



Skatteministeriet

15. maj 2014
J.nr. 14-1626026

Til Folketinget – Skatteudvalget

Hermed sendes svar på spørgsmål nr. 462af 23. april 2014 (alm. del).

Morten Østergaard

/ Lars Tjørby Rasmussen



Spørgsmål

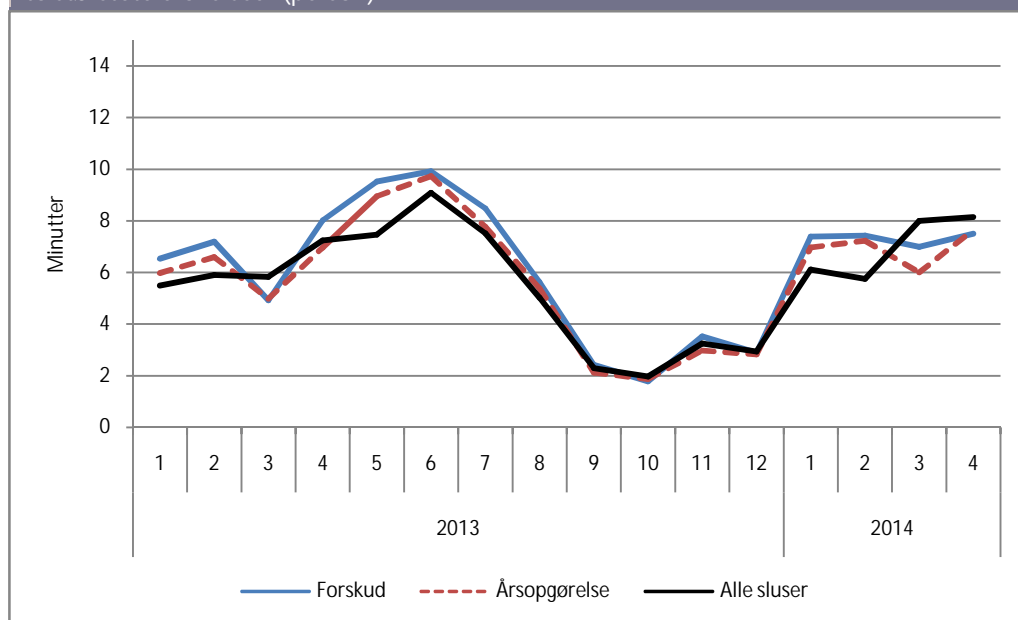
I forlængelse af den fremsendte oversigt over telefoniske og elektroniske henvendelser til SKAT, jf. SAU alm. del - bilag 66, bedes ministeren, såfremt der findes en statistik over dette, oplyse den gennemsnitlige ventetid ved telefonopkald til SKAT.

Svar

Jeg kan henholde mig til følgende, som jeg har modtaget fra SKAT:

”Den gennemsnitlige ventetid ved telefonopkald til SKAT om etpersonsspørgsmål var på ca. 5½ minut i perioden 1. januar 2013 til 30. april 2014. En specifikation af ventetiden på de to største telefonsluser på personområdet fremgår af figur 1:

Figur 1. Gennemsnitlig ventetid i perioden 1.1.2013 – 30.4.2014 med specifikation på de to største telefonsluser (person).

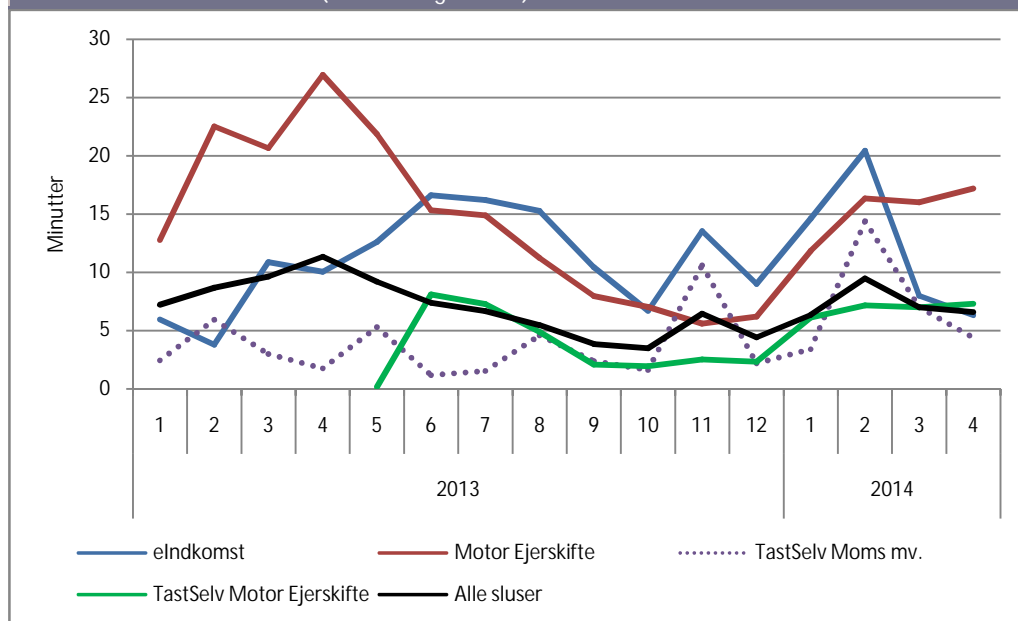


Kilde: SKAT.

De fleste spørgsmål på personområdet vedrører forskud og årsopgørelsen, og på disse spørgsmål var der i hele perioden en ventetid på mellem 2-10 minutter.

Den gennemsnitlige ventetid ved telefonopkald til SKAT om erhvervs- eller motor-spørgsmål var på ca. 7 minutter i perioden 1. januar 2013 til 30. april 2014. En specifikation af ventetiden på fire af de største telefonsluser på erhvervs- og motorområdet fremgår af figur 2:

Figur 2. Gennemsnitlig ventetid i perioden 1.1.2013 – 30.4.2014 med specifikation på fire af de største telefonsluser (erhverv og motor).



Kilde: SKAT.

Generelt påvirkes ventetiden på sluserne for spørgsmål om eIndkomst og indberetning af moms og lønsum mv. af indberetningsfristerne (måned-, kvartals- og halvårlig afregningsperiode). Derudover har der i korte perioder i 2013 været problemer med at tilgå indberetningsløsningerne på TastSelv Erhverv, bl.a. på grund af opdateringer og implementering af en ny sikkerhedsløsning i TastSelv Erhverv. Dette har medført et øget antal telefoniske henvendelser med deraf følgende øget ventetid.

På motorområdet er der mange henvendelser i forårsmånederne, hvor der sker flest køb/salg af biler, motorcykler, campingvogne mv. Henvendelserne øger presset på telefonsluserne og dermed også ventetiden. På nogle af de motor-relaterede telefonsluser er der etableret en callback-løsning, hvor kunderne bliver kontaktet af SKAT, når det er deres tur i køen.”