



## Skatteankestyrelsen

### Halvårlig rapportering til Skatteudvalget – 1. halvår 2016

Skatteankestyrelsen har siden oprettelsen i 2014 arbejdet med at gøre klagesagsbehandlingen mere effektiv og sikre en ensartet høj kvalitet, blandt andet ved at indføre nye processer, stærkere specialisering og øget standardisering. Skatteankestyrelsen har således gradvist implementeret langt størstedelen af de anbefalinger, som Deloitte fremkom med i analysearbejdet op til etableringen, og styrelsen er stadig i gang med at styrke fx digitaliseringen.

Det er styrelsens vurdering, at det går den rigtige vej, både hvad angår sikringen af den høje kvalitet og mængden af afsluttede sager. Det kan blandt andet ses ved, at andelen af afgørelser, der bliver indbragt for domstolene, har været faldende siden styrelsens etablering. Samtidig med at styrelsen har haft stort fokus på at sikre en ensartet og høj kvalitet i sagsbehandlingen, er der i årets første to kvartaler afsluttet henholdsvis 1.858 og 3.463 sager (i alt 5.321), hvilket samlet er ca. 30 pct. flere end samme periode sidste år. Det er dog stadig et stykke fra ambitionerne for styrelsen, som var på 6.600 afsluttede sager i perioden, idet 5.321 sager svarer til en målopfyldelse på ca. 80 pct.

Skatteankestyrelsen er i løbet af 2016 vokset, og de seneste års personalevækst er også den væsentligste årsag til, at produktiviteten er lavere end forventet: Generelt anvender styrelsen mange ressourcer på at opbygge stærke faglige miljøer på tværs af landsdelene, og særligt anvendes de mest erfarne medarbejders ressourcer til oplæring og kvalitetssikring i højere grad end forudsat.

Samtidig er produktiviteten påvirket af en relativ høj personaleomsætning, som særligt lokationer i Silkeborg og Haderslev oplever. I første halvår af 2016 havde styrelsen således en personaleomsætning på 18 pct. på disse lokationer, hvilket er væsentligt over det forudsatte. Den store udskiftning medfører et større ressourceforbrug til oplæring end forudsat, og det rammer produktiviteten hårdt, da det tager ressourcer fra de erfarne sagsbehandlere til oplæring samtidig med, at produktive sagsbehandlere skiftes ud med nye, der først skal gennem de ni måneders oplæring og indkøring, som er forudsat ved opnormering af styrelsen.

Det store ressourceforbrug til oplæring kunne tidligere aflæses særligt tydeligt på produktionen på FFF-området, mens det i løbet af 2016 også gør sig gældende på skatteområdet, hvor der bl.a. er oprettet et nyt kontor i Haderslev. I tilknytning til styrelsens oplæringsforløb arbejdes der derfor med kompetenceudvikling og specialisering i enhederne, så



medarbejderne hurtigst muligt opnår dybe kompetencer og dermed kan bidrage til at højne produktiviteten.

Særligt på vurderingsområdet oplever styrelsen desuden i et stigende omfang, at de professionelle repræsentanter gør brug af de retssikkerhedselementer, som sagsbehandlingsreglerne indeholder; f.eks. aktindsigtsanmodninger, udsættelse af møder, sen indlevering af materiale mv. Disse forhold fører både til et øget ressourcetræk og en forlængelse af sagsbehandlingstiden i den konkrete sag. Styrelsens produktion påvirkes heraf, ligesom det gør prognoserne mere usikre.

På trods af ovenstående ser produktionen på FFF-området ud til at udvikle sig positivt, hvilket skyldes, at der har været stor fokus på at få dette område op i produktion. Også på Skatteankestyrelsens resterende sagsområder arbejdes der målrettet på at få nedbragt den store sagsbeholdning og øge produktiviteten blandt andet via et fortsat fokus på specialisering, digitalisering, standardisering og optimering af processerne, hvilket også fremadrettet må forventes at være vigtige indsatsområder.

På baggrund af ovenstående har Skatteankestyrelsen nedjusteret sine forventninger for tredje og fjerde kvartal, så der forventes afsluttet mellem 3.100 og 3.785 sager i tredje kvartal og mellem 3.100 og 3.785 sager i fjerde kvartal. Dette er en væsentlig nedjustering fra de 4.950 sager pr. kvartal, der var ambitionen for styrelsen.

## **Sagsbeholdning og sagsbehandlingstider<sup>1</sup>**

Den generelle tendens de sidste otte kvartaler er, at der afgøres et stigende antal sager, men at antallet af indkomne sager fortsat er større end antallet af afgjorte sager. Det skyldes en fortsat stor indgang af FFF-sager, og det medfører en voksende sagsbeholdning, som dog forventes at falde i 2017, hvor der efterhånden ikke længere vil tilgå FFF-sager.

Samtidig bevirker alderen på de afgjorte sager, at sagsbehandlingstiden er stigende og på mange sagsområder ca. to år. I lyset heraf har styrelsen opjusteret og nuanceret de forventede sagsbehandlingstider, som meddeles klagerne i kvitteringsbrevene, således at borgere og virksomheder har et mere retvisende billede af sagsbehandlingstiden.

Landskatteretten har en beholdning af ca. 10.000 FFF-sager, som inden for kort tid vil skabe ”kødannelse” ved afgørelsesmyndigheden. Som en del af lovforslaget til Retssikkerhedspakke II har skatteministeren derfor foreslået, at overføre FFF-sagerne til vurderingsankenævnene, der har ledig kapacitet, således at en stigning i sagsbehandlingstiden ved Landsskatteretten kan mindskes.

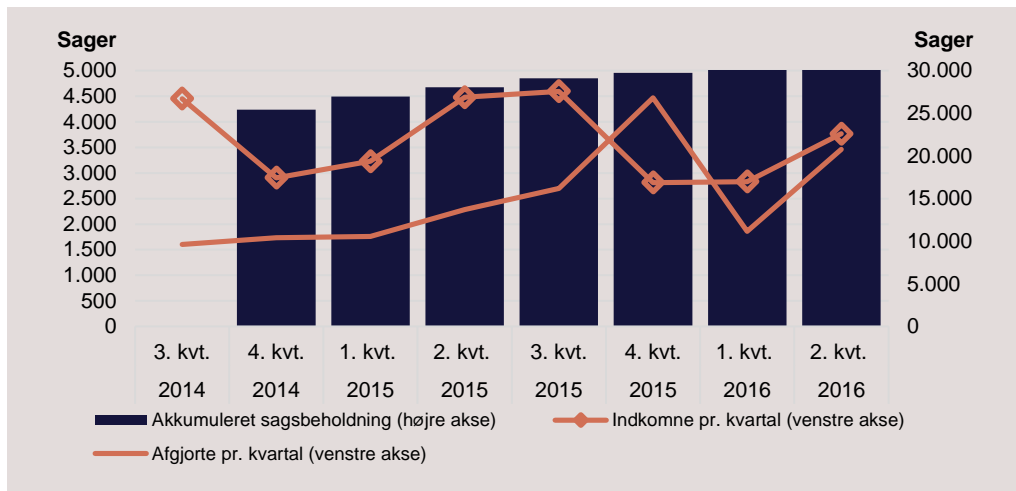
### **Indkomne og afgjorte sager**

Med undtagelse af 4. kvartal 2015 har antallet af indkomne sager været højere end antallet af afgjorte sager. Den samlede beholdning af sager har derfor været konstant stigende og var ved udgangen af 2. kvartal 2016 på ca. 32.500 sager, *jf. figur 1*.

---

<sup>1</sup> Alle sagsbehandlingstider opgøres uden berostillede sager.

Figur 1. Alle indkomne og afgjorte sager

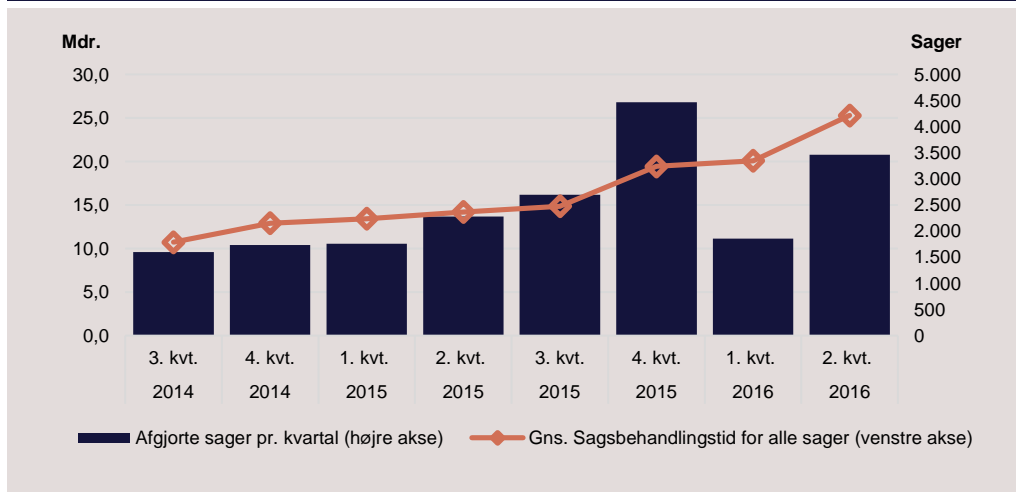


Anm.: På grund af indførelsen af nye ledelsesinformationssystemer i Skatteankestyrelsen er det først blevet muligt at opgøre beholdningen af sager fra udgangen af 2014 og frem. I 4. kvartal 2015 var antallet af afgjorte sager højere end antallet af indkomne sager. På trods af dette ser beholdningens størrelse ud til at vokse i 4. kvartal 2015, hvilket dog alene er et udtryk for periodisering af nyoprettede sager.

Den store sagsafslutning i fjerde kvartal 2015 medførte, at der var få sager i gang ved indgangen af første kvartal 2016, som kunne afsluttes i kvartalet, *jf. figur 2*. Sammenlignes antallet af afgjorte sager i 2. kvartal 2015 med 2. kvartal 2016, er der sket en stigning på ca. 50 pct. En del af stigningen skyldes dog, at der i juni 2016 ekstraordinært blev afsluttet et stort sagskompleks på motorområdet.

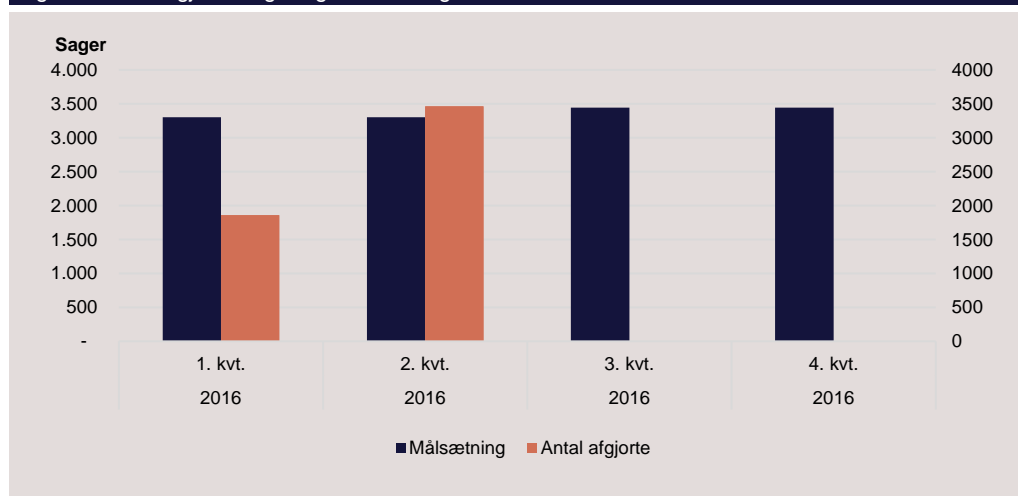
Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er steget til ca. 25 måneder, hvilket skyldes, at der fortsat afsluttes mange ældre sager.

Figur 2. Antal afgjorte sager og sagsbehandlingstider



Med 5.321 afgjorte sager i første halvår 2016 nåede Skatteankestyrelsen som nævnt ca. 80 pct. af målsætningen for årets første to kvartaler, *jf. figur 3*. Forventningerne til de kommende kvartaler er en øget produktion, som dog ligger under ambitionerne for styrelsen.

Figur 3. Antal afgjorte sager og målsætning



Af vedlagte bilag 1 fremgår en nærmere beskrivelse af indkomne og afgjorte sager fordelt på afgørelsesmyndigheder og en beskrivelse af indkomne og afgjorte FFF-sager og Øvrige sager.

## Bilag 1<sup>2</sup>

### Indkomne sager fordelt på afgørelsesinstanser

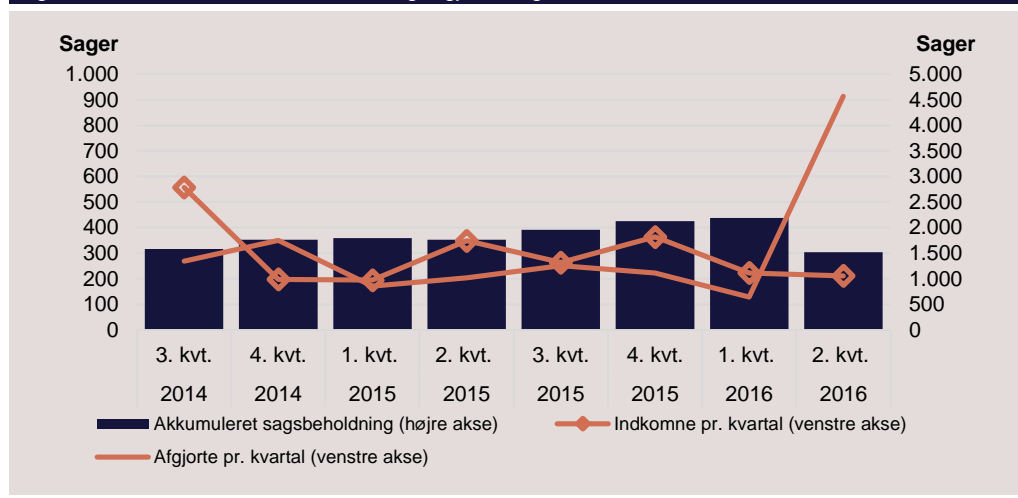
Klagesagerne afgøres ved fem forskellige instanser. Set over hele perioden er sagsindgangen ved alle fem afgørelsesinstanser svingende.

De mange ældre sager i beholdningen er primært sager, der skal afgøres af Landsskatteretten. Da de ældste sager som udgangspunkt skal løses først, giver det en særlig udfordring med at få sager klar til behandling i fælles- og skatteankenævnene, da deres sager generelt er yngre. Nævnene er generelt bekymrede over det lave antal sager til behandling. Der arbejdes derfor efter en plan, der har været forelagt for Foreningen af Danske Skatteankenævnsamt vurderingsankenævnene, der sikrer, at ankenævnene løbende modtager sager til afgørelse. Den aktuelle produktion af sager til fælles- og skatteankenævnene følger planen.

### Ankenævn

Motorankenævnenes (MAN) sagsindgang er svingende. Sagsafgangen steg og beholdningen faldt i 2. kvartal 2016 grundet afslutning af et større sagskompleks på ca. 800 sager, *jf. figur 4.*

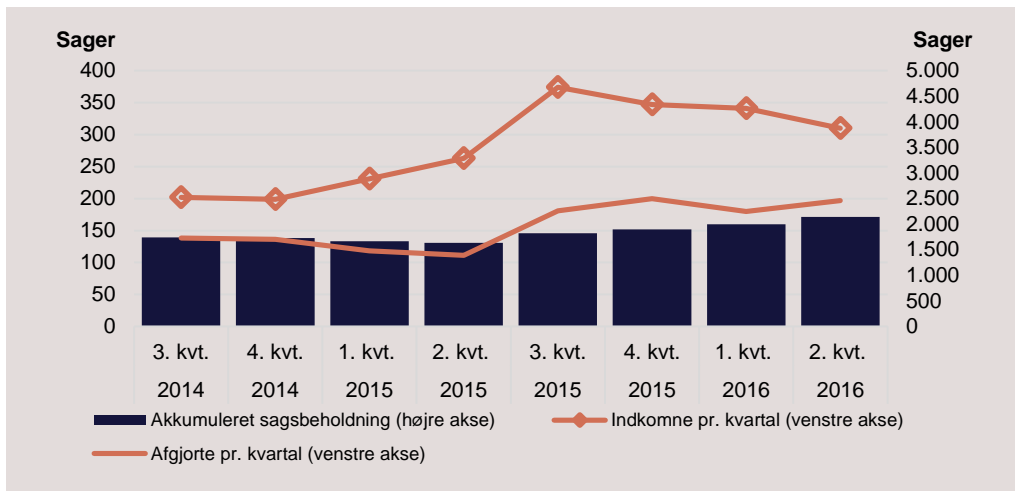
Figur 4. Motorankenævn – indkomne og afgjorte sager



Skatteankenævnenes (SAN) sagsindgang er svingende. Beholdningen er svagt stigende, *jf. figur 5.* En del af de indkomne sager vil blive afgjort af Landsskatteretten (LSR), hvis klageren har ønsket dette, hvilket kan ske helt indtil det tidspunkt, hvor der er truffet afgørelse i sagen. Beholdningen er således et øjebliksbillede, idet kun en del af klagerne er visiteret, og nogle klager derfor vil vise sig at skulle afgøres af andre afgørelsesmyndigheder som følge af bl.a. frit-valgs-ordningen. Beholdningen er derfor udtryk for det maksimale antal sager, som under de givne forudsætninger kan afgøres i skatteankenævnene.

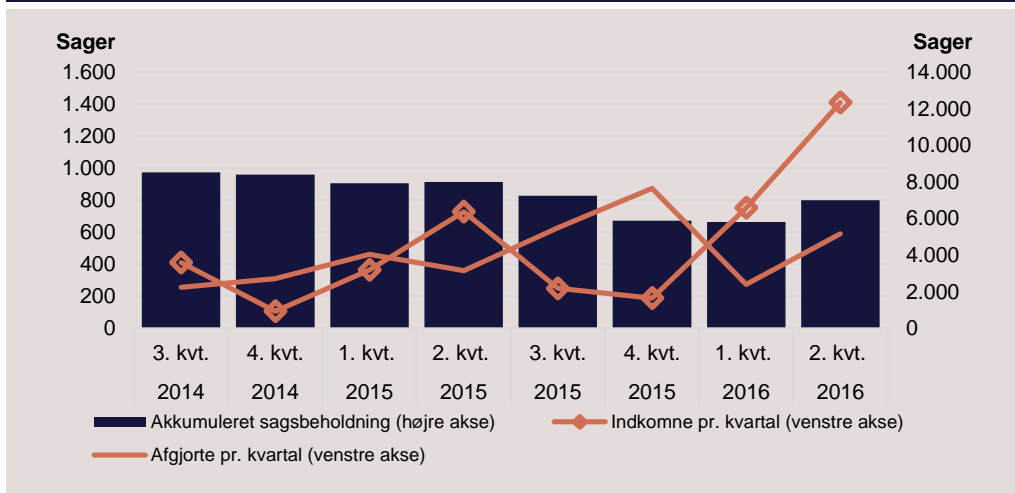
<sup>2</sup> For alle figurer bemærkes det, at tallene for sagstilgang og sagsbeholdning i skatte- og vurderingsankenævnsager er et øjebliksbillede, og viser antallet af sager, der på opgørelsestidspunktet var registreret som ankenævnsager. Tallene for sagstilgang og sagsbeholdning ændrer sig i takt med den endelige visitering af klagerne mellem ankenævn og Landsskatteretten og som følge af klagernes eventuelle brug af frit valgs-ordningen.

Figur 5. Skatteankenævn – indkomne og afgjorte sager



Vurderingsankenævnene (VAN) sagsindgang er svingende. Beholdningen har været fallende siden 3. kvartal i 2014, men er steget det seneste kvartal på grund af klager over årsvurderinger, jf. figur 6. En del indkomne sager vil blive afgjort af Landsskatteretten, hvis klageren har ønsket det. Dette kan ske helt indtil det tidspunkt, hvor der er truffet afgørelse i sagen. Beholdningen er således et øjebliksbillede, da kun en del af klagerne er visiteret. Nogle klager vil derfor vise sig at skulle afgøres af andre afgørelsesmyndigheder som følge af bl.a. frit-valgs-ordningen. Beholdningen er dermed udtryk for det maksimale antal sager, som under de givne forudsætninger kan afgøres i vurderingsankenævnene.

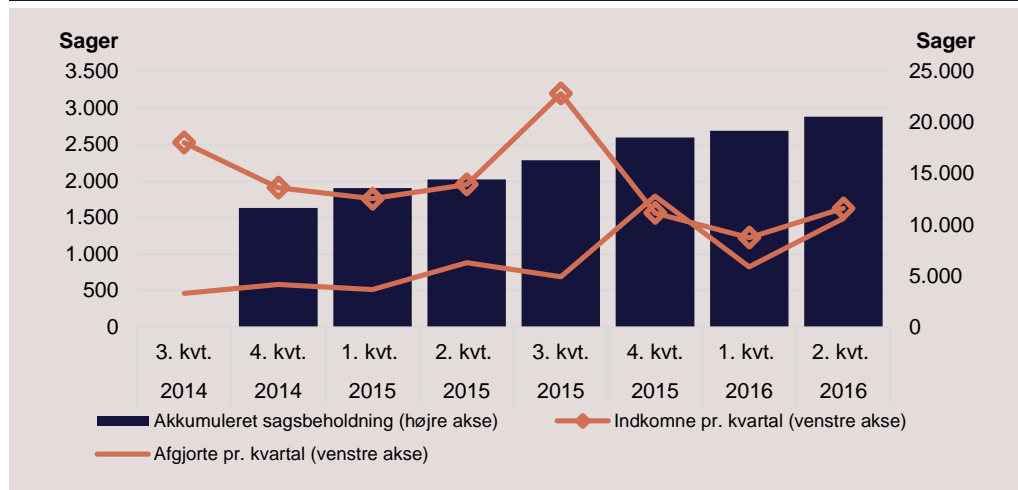
Figur 6. Vurderingsankenævn – indkomne og afgjorte sager



## Landsskatteretten (LSR)

Sagsindgangen er svingende, men beholdningen er stigende, *jf. figur 7*. Mængden af sager er særlig stor her, hvilket forklarer en del af den samlede vækst i beholdningen på tværs af afgørelsesinstanserne.

Figur 7. Landsskatteretten – indkomne og afgjorte sager

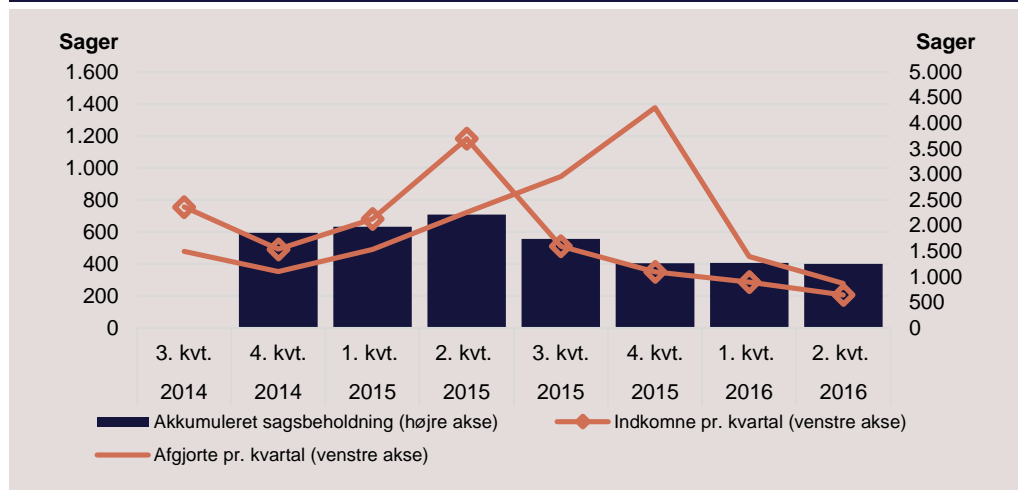


Anm.: På grund af indførelsen af nye ledelsesinformationssystemer i Skatteankestyrelsen er det først blevet muligt at opgøre beholdningen af sager fra udgangen af 2014 og frem.

## Skatteankestyrelsen (SANST)

Antallet af sager, der modtages til afgørelse af Skatteankestyrelsen, er faldende. Beholdningen er faldende, hvilket blandt andet skyldes et fald i antallet af indkomne inddrivelses-sager, *jf. figur 8*.

Figur 8. Skatteankestyrelsen – indkomne og afgjorte sager



Anm.: På grund af indførelsen af nye ledelsesinformationssystemer i Skatteankestyrelsen er det først blevet muligt at opgøre beholdningen af sager fra udgangen af 2014 og frem.

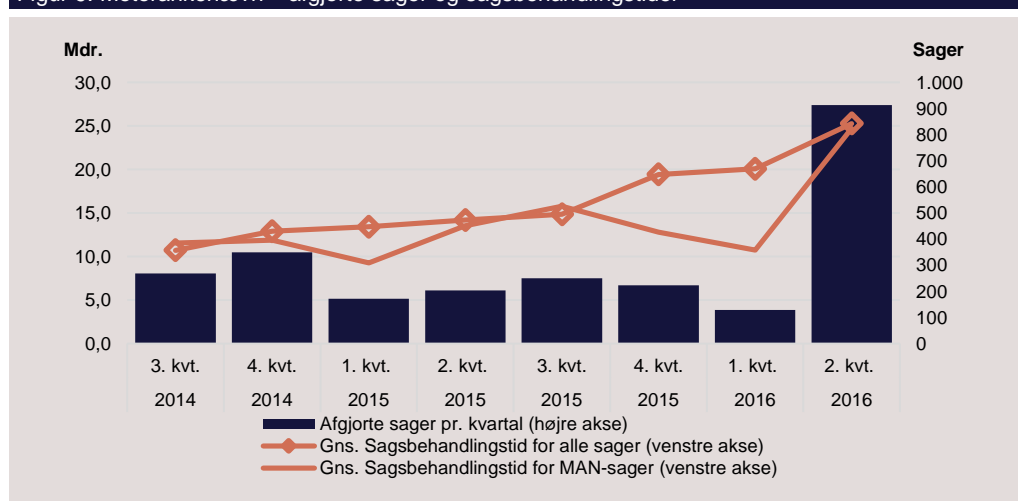
## Afgjorte sager fordelt på afgørelsesinstanser

Nedenfor ses udviklingen for sagsbehandlingstiderne og antallet af afgjorte sager for de fem afgørelsesinstanser. Generelt ses, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er stigende for flere af instanserne, hvilket især skyldes, at den store beholdning af ældre sager, som styrelsen blev født med, afsluttes. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid forventes derfor på kort sigt at stige yderligere.

### Ankenævn

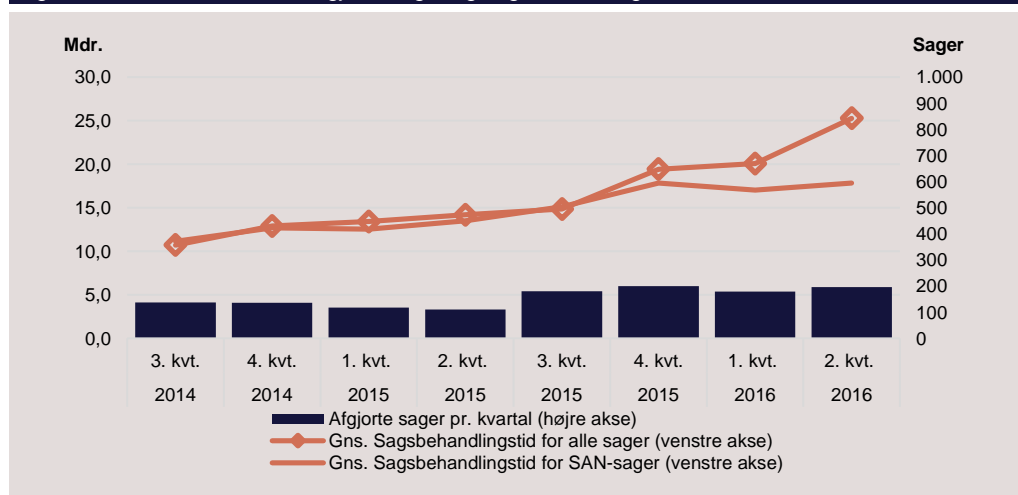
Antallet af sager afgjort af motorankenævn (MAN) er steget meget i 2. kvartal 2016 grundet afslutning af et større sagskompleks på omkring 800 sager. Sagsbehandlingstiden har været svingende de sidste otte kvartaler, *jf. figur 9*.

Figur 9. Motorankenævn – afgjorte sager og sagsbehandlingstider



Antallet af sager afgjort af skatteankenævn (SAN) er faldet lidt i begyndelsen af 2015 for derefter at stige lidt igen. Efter en indsats påbegyndt i 2. kvartal 2015 for at fremme sager til skatteankenævnene steg antallet af afgjorte sager efterfølgende, *jf. figur 10*. Sagsbehandlingstiden ligger under eller tæt op ad gennemsnittet for alle sager. Det bemærkes, at der generelt er få sager til afgørelse i skatteankenævnene.

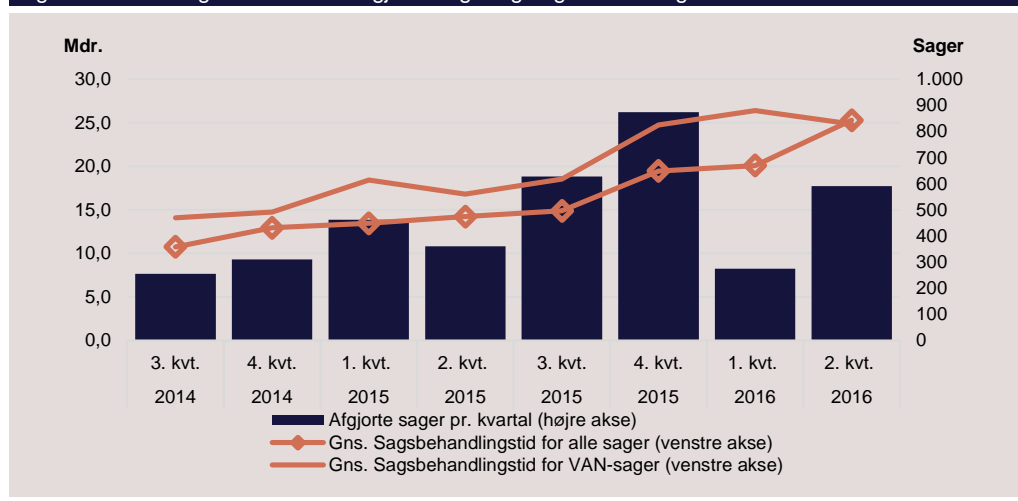
Figur 10. Skatteankenævn – afgjorte sager og sagsbehandlingstider





Antallet af sager afgjort af vurderingsankenævn (VAN) varierer meget mellem kvartalerne. I andet halvår 2015 er antallet af afgjorte sager mere end fordoblet i forhold til andet halvår 2014, *jf. figur 11*, hvilket i høj grad skyldes styrelsens fokus på målrettet oplæring, kompetenceudvikling og kvalitet. På grund af den store sagsafslutning i sidste kvartal 2015 blev der afgjort få sager i 1. kvartal 2016, mens der i 2. kvartal 2016 blev afgjort knap 600 sager, *jf. figur 11*. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for sager til afgørelse i vurderingsankenævnene er oftest højere end gennemsnittet for alle klagesager, idet vurderingssagerne generelt er ældre end skattesagerne.

Figur 11. Vurderingsankenævn – afgjorte sager og sagsbehandlingstider

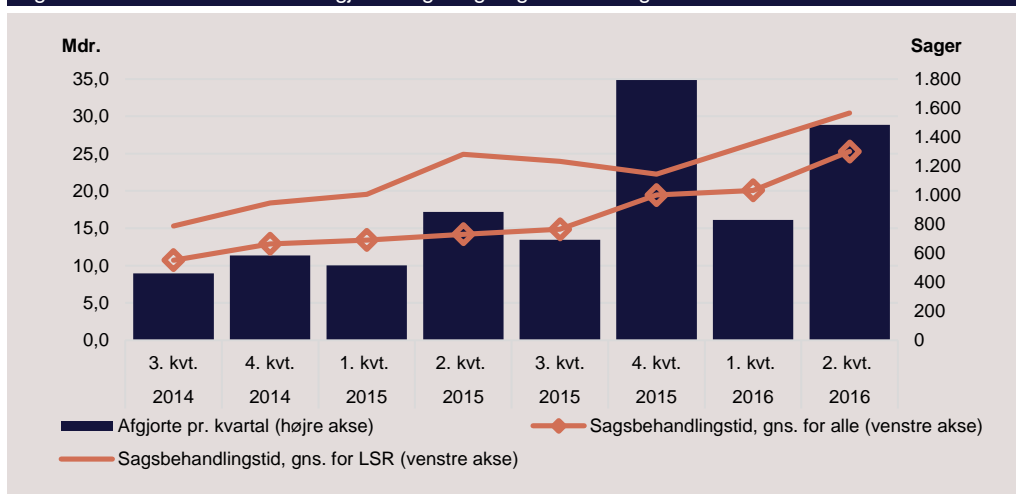


### Landsskatteretten (LSR)

Antallet af afgjorte sager ved Landsskatteretten er svingende. I 1. og 2. kvartal 2016 er der afgjort flere sager end i samme periode sidste år, hvilket primært er en forskydning i forhold til nævnene. Det stigende antal LSR-sager skyldes således dels, at styrelsen afslutter mange gamle sager (de gamle sager er LSR-sager), og dels at klagerne benytter frit-valgsordningen til at vælge at få en afgørelse i Landsskatteretten, *jf. figur 13*.

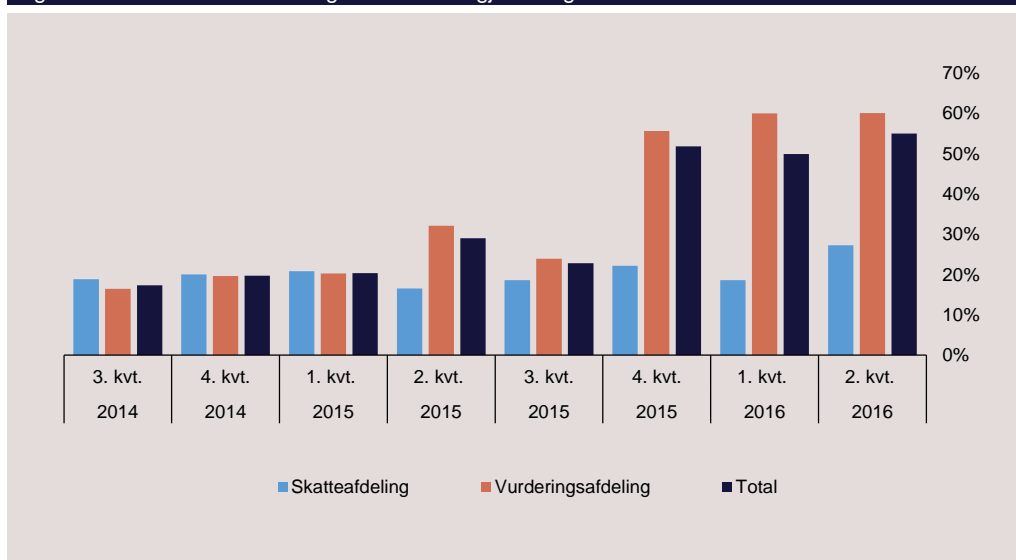
Sagsbehandlingstiden har været stigende det meste af perioden. Der var et mindre fald i sagsbehandlingstiden i 3. og 4. kvartal 2015, som endnu ligger væsentligt over den gennemsnitlige sagsbehandlingstid, *jf. figur 12*. De høje sagsbehandlingstider er påvirket af, at der fortsat afsluttes ældre vurderingssager.

Figur 12. Landsskatteretten – afgjorte sager og sagsbehandlingstider



Antallet af afgjorte sager, hvor klageren har ønsket en afgørelse fra Landsskatteretten i stedet for en ankenævnsafgørelse, har været stigende, *jf. figur 13*. Især vurderingssagerne trækker op. Dette skyldes blandt andet, at hovedparten af klagerne på FFF-området vælger en afgørelse fra Landsskatteretten. I modsætning til nævnene ydes der omkostningsgodtgørelse i Landsskatterettens sager.

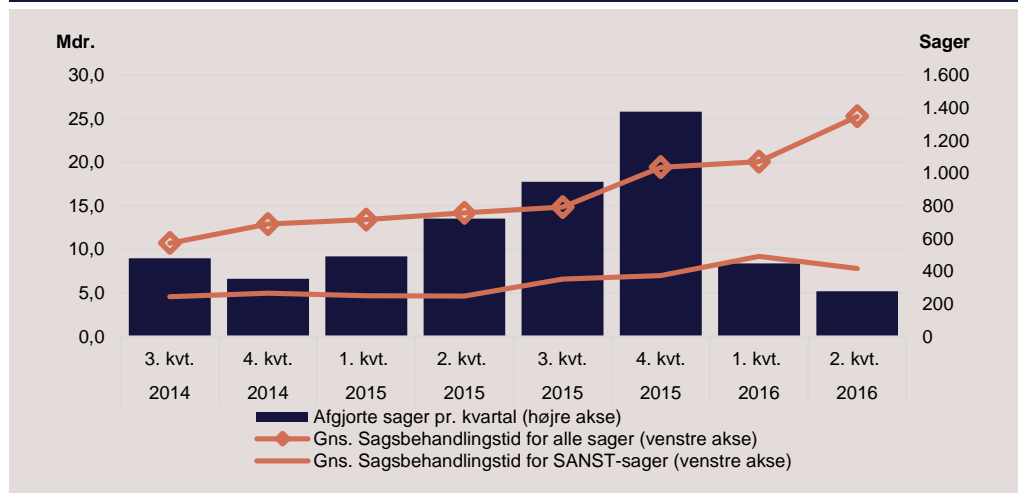
Figur 13. Landsskatteretten valgt – andel af afgjorte sager



### Skatteankestyrelsen (SANST)

Sagerne, der afgøres af Skatteankestyrelsen, er karakteriseret ved have en kort sagsbehandlingstid. Sagsområderne er fastlagt i en bekendtgørelse om afgørelse af visse klager i Skatteankestyrelsen. Antallet af sager afgjort af Skatteankestyrelsen faldt i 1. og 2. kvartal 2016, hvilket blandt andet skyldes et fald i antallet af indkomne inddrivelsessager, *jf. figur 14*.

Figur 14. Skatteankestyrelsen – afgjorte sager og sagsbehandlingstider



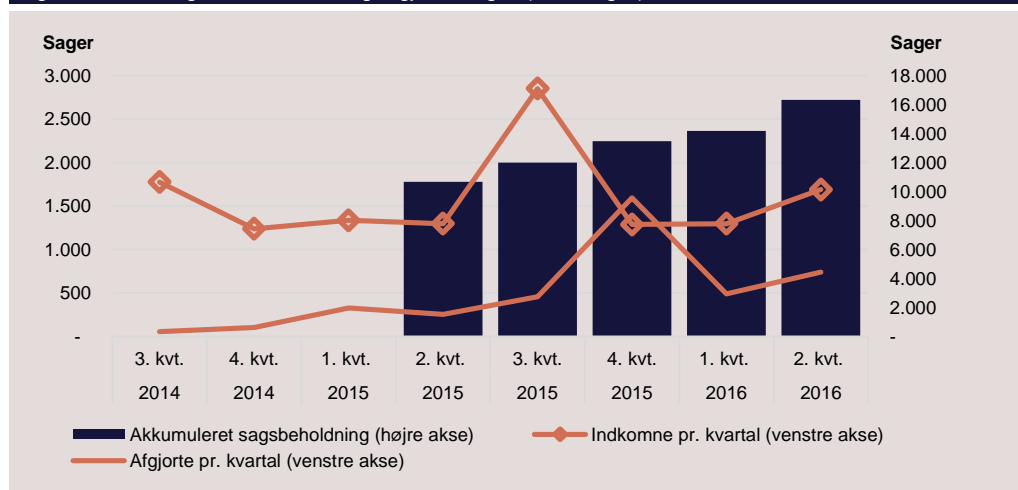
### Særligt om FFF-sager og Øvrige sager

FFF-sagerne (sager om fradrag for forbedringer i grundværdien) udgør 50 pct. af beholdningen, men kun 21 pct. af de sager, der er blevet afgjort i 2. kvartal 2016. Der afgøres flere og flere sager, men sagsbeholdningen vokser fortsat. Herunder ses, hvordan FFF-sager og øvrige sager fordeles sig.

### FFF - Indkomne og afgjorte sager

FFF-området har i særlig høj grad været præget af rekruttering, oplæring af nye medarbejdere og sikring af en ensartet høj kvalitet i sagsbehandlingen. Til trods for, at antallet af afgjorte sager har været stigende, er beholdningen også vokset *jf. figur 15*. Det skyldes, at FFF-sagerne er indkommet hurtigere end forudsat. Til gengæld forventes sagsindgangen nu at falde betragteligt, hvorfor også beholdningen vil begynde at falde.

Figur 15. FFF-sager – indkomne og afgjorte sager (FFF-sager)

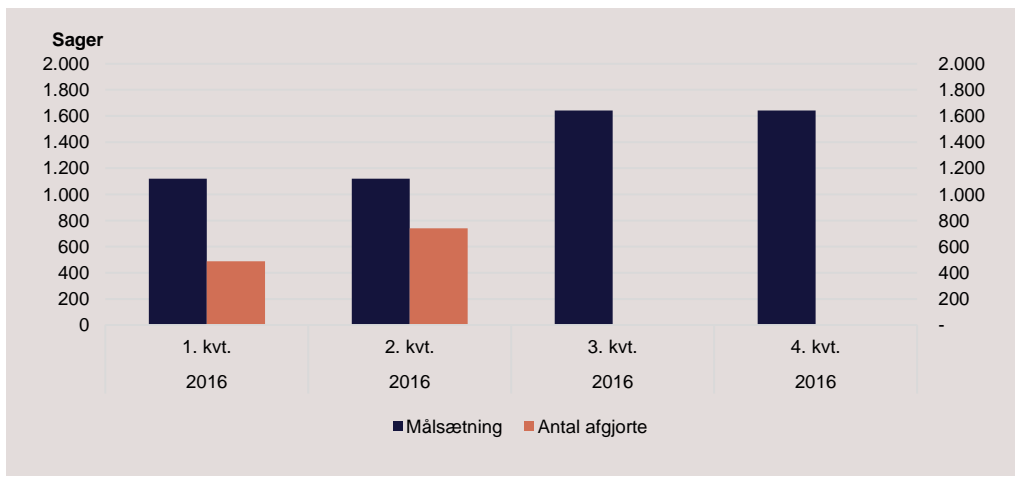


Anm.: På grund af indførelsen af nye ledelsesinformationssystemer i Skatteankestyrelsen er det først blevet muligt at opgøre beholdningen af sager fra midten af 2015 og frem.

I første halvår 2016 afsluttede styrelsen 1.229 FFF-sager og nåede ca. 55 pct. af målsætningen for perioden, *jf. figur 16*. Skatteankestyrelsen arbejder målrettet på at skabe et jævnt

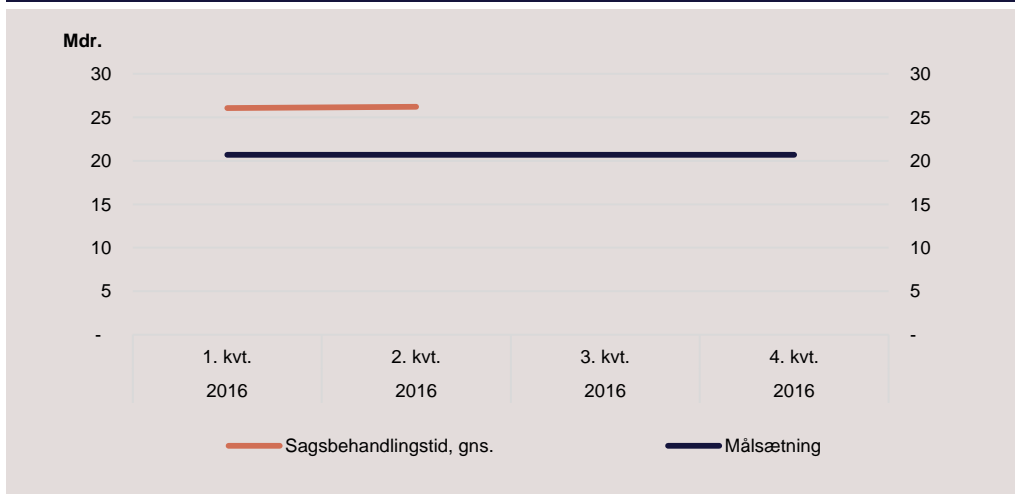
sagsflow, og forventer en stigning i produktionen i andet halvår sammenlignet med første halvår 2016. Styrelsen forventer dog ikke at nå de fastsatte mål for året, hvorfor den nedjusterede forventning til 2. halvår 2016 fremgår af figur 16. Forventningen til 2. halvår 2016 er nedjusteret pga. de forhold, der nævnes i rapportens indledning.

Figur 16. Antal afgjorte sager og målsætning (FFF-sager)



Sagsbehandlingstiden på ca. 26 måneder i 1. og 2. kvartal 2016 ligger over målsætningen om sagsbehandlingstider på ca. 21 måneder, jf. figur 17. Sagsbehandlingstiden hænger sammen med beholdningens alder, som generelt er høj.

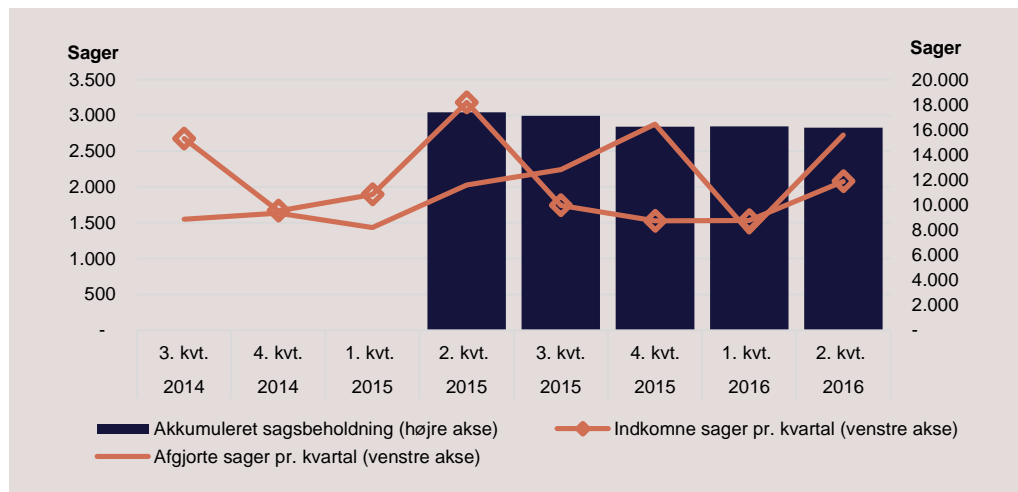
Figur 17. Sagsbehandlingstider og målsætning (FFF-sager)



## Øvrige - Indkomne og afgjorte sager

Antallet af afgjorte øvrige sager, dvs. alle sager bortset fra FFF-sager, er generelt stigende. Antallet af indkomne sager er svingende set over hele perioden, og beholdningen er faldende, jf. figur 18.

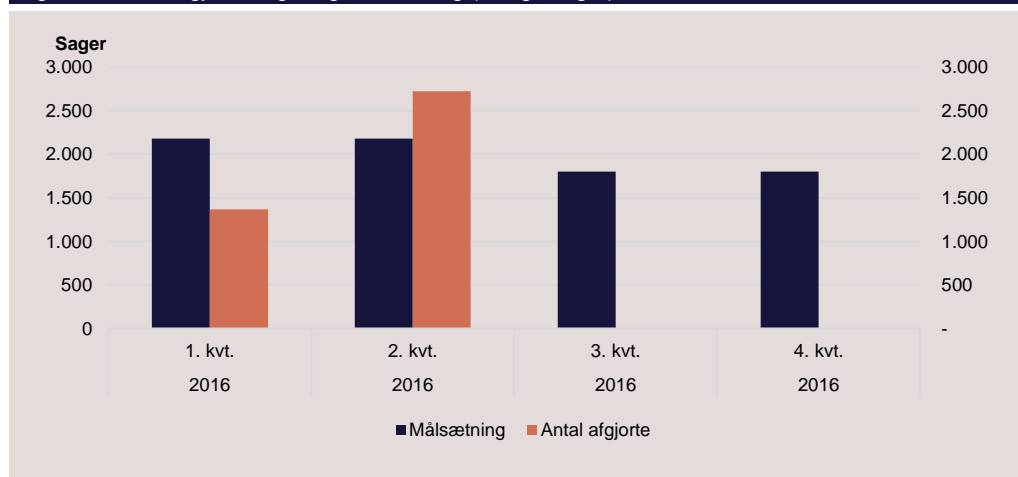
Figur 18. Øvrige sager – indkomne og afgjorte sager (Øvrige sager)



Anm.: På grund af indførelsen af nye ledelsesinformationssystemer i Skatteankestyrelsen er det først blevet muligt at opgøre beholdningen af sager fra udgangen af 2014 og frem.

I årets første halvår afsluttede styrelsen 4.092 afgjorte øvrige sager og nåede dermed ca. 94 pct. af målsætningen for perioden. Dette hænger sammen med afslutningen af et større sagskompleks på motorområdet, jf. figur 19. Styrelsen forventer dog ikke at nå de fastsatte mål for året, hvorfor den nedjusterede forventning til 2. halvår 2016 fremgår af figur 19. Forventningen til 2. halvår 2016 er nedjusteret pga. de forhold, der nævnes i rapportens indledning. Skatteankestyrelsen arbejder målrettet på at skabe et jævnt sagsflow bl.a. ved at have stort fokus på fordelingen af sager i de forskellige sagsbehandlingsfaser.

Figur 19. Antal afgjorte sager og målsætning (Øvrige sager)



Sagsbehandlingstiden på ca. 25 måneder i 2. kvartal 2016 ligger over målsætningen om sagsbehandlingstider på ca. 14 måneder. Stigningen skyldes afslutning af en større mængde ældre vurderingssager, jf. figur 20.

Figur 20. Sagsbehandlingstider og målsætning (Øvrige sager)

