet heeft aanvaard en daarom niet langer belast was met de behandeling daarvan. De ambtenaar heeft wel informatie verstrekt aan verzoeker hoe zij opnieuw een verzoek kan indienen.

In het verzoekschrift vraagt verzoeker de commissie om naar haar kwestie te kijken. Zij vraagt zich daarbij af wie toezicht houdt op PostNL en of de Douane niet meer behulpzaam moet zijn bij het verkrijgen van de juiste documenten om de teruggaaf van te veel betaalde belasting te kunnen ontvangen.

Op 15 april 2025 heeft de commissie besloten het verzoekschrift in behandeling te nemen.

Inlichtingenfase

Inlichtingen Staatssecretaris

De commissie heeft de Staatssecretaris om inlichtingen verzocht. In de brief van 17 april 2025 heeft de commissie de Staatssecretaris gevraagd om in het bijzonder in zijn inlichtingen in te gaan op de vraag of in een geval zoals door verzoeker voorgelegd, de Douane een burger zou moeten bijstaan om de noodzakelijke documenten voor het terugvorderen van de belasting te verkrijgen van PostNL, rekening houdend met de menselijk maat. Bij brief van 27 mei 2025 zijn de inlichtingen vertrouwelijk verstrekt door de Staatssecretaris.

De Staatssecretaris geeft aan dat wanneer iemand een postpakket ontvangt, er inkларingskosten betaald moeten worden door de ontvanger voordat het pakket vrijgegeven kan worden. In de onderhavige kwestie heeft PostNL deze kosten bij verzoeker in rekening gebracht. Deze kosten bestaan uit 21% btw, een bedrag aan invoerrechten (dit wordt geheven indien de waarde van het pakket een nominale waarde heeft van meer dan 45 euro; in de onderhavige kwestie gaat het om een pakket ter waarde van ongeveer 200 euro) en kosten ter vergoeding van de administratieve afhandeling door PostNL. Geschenksendingen (tussen particulieren) zijn vrijgesteld van btw en invoerrechten wanneer de maximum nominale waarde van het postpakket 45 euro of minder bedraagt. Aangezien het in de onderhavige kwestie gaat om een pakket met een waarde van

ongeveer 200 euro, valt het niet onder de vrijstelling, aldus de Staatssecretaris.

De Staatssecretaris vervolgt zijn inlichtingen met de constatering dat volgens PostNL de inklaringskosten correct in rekening zijn gebracht bij verzoeker. PostNL heeft daarom – ondanks de oproep van verzoeker – geen verzoek tot terugbetaling bij de Douane ingediend. Verzoeker heeft vervolgens zelf een verzoek tot terugbetaling ingediend bij de Douane. Volgens de Staatssecretaris heeft de Douane verzoeker gemeld dat PostNL het verzoek moet indienen of dat verzoeker zich moet laten machtigen door PostNL. De Staatssecretaris betreurt deze mededeling van de Douane, omdat PostNL geen machtigingen afgeeft en de laatstgenoemde optie dus niet bestaat. Hierdoor is verzoeker in verwarring geraakt. De Staatssecretaris geeft aan dat door het vele contact tussen verzoeker en PostNL en de Douane, en mede door de onjuiste verstrekte informatie door de Douane aan verzoeker, de kwestie voor verzoeker complexer is geworden.

De Staatssecretaris schrijft in zijn beoordeling van het verzoekschrift dat burgers altijd moeten kunnen rekenen op een overheid die rechtvaardig, begrijpelijk en behulpzaam is. Met name ook wanneer een derde betrokken is bij een bepaald proces, zoals PostNL in de onderhavige kwestie. Een goede communicatie en informatievoorziening zijn essentieel, aldus de Staatssecretaris.

Gelet op complexe situaties bij het terugbetalen van te veel betaalde belasting inzake postpakketten, is de informatievoorziening op de website aangepast¹, zo geeft de Staatssecretaris aan. Daarnaast worden burgers niet meer gewezen op de machtigingsvariant, zijn de standaardbrieven voor het wel/niet aanvaarden van terugbetalingsverzoeken aangepast en zijn medewerkers opnieuw geïnstrueerd. Ook is de Douane gevraagd om samen met PostNL te kijken naar mogelijkheden om de processen nog meer te verduidelijken.

Wel geeft de Staatssecretaris aan dat de Douane formeel geen partij is in kwesties als de onderhavige, omdat het een aangelegenheid is tussen de ontvanger van een postpakket en de postdienst die de aangifte van de belastingen doet. De Douane zal ontvangers wel zoveel als mogelijk wijzen op het juiste proces dat zij moeten bewandelen indien zij zich toch bij de Douane melden.

De Staatssecretaris schrijft tot slot in zijn inlichtingen dat er nooit een grond is geweest om een teruggaveverzoek te kunnen honoreren, dat de Douane geen bevoegdheden heeft om PostNL te sommeren een verzoek in te dienen tot teruggaaf van belasting, maar dat de communicatie en informatievoorziening verbeterd zullen moeten worden.

Reactie verzoeker op ontvangen inlichtingen

De commissie heeft verzoeker gevraagd schriftelijk te reageren op de inlichtingen van de Staatssecretaris. Verzoeker heeft de reactie op 23 juni 2025 toegestuurd.

Verzoeker geeft aan dat op de website van de Douane niet aangegeven staat hoe hoog het btw-tarief is voor pakketten met een nominale waarde die hoger is dan 45 euro. Zij blijft eraan vasthouden dat een percentage van 4,5 op de website heeft gestaan in het verleden. Verzoeker geeft ook

¹ <https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/nl/internetaankopen/content/waar-blijft-mijn-pakketje>.

aan het opmerkelijk te vinden dat gedurende haar contact met de Douane dit percentage nooit is ontkend. Ook is door de Douane nooit aangegeven dat er geen grond is voor de teruggaaf van de belasting. Als dit duidelijk en tijdig was aangegeven, had ze ook niet enkele jaren moeite in de kwestie hoeven te stoppen. De Douane bleef volgens haar aandringen op de toezending van de juiste documenten. Zij vindt het ten slotte ook oneerlijk dat een pakket met een hogere waarde dan 45 euro niet meer als een gift beschouwd wordt.

Nadere inlichtingen Staatssecretaris

De commissie heeft de Staatssecretaris om nadere inlichtingen verzocht naar aanleiding van de reactie van verzoeker. Bij brief van 11 augustus 2025 zijn deze inlichtingen vertrouwelijk verstrekt.

De Staatssecretaris geeft aan dat het klopt dat er geen btw-tarief is vermeld op de website waar verzoeker naar verwijst. Dit percentage, 21% in casu, staat echter wel vermeld op een andere webpagina.² Daarnaast merkt hij op ten aanzien van het door verzoeker aangevoerde percentage van 4,5% dat verzoeker vermoedelijk doelt op een van de tarieven voor invoerrechten.

Voorts stelt de Staatssecretaris dat voor hem vast is komen te staan dat de Douane in ieder geval mondeling op enig moment in het proces aan verzoeker heeft laten weten dat er geen grond voor teruggaaf van belasting is. Hij geeft toe dat het duidelijker was geweest als de Douane deze uitspraak ook schriftelijk aan verzoeker had meegedeeld.

De Staatssecretaris concludeert dat hij bij zijn standpunt blijft; PostNL noch de Douane bezaten documenten die een teruggaaf rechtvaardigde. Er was dus nooit sprake geweest van een grond voor de teruggaaf. Wat betreft de verbetering van communicatie en informatievoorziening heeft de Staatssecretaris de Douane verzocht dit op te pakken.

Reactie verzoeker op ontvangen nadere inlichtingen

Verzoeker heeft op 20 augustus 2025 nog een reactie gegeven op de nadere inlichtingen van de Staatssecretaris. Zij geeft aan dat zij blijft bij haar standpunt dat de Douane niet goed met haar gecommuniceerd heeft en steeds bleef benadrukken dat de documenten van PostNL benodigd waren voor de teruggaaf van de belasting. Verzoeker kan zich ook niet herinneren wanneer de mondelinge mededeling was gedaan door de Douane over dat er geen grond was voor teruggaaf van belasting. Zij vraagt zich ook af waarom de Douane bleef benadrukken dat ze de juiste documenten toe moest sturen, terwijl de Douane al wist dat er geen teruggaaf gedaan kon worden.

Oordeel van de commissie

De commissie merkt allereerst op dat zij het ten zeerste betreurt dat verzoeker van de Douane onjuiste informatie heeft gekregen over het terugkrijgen van de betaalde belasting, door te wijzen op een machtingsoptie die überhaupt niet bestaat. Van overheidsorganisaties mag verwacht worden dat zij burgers op een effectieve, juiste en tijdige wijze informeren over complexe zaken. Deze organisaties hebben immers de kennis en kunde in huis.

² <https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/nl/internetaankopen/content/zijn-er-extra-kosten-als-ik-een-pakket-bestel-buiten-de-eu>.

Verzoeker is lange tijd in de veronderstelling geweest dat zij te veel belasting heeft betaald en in aanmerking zou kunnen komen voor een teruggaaf. De vele communicatie tussen verzoeker en PostNL respectievelijk de Douane heeft een complexe situatie voor verzoeker opgeleverd die aan deze veronderstelling heeft bijgedragen. Indien zij de juiste informatie – zoals in de (nadere) inlichtingen door de Staatssecretaris is gegeven – reeds had ontvangen van de Douane, had het alle betrokkenen tijd en kosten gescheeld, zo is de commissie van oordeel.

De commissie is van oordeel dat het zeer wenselijk is de communicatie en informatievoorziening te verbeteren waar het gaat om de mogelijkheden voor het terugkrijgen van te veel betaalde belasting betreffende de ontvangst van postpakketten van buiten de Europese Unie. Zij is dan ook verheugd te lezen dat de Staatssecretaris hierop inzet en dat verbeteringsmogelijkheden al zijn opgepakt. De commissie gaat ervan uit dat het verbeteren van de communicatie en informatievoorziening de aandacht van de Staatssecretaris behoudt.

Voor verzoeker komen deze verbeteringen helaas te laat. De commissie bedankt verzoeker in ieder geval voor het delen van het signaal, zodat voor de toekomst dit soort kwesties voorkomen kan worden.

Wat betreft de bevoegdheden die de Douane heeft binnen het proces van de aangifte wegens belastingen, kan de commissie het betoog van de Staatssecretaris volgen.

De commissie merkt tot slot op dat het niet aan haar is om uitspraken te doen over het toezicht op PostNL, zoals door verzoeker gevraagd, of over het functioneren van PostNL als private partij betrokken in de kwestie.

Voorstel aan de Kamer

Er is geen aanleiding om een voorstel aan de Kamer te doen.

De voorzitter van de commissie,
White

De adjunct-griffier van de commissie,
Pauwe