



# Beretning om behandlingen af henvendelser i 2017

Juni 2018

## Indholdsfortegnelse

1. Indledning .....	3
2. Udvalgte emner fra årets henvendelser .....	4
Digital kommunikation .....	4
Sagsbehandlingstid og kvittering .....	9
Betaling og inddrivelse .....	13
Kommunikation .....	17
Fremme eller berostillelse af klagesag i forhold til straffesag .....	19
3. Henvendelser i tal.....	21
3.1 Nye henvendelser.....	21
3.2 Afsluttede henvendelser.....	24
3.3 Sagsbehandlingstid .....	25
3.4 Kritik og henstillinger.....	25
Bilag: Uddybende statistik for henvendelser til Borger- og retssikkerhedschefen i 2017.....	27
1. Indsigelser over sagsbehandlingen.....	27
1.1 Nye indsigelser .....	27
1.2 Afsluttede indsigelser .....	29
1.3 Sagsbehandlingstid .....	30
1.4 Kritik og henstillinger.....	31
2. Øvrige henvendelser til visiteringsfunktionen .....	32
3. Øvrige henvendelser til Borger- og retssikkerhedschefen .....	34
4. Afsluttede sager hos Folketingets Ombudsmand for Skatteministeriet.....	35

## 1. Indledning

I overensstemmelse med retningslinjerne for behandling af indsigelser over SKATs behandling af spørgsmål, som ikke er afgørelser (SKM2014.571.SKAT), afgives hermed Borger- og retssikkerhedschefens beretning for 2017.

I juni 2017 fremlagde regeringen sin plan for omorganiseringen af SKAT. Der etableres en samlet skatteforvaltning bestående af syv styrelser pr. 1. juli 2018. Borger- og retssikkerhedschefen er organisatorisk indplaceret i den kommende Skattestyrelse, men vil fortsat være Borger- og retssikkerhedschef for alle de nye styrelser i den samlede skatteforvaltning. Ligeledes vil Borger- og retssikkerhedschefen fortsat fungere selvstændigt og uafhængigt af hele Skatteministeriets koncern.

Som konsekvens af den nye organisering af skatteforvaltningen vil retningslinjerne for behandling af indsigelser over sagsbehandlingen blive ændret pr. 1. juli 2018. Ændringerne fremgår af SKM2018.349.SKTST. Ifølge denne er de enkelte styrelser i skatteforvaltningen ansvarlig for 1. behandlingen af indsigelser. Borger- og retssikkerhedschefen vil fortsat være ansvarlig for 2. behandlingen af indsigelser. Desuden vil Borger- og retssikkerhedschefen også fremover afgive en årlig beretning om behandlingen af henvendelser. Den nye organisering af skatteforvaltningen vil således først slå igennem i beretningen for 2018, mens denne beretning vil tage udgangspunkt i SKATs organisering, stillingsbetegnelser mv. i 2017.

De henvendelser, som Borger- og retssikkerhedschefen har modtaget i årets løb, omhandler en lang række forskellige emner og problemstillinger, der afspejler bredden i SKATs myndighedsopgaver. Et tema, der har fyldt meget i årets løb, er anvendelsen af digital kommunikation. Det er et område, som har undergået en stor udvikling igennem de seneste år både lovgivningsmæssigt og teknisk. Det kræver derfor fokus fra SKATs side at vejlede borgere og virksomheder om, hvad de kan forvente, ligesom det er væsentligt, at medarbejderne bliver informeret om og instrueret i brugen af de digitale kommunikationsformer. Emnet er beskrevet mere uddybende i afsnit 2, hvor der også er medtaget eksempler på brugen af digital kommunikation.

I 2017 modtog SKAT 132 nye indsigelser, hvilket er en stigning på tre indsigelser i forhold til 2016, mens Borger- og retssikkerhedschefen modtog 27 nye indsigelser i 2017, hvilket er en stigning på seks indsigelser i forhold til 2016. Der er fortsat et lavt antal indsigelser på inddrivelsesområdet, hvilket - ligesom i 2016 - formentlig hænger sammen med nedlukningen af EFI og den deraf følgende lavere aktivitet på inddrivelsesområdet.

Udover indsigelserne modtog SKATs visiteringsfunktion 922 andre henvendelser i 2017, hvilket er et fald på 41 henvendelser i forhold til 2016. Antallet af henvendelser til Borger- og retssikkerhedschefen var 452 i 2017, hvilket er et fald på ni henvendelser i forhold til 2016.

Samlet set må antallet af indsigelser over SKATs sagsbehandling fortsat siges at være meget lavt, når det sættes i relation til, hvor ofte borgere og virksomheder er i kontakt med SKAT. Alene forretningsområdet Kundeservice har i 2017 besvaret knap 2,2 millioner telefonopkald, besvaret over 488.000 henvendelser via e-mail, modtaget mere end 38.000 henvendelser på sociale medier samt afholdt godt 3.200 individuelle møder, mens forretningsområdet Indsats har gennemført knap 763.000 kontroller (inkl. toldområdet).

Folketingets Ombudsmand har afsluttet 188 sager på Skatteministeriets område i 2017, heraf er to sager afsluttet med kritik. I ingen af disse sager har der været kritik af SKAT. Det er femte år i træk, hvor Ombudsmanden ikke har udtalt kritik af SKAT.

## 2. Udvalgte emner fra årets henvendelser

I det følgende omtales et lille udsnit af de henvendelser, som er modtaget i årets løb. Der er både tale om indsigelser over sagsbehandlingen samt andre henvendelser, der er modtaget hos Borger- og retssikkerhedschefen.

Ifølge retningslinjerne for behandlingen af indsigelser over SKATs sagsbehandling skal indsigelser i første omgang behandles af direktøren for det forretningsområde, som indsigelsen vedrører. Hvis borgeren eller virksomheden ikke er tilfreds med direktørens svar, er det muligt at få en anden, endelig administrativ behandling af indsigelserne hos Borger- og retssikkerhedschefen.

Når Borger- og retssikkerhedschefen modtager en ekstern henvendelse, dvs. henvendelser fra borgere, virksomheder, interesseorganisationer eller rådgivere, vurderes det indledningsvist, om henvendelsen kan besvares af Borger- og retssikkerhedschefen, eller om den skal videresendes til behandling i SKAT. I de tilfælde, hvor henvendelsen bliver videresendt til et forretningsområde, anmoder Borger- og retssikkerhedschefen ofte om at blive orienteret om SKATs behandling af henvendelsen, herunder om at modtage en kopi af SKATs svar til borgeren, virksomheden, interesseorganisationen eller rådgiveren.

### Digital kommunikation

Når en borger eller virksomhed har behov for at kontakte en offentlig myndighed, kan vedkommende selv bestemme, på hvilken måde de henvender sig, med mindre der i lovgivningen er fastsat særlige formkrav. Det vil sige, at det kræver lovhjemmel, hvis borgere og virksomheder skal pålægges at kommunikere på en bestemt måde med offentlige myndigheder.

Det er obligatorisk for både borgere og virksomheder at være tilsluttet Digital Post, som offentlige myndigheder kan sende breve til. Dette blev slået fast i Lov om Offentlig Digital Post, som Folketinget vedtog i juni 2012. Juridiske enheder med et cvr-nummer har været forpligtet til at have en digital postkasse siden 1. november 2013, mens fysiske personer har været forpligtet til at have en digital postkasse siden 1. november 2014. Loven giver offentlige myndigheder ret til at sende meddelelser til fysiske personer og juridiske enheders digitale postkasse.

Det er dog muligt for både borgere og virksomheder at blive fritaget for tilslutning til obligatorisk Digital Post.

En borger kan blive fritaget for at modtage post digitalt, hvis personen opfylder mindst et af de fritagelseskriterier, som er nævnt i Bekendtgørelse om fritagelse af fysiske personer fra tilslutning til Offentlig Digital Post m.v.:

- Har en kognitiv eller fysisk funktionsnedsættelse, hvor funktionsnedsættelsen hindrer personen i at anvende Digital Post-løsningen.
- Ikke har adgang til en computer i eget hjem eller opholdssted med tilstrækkelig internetforbindelse.
- Er registreret i Det Centrale Personregister som udrejst af Danmark.
- Ikke længere er registreret med fast bopæl eller opholdssted i Det Centrale Personregister.
- Har sproglige barrierer bestående i manglende beherskelse af dansk, der gør det svært for personen at anvende Digital Post-løsningen.
- Har praktiske vanskeligheder ved at skaffe NemID, fx på grund af udlandsophold med lang afstand til en dansk repræsentation, hvor NemID kan udleveres.

En virksomhed kan blive fritaget for tilslutning til Digital Post, hvis:

- Virksomheden ikke kan få en tilstrækkelig hurtig internetforbindelse på sin hjemstedsadresse. Hvis én teleudbyder i virksomhedens område kan levere internetforbindelsen, kan virksomheden ikke blive fritaget.
- Virksomhedens ejer eller ledelsesmedlem er indsat i et fængsel uden adgang til computer med internetforbindelse, eller hvis virksomhedens ejer eller ledelsesmedlem på grund af handicap ikke kan anvende en computer. I begge tilfælde gælder fritagelsen kun, hvis ingen andre kan modtage posten digitalt for virksomheden.

Løsningen for Digital Post leveres af e-Boks. Borgere, der modtager Digital Post fra offentlige myndigheder, kan læse deres digitale post på borger.dk eller på e-Boks.dk, mens virksomheder kan læse deres digitale post på virk.dk eller på e-Boks.dk.

Myndighederne kan på en tilmeldingsliste over digitale postmodtagere se, om en borger eller virksomhed er fritaget for tilslutning til Digital Post. Hvis en borger eller virksomhed er fritaget for tilslutning til Digital Post, skal myndigheden sende posten som papirpost eller på anden vis.

På Skatteministeriets område er der herudover fastsat særlige regler om digital kommunikation. Skatteministeren har bemyndigelse i skatteforvaltningslovens § 35 til bl.a. at fastsætte regler om, at henvendelser til og fra SKAT skal være i elektronisk form.

Bemyndigelsen er løbende udnyttet, idet det bl.a. er fastsat, at:

- SKAT kan sende meddelelser, afgørelser mv., som indeholder fortrolige oplysninger, ved at lægge meddelelsen i borgerens eller virksomhedens skattemappe i TastSelv.
- Fysiske og juridiske personer har pligt til at selvangive digitalt, med mindre de er fritaget for tilslutning til Digital Post.

- Fysiske personer skal digitalt anmode om genoptagelse efter skatteforvaltningsloven, med mindre de er fritaget for tilslutning til Digital Post.
- Anmodning om tilbagebetaling af udbytteskat skal ske via de digitale kanaler, som SKAT anviser, undtaget anmodninger efter kildeskattelovens § 55 og selskabsskattelovens § 29 D.

Som nævnt tidligere kan en borger eller virksomhed være fritaget for tilslutning til Digital Post. SKATs sagsbehandlingssystemer tjekker automatisk tilmeldingslisten over digitale postmodtagere. Viser det sig, at en borger eller virksomhed ikke kan modtage digital post, bliver brevet automatisk sendt som papirpost, hvis vedkommende har adresse i Danmark. Ved adresser i udlandet skal adressen indtastes manuelt i sagsbehandlingssystemet, før brevet kan sendes som papirpost.

Selv om det er obligatorisk for borgere og virksomheder at være tilsluttet Digital Post, er det endnu ikke muligt for alle SKATs sagsbehandlingssystemer at sende breve til de digitale postkasser. I disse tilfælde sender SKAT brevet som papirpost eller på anden vis, fx til skattemappen eller som krypteret mail.

Ifølge SKATs interne retningslinjer må en sagsbehandler kun sende post til en borgers skattemappe. Der må ikke sendes breve med fortrolige oplysninger til virksomheders skattemappe, da der ikke er den nødvendige brugerstyring i TastSelv Erhverv. Det vil sige, at SKAT ikke kan styre hvilken medarbejder i virksomheden, der åbner brevet. Når SKAT sender et brev til en borgers skattemappe, skal det ske efter en konkret aftale med borgeren. Det skyldes, at en borger ikke er forpligtet til at tilmelde sig og vedligeholde sin e-mailadresse i TastSelv Borger. Derfor skal der være en aftale med borgeren, så SKAT sikrer sig, at borgeren er vidende om, at der er sendt post til skattemappen.

Med hensyn til at sende post som krypteret mail har sagsbehandlerne i SKAT to muligheder, som de kan tilbyde borgere og virksomheder, idet SKAT ikke kan kræve, at borgere og virksomheder skal modtage post som krypteret mail. Den ene er ved at bruge hjælpeprogrammet ”Send Digitalt”. Dette kræver, at modtageren selv benytter hjælpeprogrammet ”Send Digitalt”. Mailsystemet kontrollerer automatisk, om forudsætningerne for sikker mailudveksling er opfyldt, så mailen kun sendes, hvis forudsætningerne er opfyldt.

Den anden mulighed for at sende krypteret mail er ved at benytte systemet ”Bluewhale”. Bluewhale er en mailløsning, som installeres som en ekstra funktion i SKATs mailsystem. Løsningen fungerer ved, at sagsbehandleren sender en mail med de fortrolige oplysninger til modtagerens mailadresse. Samtidig sendes en sms til modtagerens mobiltelefon, som indeholder en pinkode, som modtageren skal bruge til at åbne indholdet i mailen. Sagsbehandleren skal altså have modtagerens mailadresse og mobiltelefonnummer for at sende meddelelser via Bluewhale.

I de situationer, hvor borgere og virksomheder er tilsluttet Digital Post, og i det omfang SKAT kan sende post til de digitale postkasser, giver den digitale kommunikation sjældent anledning til problemer. Dette gælder også i de tilfælde, hvor borgere og virksomheder er fritaget for tilslutning til Digital Post, men har adresse i Danmark, idet posten automatisk sendes som papirpost.

I andre situationer kan anvendelsen af digitale kommunikationsformer imidlertid give anledning til problemer, eksempelvis hvor en borger er fritaget for tilslutning til Digital Post, og borgeren

- Opholder sig i udlandet.
- Er hjemløs.

Hertil kommer de tilfælde, hvor SKATs systemer ikke er i stand til at sende post til borgerens eller virksomhedens digitale postkasse, hvorfor posten skal sendes på anden vis.

I disse situationer kræves det, at sagsbehandlerne har overblik over muligheder og begrænsninger i anvendelsen af de forskellige kommunikationsformer for derved at kunne tage stilling til, hvilke løsninger der kan anvendes i den konkrete situation.

Det kan have store konsekvenser for en borger eller virksomhed, hvis et brev ikke kommer frem eller kommer frem med forsinkelse, fx overskridelse af klagefrister, manglende mulighed for at indsende materiale, eller manglende mulighed for at udtale sig over et forslag til afgørelse. For SKATs vedkommende kan det fx medføre øget tidsforbrug til besvarelse af henvendelser og genfremsendelse af breve, forlængelse af svarfrister samt behandling af indsigelser over sagsbehandlingen.

Det er samtidig et område, som har været under kraftig udvikling især siden vedtagelsen af Lov om Obligatorisk Digital Post for både borgere og virksomheder. Der sker således løbende en udvidelse af, hvilke brevtyper SKAT kan sende til de digitale postkasser, ligesom de øvrige løsninger til digital kommunikation er kommet til hen ad vejen. Eksempelvis blev det muligt at sende meddelelser til borgernes skattemappe i 2014, mens Bluewhale-løsningen blev introduceret i 2016.

Derfor bør SKAT have vedvarende fokus på udviklingen i mulighederne for at anvende digital kommunikation. I den forbindelse er det væsentligt, at medarbejderne på en nem og overskuelig måde kan få overblik over de digitale kommunikationsformer og deres anvendelsesmuligheder, ligesom det er væsentligt, at medarbejderne modtager tilstrækkelig information om og instruktion i anvendelsen af de forskellige digitale kommunikationsformer. Endelig er det af stor betydning, at SKAT løbende informerer borgere og virksomheder om de digitale kommunikationsformer, så det på en nem og overskuelig måde er muligt at få viden om SKATs anvendelse af digital kommunikation.

#### *Eksempel 1:*

En borger med bopæl i udlandet anmoder om en vurdering af sine fordringers retskraft. I den forbindelse oplyser borgeren, at han hverken har TastSelv eller NemID, dvs. han har ikke adgang til skattemappe eller digital post.

Efter modtagelsen af henvendelsen forsøger SKAT at sende en kvittering med digital post. Dette kan imidlertid ikke lade sig gøre, da borgeren ikke kan modtage digital post. Når der er tale om borgere med adresse i Danmark, bliver breve i sådanne tilfælde automatisk sendt med papirpost. Når der, som i dette tilfælde, er tale om en borger med adresse i udlandet, kræver det, at sagsbehandleren manuelt indtaster borgerens adresse, før brevet kan sendes. Dette sker imidlertid ikke, hvorfor kvitteringen ikke bliver sendt til borgeren. Dette bliver først opklaret, da borgeren et par måneder

senere rykker for svar på sin henvendelse. Herefter sender SKAT en kopi af kvitteringen med papirpost.

Da SKAT ikke kan overholde den udmeldte sagsbehandlingsfrist, sender SKAT en ny kvittering til borgeren med oplysning om den forlængede sagsbehandlingstid. Denne kvittering bliver imidlertid heller ikke sendt til borgeren af samme årsag som den første kvittering. Kort tid herefter bliver sagsbehandleren selv opmærksom på, at kvitteringen ikke er blevet sendt, hvorefter en kopi af kvitteringen bliver sendt til borgeren med papirpost.

Herefter bliver både forslag til afgørelse samt afgørelse sendt med papirpost til borgeren.

I forbindelse med behandlingen af borgerens indsigelse over SKATs sagsbehandling sender SKAT en kvittering med papirpost. Da SKAT ikke kan overholde den udmeldte sagsbehandlingsfrist, sender SKAT en ny kvittering til borgeren med oplysning om den forlængede sagsbehandlingstid. Denne kvittering bliver sendt til borgerens skattemappe, men det sker uden aftale med borgeren og uden at orientere borgeren herom. Da borgeren et par dage senere rykker for svar på indsigelsen, bliver en kopi af kvitteringen sendt til borgerens mailadresse.

På baggrund af henvendelsen henstiller Borger- og retssikkerhedschefen til, at SKATs retningslinjer for afsendelse af post bliver gennemgået med henblik på at sikre, at post til ikke-digitale borgere samt borgere bosat i udlandet fremadrettet bliver korrekt afsendt. Dette arbejde er igangsat.

#### *Eksempel 2:*

En skatteyder anmoder SKAT om at sende breve til hans skattemappe, da han arbejder i udlandet.

På trods af anmodningen sender SKAT i to tilfælde breve til skatteyderen med papirpost. I det ene brev anmoder SKAT om oplysninger, og i det andet brev rykker SKAT for indsendelse af oplysningerne. Der er i øvrigt sket et skift af sagsbehandler imellem udsendelsen af det første og det andet brev.

Indsatsdirektøren beklager, at brevene blev sendt med papirpost.

#### *Eksempel 3:*

En skatteyder oplyser SKAT om, at han bor på må og få hos venner, at han ikke kan modtage papirpost på den adresse, han er registreret med, og at SKAT tidligere har modtaget breve sendt til hans folkeregisteradresse retur og genfremsendt brevene til ham via mail.

Alligevel sender SKAT et forslag til afgørelse med papirpost til skatteyderens folkeregisteradresse.

Det er indsatsdirektørens vurdering, at SKAT burde have sikret sig, at skatteyderen ville modtage SKATs forslag til afgørelse, når det blev sendt med papirpost til skatteyderens folkeregisteradresse. Alternativt, at SKAT burde have overvejet, om forslaget til afgørelse skulle sendes via krypteret mail eller til skatteyderens skattemappe.



#### *Eksempel 4:*

En skatteyder anmoder om fritagelse for betaling af et skattetillæg. På et tidspunkt rykker skatteyderen for svar på anmodningen, hvorefter SKAT oplyser, at afgørelsen er blevet sendt med papirpost for mere end to uger siden. Da skatteyderen ikke har modtaget afgørelsen, spørger skatteyderen, om afgørelsen kan sendes med Digital Post eller alternativt kan sendes pr. mail. SKAT vælger i stedet at sende en kopi af afgørelsen med papirpost. Tre uger senere spørger SKATs sagsbehandler, om skatteyderen har modtaget afgørelsen, hvilket skatteyderen svarer nej til. Herefter bliver afgørelsen sendt som sikker mail ved hjælp af Bluewhale-løsningen.

Kundeservicedirektøren beklager, at der ikke allerede i forbindelse med skatteyderens første henvendelse blev taget skridt til at sende afgørelsen som sikker mail.

#### *Eksempel 5:*

I en momssag indkalder SKAT regnskabsmateriale fra en virksomhed. Regnskabsmaterialet bliver indleveret i februar 2015. I perioden fra februar 2015 til oktober 2016 forsøger SKATs sagsbehandlere forgæves at kontakte skatteyderen telefonisk med spørgsmål til regnskabsmaterialet. Virksomhedens kontaktdata er ikke blevet opdateret i forbindelse med virksomhedens afmelding, hvorfor SKAT ikke har de korrekte kontaktdata. SKAT sender et brev til skatteyderen i oktober 2016, og der træffes afgørelse i sagen i november 2017.

Indsatsdirektøren beklager, at SKATs sagsbehandler ikke var opmærksom på muligheden for at sende en meddelelse til skatteyderens digitale postkasse. Dette skyldes, at det sagsbehandlingssystem, som SKAT anvender til momssagen, ikke kan sende digital post. Samtidig beklages den lange sagsbehandlingstid på i alt 2 år og 4 måneder.

#### **Sagsbehandlingstid og kvittering**

Der er ikke fastsat lovbestemte krav til sagsbehandlingstiden på SKATs område. Det følger imidlertid af princippet om god forvaltningsskik, at sager skal behandles inden for rimelig tid, og at sager ikke må trække unødigt ud. Hvis en sag trækker ud, skal borgeren eller virksomheden underrettes herom. Af underretningen skal det fremgå, hvorfor sagsbehandlingen trækker ud, og hvornår borgeren eller virksomheden kan forvente at modtage et svar.

Det er vigtigt, at SKAT har fokus på sagsbehandlingstiderne, idet det kan have store økonomiske og personlige konsekvenser for en borger eller virksomhed, hvis behandlingen af en sag trækker ud. Desuden kan lange sagsbehandlingstider og manglende underretning af en borger eller virksomhed om sagens forløb føre til mindre tilfredshed med og tillid til SKAT.

Borger- og retssikkerhedschefen omtalte i Beretningen for 2016 flere henvendelser, hvor sagsbehandlingstiden har været for lang, og hvor skatteyderen ikke er blevet underrettet, hvis en sag trækker ud. Også i 2017 har Borger- og retssikkerhedschefen modtaget henvendelser, hvor sagsbehandlingstiden har været for lang, og hvor skatteyderen ikke er blevet holdt orienteret om den forlængede sagsbehandlingstid.

Eksempelvis i forbindelse med ansøgninger om henstand har der været eksempler på lange sagsbehandlingstider og manglende underretning af borgeren eller virksomheden. Henstand med betalingen afskærer ikke SKAT fra at kunne foretage modregning i udbetalinger fra det offentlige. En klage til en administrativ klageinstans (Skatteankestyrelsen, Landsskatteretten eller et ankenævn) eller et sagsanlæg ved domstolene har ikke opsættende virkning, så derfor kan det være af stor betydning for borgeren eller virksomheden, at SKAT hurtigt træffer afgørelse om henstand.

Ansøgning om henstand er reguleret i skatteforvaltningslovens § 51, hvorefter SKAT kan give henstand med betalingen af skat i forbindelse med klage over en afgørelse til en administrativ klageinstans og ved en eventuel efterfølgende domstolsprøvelse af den administrative klageinstans' afgørelse. Hvis en afgørelse indbringes for domstolene, eller hvis en dom ankes, skal der indgives en ny ansøgning om henstand.

#### *Eksempel 6:*

En skatteyder ansøger om og får bevilget henstand i 2014 i forbindelse med indgivelsen af en klage over SKATs afgørelse til Skatteankestyrelsen. I juni 2016 indbringer skatteyderen afgørelsen i klagesagen for domstolene. Skatteyderen er i denne forbindelse ikke opmærksom på, at der skal ansøges om henstand på ny. I oktober 2016 sender SKAT et servicebrev til skatteyderen med oplysning om, at SKAT har til hensigt at ophæve den tidligere bevilgede henstand. Samtidig orienterer SKAT om muligheden for fornyet ansøgning om henstand. Herefter ansøger skatteyderen om yderligere henstand. SKAT får ikke behandlet ansøgningen, inden den tidligere bevilgede henstand bringes til ophør, ligesom SKAT ikke er opmærksom på, at den nye ansøgning om henstand vedrører en forlængelse af den tidligere bevilgede henstand. Som følge heraf udskriver SKAT nye årsopgørelser til skatteyderen. Desuden har SKAT i både 2014 og 2015 foretaget modregning i overskydende skatter og moms. SKAT træffer afgørelse om henstand den 10. april 2017. Samme dag afviser byretten retssagen, hvorefter henstanden ophører.

Direktøren for HR og Stab beklager, at servicebrevet fra SKAT blev sendt senere end normalt og efter ankefristens udløb. Brevet kan opfattes som upræcist og medvirke til at skabe tvivl hos skatteyderen i en situation, hvor skatteyderen allerede har indbragt sagen for retten. Desuden burde SKAT have foretaget en hurtigere vurdering af, om den tidligere bevilgede henstand kunne fortsætte. Endelig mener direktøren for HR og Stab, at sagsbehandlingstiden har været usædvanlig lang.

På baggrund af sagsforløbet har SKAT gennemgået processerne på området for at undgå lignende fejl. Bl.a. vil SKAT fremover være opmærksom på vigtigheden af, at servicebrevet udsendes hurtigst muligt efter modtagelsen af afgørelsen/dommen i klagesagen. Desuden skal SKATs sagsbehandlere være opmærksomme på, at de skal have overblik over korrespondancen mellem skatteyderen og SKAT, så der i den enkelte sag er et grundlag for at tage de rigtige initiativer på det rigtige tidspunkt.

#### *Eksempel 7:*

En virksomhed ansøger om henstand i henholdsvis februar 2015 og december 2015. Virksomheden får oplyst en sagsbehandlingstid på 3 måneder. SKAT sender et forslag til afgørelse i juli 2016, mens afgørelsen sendes i september 2016. Undervejs bliver virksomheden taget under konkursbehandling.

Sagsbehandlingstiden i henstandssagen har været ekstraordinær langvarig på grund af sagens omfang og kompleksitet samt samspillet med konkursbehandlingen. Derudover har der været en stor sagsmængde, som har betydet længere sagsbehandlingstider end normalt.

Direktøren for HR og Stab beklager, at sagsbehandlingstiden har været for lang, ligesom SKAT burde have orienteret virksomheden om, at sagsbehandlingstiden på 3 måneder ikke kunne overholdes med en oplysning om, hvornår virksomheden så kunne forvente at få en afgørelse.

Borger- og retssikkerhedschefen er enig i direktørens beklagelser.

HR og Stab vil fremadrettet ændre sine kvitteringsprocedurer på området, så der bliver givet orientering, hvis en oplyst sagsbehandlingstid ikke kan overholdes.

Der har også været problemer med lang sagsbehandlingstid og manglende orientering på andre sagsområder end henstand, hvilket illustreres i de følgende eksempler.

#### *Eksempel 8:*

Skatteankestyrelsen træffer afgørelse i december 2015, hvorefter skatteyderen skal have nye årsopgørelser og penge tilbage for to indkomstår. Efter flere rykkere fra skatteyderens advokat, meddeler SKAT i august 2016, at skatteansættelserne for begge indkomstår er ændret, og at skatteyderen vil modtage nye årsopgørelser i løbet af 14 dage. De overskydende beløb bliver imidlertid ikke udbetalt. Efter flere rykkere fra skatteyderens advokat, oplyser SKAT i januar 2017, at tilgodehavendet for det ene indkomstår vil blive udbetalt inden for 7 dage, mens tilgodehavendet for det andet indkomstår vil blive tilbageholdt med henblik på modregning for en restance. I marts 2017 rykker skatteyderens advokat igen for tilbagebetaling. Da der fortsat ikke sker udbetaling, klager advokaten i maj 2017 over SKATs sagsbehandling.

Kundeservicedirektøren finder den lange sagsbehandlingstid meget beklagelig. Desuden fremgår det, at det overskydende beløb for det andet indkomstår nu også er blevet udbetalt. Endelig har kundeservicedirektøren bedt om, at der også beregnes renter for perioden fra udskrivning af de nye årsopgørelser og indtil udbetaling har fundet sted.

#### *Eksempel 9:*

På baggrund af en tilsigelse til udlægsforretning samt et efterfølgende varsel om tvangssalg af en ejendom skriver en skatteyder flere gang i november og december 2016 til SKAT. Skatteyderen får oplyst en sagsbehandlingstid på 70 dage i SKATs kvitteringsmails. Den 7. februar 2017 får skatteyderen svar på sine henvendelser.

Inddrivelsesdirektøren finder det beklageligt, at skatteyderen ikke straks har fået svar på sine spørgsmål, når der er tale om så indgribende inddrivelsesskridt som udlæg og tvangssalg. Af samme årsag er der i tilsigelsen til udlægsforretning angivet et telefonnummer til SKAT Inddrivelse, så skatteyderen hurtigt kan få svar på eventuelle spørgsmål vedrørende udlægsforretningen. Inddrivelsesdirektøren oplyser, at SKAT Inddrivelse vil undersøge muligheden for at oprette en kontaktfor-

mular, så det i fremtiden bliver muligt at skrive til SKAT, når der er spørgsmål til en udlægsforretning. Hensigten er, at skatteyderen bliver kontaktet samme dag eller dagen efter af en pantefoged på lige fod med en telefonisk kontakt.

SKAT har oplyst til Borger- og retssikkerhedschefen, at denne særlige kontaktformular til brug for henvendelser vedrørende udlægsforretninger alligevel ikke er blevet oprettet. I stedet bliver nye henvendelser dagligt visiteret til rette sluse eller journalpostkasse bl.a. for at sikre, at henvendelser, der kræver særlig opmærksomhed, bliver behandlet hurtigt. Dette gælder fx henvendelser om aktindsigt, klager og udlægsforretninger.

*Eksempel 10:*

En skatteyder anmoder om refusion af indeholdt udbytteskat i juli 2015. I juni 2017 klager skatteyderen over, at anmodningen endnu ikke er blevet behandlet.

Indsatsdirektøren oplyser i sit svar, at SKAT i august 2015 standsede alle udbetalinger af indeholdt udbytteskat på grund af en formodning om svindel med refusionsanmodninger. Sagsbehandlingen af refusionsanmodninger er kun genoptaget i begrænset omfang, men i løbet af et par måneder forventer direktøren at kunne åbne op for sagsbehandlingen i et langt større omfang. Det er dog ikke muligt at give skatteyderen et konkret svar på, hvornår anmodningen kan forventes færdigbehandlet, hvilket beklages.

SKAT har oplyst til Borger- og retssikkerhedschefen, at refusionsanmodningen i juni 2018 endnu ikke er blevet behandlet.

*Eksempel 11:*

En virksomhed anmoder på vegne af en kunde om refusion af indeholdt udbytteskat i august 2016. I november 2017 klager virksomheden på kundens vegne over den lange sagsbehandlingstid, idet anmodningen endnu ikke er blevet behandlet.

Indsatsdirektøren oplyser i sit svar, at SKAT i august 2015 standsede alle udbetalinger af indeholdt udbytteskat på grund af en formodning om svindel med refusionsanmodninger. Desuden oplyser direktøren, at SKAT nu er færdig med at kontrollere refusionsanmodninger, som er modtaget i 2015, mens anmodninger modtaget i 2016 og 2017 tidligst forventes at være behandlet i løbet af foråret 2018. Vedrørende den konkrete anmodning forventer indsatsdirektøren, at den vil blive behandlet i første halvår af 2018, men det er beklageligvis ikke muligt at oplyse et mere konkret tidspunkt for, hvornår anmodningen kan forventes færdigbehandlet.

SKAT har oplyst til Borger- og retssikkerhedschefen, at refusionsanmodningen i juni 2018 endnu ikke er blevet behandlet.

### *Eksempel 12:*

En skatteyder kontakter Borger- og retssikkerhedschefen med oplysning om, at han er flyttet tilbage til Danmark. Han medbringer en bil, som er blevet synet og anmeldt til værdiansættelse hos SKAT. SKAT har meddelt, at der er en sagsbehandlingstid på 5-8 uger vedrørende værdiansættelsen. I denne periode må skatteyderen ikke køre i bilen, hvilket han er frustreret over, da han har brug for at kunne anvende bilen, bl.a. for at komme til en undersøgelse på hospitalet.

Ved Borger- og retssikkerhedschefens kontakt til SKAT oplyses det, at den oplyste gennemsnitlige sagsbehandlingstid er korrekt. SKAT mener dog, at der meget hurtigt kan træffes afgørelse om værdiansættelse i den konkrete sag. Samme dag tager SKAT kontakt til skatteyderen for at få de nødvendige oplysninger til at kunne beregne og afslutte sagen. Dagen efter er afgørelsen tilgængelig i skatteyderens skattemappe.

### **Betaling og inddrivelse**

SKAT modtager betaling af en række beløb fra både borgere og virksomheder. Borgere betaler fx restskat, vægtafgift, grøn ejeravgift og gaveavgift. Betaling kan bl.a. ske med Dankort, via netbank eller i et pengeinstitut. Virksomheder betaler bl.a. moms, punktafgifter, lønsumsafgift, A-skat og arbejdsmarkedsbidrag, selskabsskat og udbytteskat. Betaling sker til virksomhedens skattekonto via fx netbank, Nets leverandørservice, Dankort eller Mobilepay.

Hvis borgeren eller virksomheden ikke betaler til tiden, sender SKAT en rykker. Modtager SKAT fortsat ikke borgerens eller virksomhedens betaling, bliver gælden sendt til inddrivelse.

Ved inddrivelse giver lovgivningen muligheder for tvangsinddrivelse i form af fx lønindeholdelse, modregning, udlægsforretning, indgivelse af konkursbegæring, deltagelse i akkordordninger mv. Herudover kan der også bruges ikke-tvangsmæssige tiltag, som fx afdragsordninger. Endelig er der mulighed for at give henstand med betalingen samt eftergive en fordring helt eller delvist i overensstemmelse med gældende regler og praksis.

I efteråret 2015 standsede SKAT den automatiserede inddrivelse via inddrivelsessystemet EFI (Ét Fælles Inddrivelsessystem). Det betyder, at al inddrivelse sker manuelt. Som følge heraf, har inddrivelsen været reduceret, ligesom inddrivelsesarbejdet har været meget forsinket.

Det er af væsentlig betydning for borgere og virksomheder, at de kan indberette og indbetale på en nem og hurtig måde. Ligeledes er det af stor betydning for borgeres og virksomheders tillid til SKAT, at opkrævningen og inddrivelsen foregår på en korrekt og forståelig måde. Dette bør SKAT være opmærksom på, når de udvikler systemer og processer på området.

### *Eksempel 13:*

En virksomhed indberetter og betaler A-skat og AM-bidrag gennem LetLøn. LetLøn er et gratis tilbud til eIndkomst, som virksomheder kan bruge til at indberette løn for deres medarbejdere, hvis de ikke selv har et lønsystem. Betalingen af AM-bidrag, A-skat og ATP sker til LetLøn og ikke til virksomhedens skattekonto.

I det konkrete tilfælde modtager virksomheden efterfølgende en rykker fra SKAT for betaling af A-skat og AM-bidrag. Virksomheden undrer sig over SKATs rykker, ligesom virksomheden undrer sig over, at det ikke fremgår af teksten på kontoudtoget, hvad hævingen vedrører, når det er SKAT, der hæver et beløb på virksomhedens bankkonto.

Kundeservicedirektøren forklarer det fejlagtige rykkerbrev med, at LetLøn afleverede virksomhedens indbetaling til skattekontoen før indberetningen. Derved blev indbetalingen knyttet til førstkommande fremtidige krav, som ikke var indberetningen vedrørende A-skat og AM-bidrag, som LetLøn først afleverede til virksomhedens skattekonto senere.

LetLøn har tidligere været gjort opmærksom på dette problem, og har derfor sat foranstaltninger i værk for at imødegå lignende situationer. Kundeservicedirektøren har fået tilsagn fra LetLøn om, at de vil undersøge, hvorfor fejlen opstod igen og søge at finde en løsning.

Vedrørende teksten på kontoudtoget forklarer kundeservicedirektøren, at betalingsaftalen gennem LetLøn går igennem Nets.dk. SKAT har tidligere forhørt sig om muligheden for, at der kan skabes meningsfulde tekster på virksomhedernes kontoudtog, når SKAT hæver betalinger på virksomhedernes konti, men det er desværre ikke muligt.

SKAT har oplyst til Borger- og retssikkerhedschefen, at LetLøn ikke har iværksat yderligere foranstaltninger for at undgå problemet. For at imødegå uhensigtsmæssigheden har SKAT tidligere sikret, at der er udligningsstop i 3 dage, når der angives og betales A-skat. SKAT har nu bestilt en yderligere ændring således, at udligningsstoppet på denne type indbetalinger ændres til 4 dage.

#### *Eksempel 14:*

Politiet beslaglægger i oktober 2016 en bil med svenske nummerplader til sikkerhed for betaling af registreringsafgift. I november 2016 finder Byretten, at der ikke er grundlag for beslaglæggelsen. Byrettens kendelse bliver stadfæstet af Landsretten i december 2016.

Undervejs opkræver SKAT omkostninger vedrørende beslaglæggelse af bilen hos skatteyderen. Skatteyderen kontakter SKAT både telefonisk og skriftligt for at få stillet opkrævningen af omkostningerne i bero, men skatteyderen får ikke svar på sine henvendelser. Efter Landsrettens dom skriver SKAT til skatteyderen, at han kan se bort fra opkrævningen.

Indsatsdirektøren beklager, at skatteyderen ikke modtog hurtigere svar på henvendelserne vedrørende opkrævningen af omkostninger for beslaglæggelse af bilen. Som følge af henvendelsen vil SKAT desuden se på deres procedurer vedrørende opkrævning af omkostninger i forbindelse med beslaglæggelse.

#### *Eksempel 15:*

En borger henvender sig til SKAT for at få en opgørelse over skyldig grøn ejerafgift for hans virksomhed. Den opgørelse, som borgeren får tilsendt, vedrører imidlertid ikke hans virksomhed, men derimod en anden borger. Borgeren henvender sig igen til SKAT, hvorefter han får tilsendt den korrekte opgørelse.

Kundeservicedirektøren beklager, at der blev sendt en forkert opgørelse til borgeren. Herudover vil SKAT gennemgå sagsforløbet og sikre en opdatering af forretningsgangene, så der ikke fremover sker lignende fejl.

SKAT har oplyst til Borger- og retssikkerhedschefen, at der i den konkrete sag var tale om en menneskelig fejl, idet der blev vedhæftet en forkert fil i en mail. For at mindske sandsynligheden for fejl skal medarbejderne i den pågældende enhed fremadrettet åbne den fil, som vedhæftes i en mail, for at tjekke at dokumentet sendes til rette modtager. Desuden skal medarbejderne løbende rydde op i den mappe, som anvendes til at gemme filer, der skal vedhæftes, da det vil mindske risikoen for at vælge en forkert fil.

#### *Eksempel 16:*

I 2015 bliver en virksomhed screenet til konkursbehandling. Sagsbehandlingen falder sammen med beslutningen om at suspendere den automatiserede inddrivelse i september 2015. En konsekvens af suspenderingen var, at de igangværende sager blev sat i bero. Siden suspenderingen i 2015 har SKAT inddrevet gæld manuelt, hvilket medfører lange sagsbehandlingstider. Virksomhedens sag bliver taget op igen i juli 2017, hvor SKAT efter en konkret vurdering beslutter, at der skal indgives konkursbegæring af virksomheden til skifteretten.

Borger- og retssikkerhedschefen finder det beklageligt, at SKAT ikke tidligere orienterede virksomheden mere tydeligt om, hvorfor inddrivelsessagen blev berostillet i ca. 2 år. Desuden ville det efter Borger- og retssikkerhedschefens opfattelse have været mere hensigtsmæssigt, hvis SKAT generelt havde sikret en bedre kommunikation af, hvilken betydning EFI-systemets nedlukning havde for SKATs inddrivelsesaktiviteter.

#### *Eksempel 17:*

En borger har to fordringer, der er sendt til inddrivelse hos SKAT i 2013. Borgeren afdrager løbende på kravene. Herudover foretager SKAT modregning i overskydende skat.

I forbindelse med behandlingen af en indsigelse over SKATs sagsbehandling i 2017 konstaterer SKAT, at begge krav er forældede i 2014. SKAT kan derfor ikke anvende borgerens indbetalinger efter indtrådt forældelse, idet kravene er bortfaldet. Modregningen er derimod foretaget, inden forældelsen er indtrådt, hvorfor den fastholdes. SKAT afskriver de resterende krav inklusiv gebyrer og inddrivelsesrenter, mens der sker tilbagebetaling af det beløb, som er indbetalt efter indtrådt forældelse.

Inddrivelsesdirektøren beklager, at SKAT ikke tidligere har været opmærksom på, at der i borgers sag er sket inddrivelse af forældede krav.

#### *Eksempel 18:*

En borger ansøger om eftergivelse af gæld. I kvitteringen skriver SKAT, at der ikke kan oplyses en svarfrist. Dette klager borgeren over.

Inddrivelsesdirektøren oplyser til borgeren, at SKAT igennem de seneste år har været ramt af it-problemer, og som konsekvens heraf bliver samtlige fordringer gennemgået for at sikre, at SKAT kun behandler fordringer, som er lovlige og retskraftige.

For borgeren betyder det, at samtlige fordringer, der er sendt til inddrivelse i SKAT, skal undersøges, før SKAT kan gå i gang med at behandle ansøgningen om gældseftergivelse. Dette medfører desværre en noget længere sagsbehandlingstid.

Selv om ansøgningerne behandles i den rækkefølge, de modtages, er det ikke muligt for SKAT at oplyse yderligere om en tidsfrist. Det skyldes, at undersøgelsen af, om fordringerne er retskraftige, er individuel fra person til person.

#### *Eksempel 19:*

En borger modtager en tilsigelse til udlægsforretning vedrørende to opkrævningsgebyrer samt gebyr for tilsigelsen og retsafgift. Borgeren mener, at opkrævningsgebyrerne allerede er betalt, ligesom borgeren undrer sig over, at SKAT tilsiger ham til en udlægsforretning uden først at have rykket for den manglende betaling af gebyrerne.

Inddrivelsesdirektøren forklarer, at en fordringshaver har sendt et krav til inddrivelse hos SKAT. Dette sker, når fordringshaveren forgæves har forsøgt at opkræve gælden ved f.eks. at udsende opkrævninger og eventuelt rykkere. Fordringshaveren skal også orientere skyldneren om, at kravet sendes til inddrivelse hos SKAT. Det konkrete krav består af et hovedkrav, to gebyrer samt opkrævningsrenter. SKAT træffer afgørelse om modregning i skyldnerens overskydende skat til dækning af hovedkravet og opkrævningsrenterne. Det var ikke muligt at foretage modregning til dækning af gebyrerne, da det først skulle undersøges, om de var retskraftige.

På grund af suspenderingen af den automatiserede inddrivelse behandles alle inddrivelsessager manuelt. Det medfører længere sagsbehandlingstid, som kan betyde, at SKAT bliver nødt til at foretage udlæg uden først at rykke for ikke at miste muligheden for at inddrive gælden på grund af forældelse. Inddrivelsesdirektøren kan sagtens forstå, at det kan virke meget voldsomt at modtage en tilsigelse fra SKAT som det første skridt i inddrivelsessagen, men der er ikke noget lovkrav om, at der skal være rykket for kravet inden tilsigelse til udlægsforretning.

#### *Eksempel 20:*

En borger har gæld, der er sendt til inddrivelse hos SKAT. For indkomstårene 2014 og 2015 skal borgeren have udbetalt penge fra SKAT. Da SKAT ikke foretager modregning i udbetalingerne, får det borgeren til at tro, at fordringerne er forældede.

Kundeservicedirektøren oplyser, at en skatteyder skal være rykket for betaling af en gæld, før gælden kan afvikles ved modregning. Dette har ikke været muligt i det konkrete tilfælde på grund af tekniske problemer med SKATs systemer. Der har både været problemer med SKATs inddrivelsessystem (EFI) og SKATs opkrævningssystem, hvilket forårsagede, at skatteyderens gæld ikke kunne opgøres med tilstrækkelig sikkerhed. Der blev derfor ikke sendt rykkere til skatteyderen, før problemerne blev rettet, og dette skete først i november 2016. Derudover har der været en fejl i det system i SKAT, som automatisk sender breve til skatteydere. Denne fejl bevirkede, at der ikke blev sendt



breve til lukkede virksomheder. Denne fejl blev løst i december 2016, hvorefter skatteyderen blev rykket for betaling af gælden i januar 2017. Da gælden ikke blev betalt, blev den overført til SKATs modregningsregister.

#### *Eksempel 21:*

En borger får i juni 2017 tilkendt en erstatning fra Statsadvokaten for uberettiget frihedsberøvelse. SKAT får erstatningsbeløbet indbetalt fra Politiet med henblik på at foretage modregning for gæld, som er sendt til inddrivelse hos SKAT. Borgeren rykker for en afgørelse om modregning i juli og august 2017. I oktober 2017 træffer SKAT afgørelse om modregning til delvis indfrielse af borgere-ns gæld til det offentlige. Det resterende beløb bliver udbetalt til borgeren, idet det ikke har været muligt for SKAT at placere dette beløb på borgerens restgæld, da denne fortsat er under vurdering for retskraft. Da retskraftvurderingen ikke kan afsluttes inden for rimelig tid, får borgeren restbeløbet udbetalt.

#### **Kommunikation**

SKAT er en myndighed, der træffer bebyrdende afgørelser over for borgere og virksomheder. Dette bør SKAT være bevidst om både i den skriftlige og mundtlige kommunikation, idet kommunikationen har stor betydning for borgere og virksomheders tillid til SKAT. Derfor har SKAT løbende fokus både på den interne og eksterne kommunikation.

Om sprogbrug skriver SKAT i sit adfærdskodeks fra marts 2016:

*”Ansatte i SKAT skal både på skrift og i tale udvise respekt for borgere, samarbejdspartnere og kolleger. Du optræder troværdigt og professionelt blandt andet ved at bevare roen, uanset hvordan du bliver mødt. Pas også på med at virke belærende og moraliserende, da det kan blive opfattet som uprofessionelt og unødigt krænkende. Din kommunikation skal passe med, at du som ansat i SKAT er objektiv og ordentlig.*

*Vær dedikeret i udførelsen af dine arbejdsopgaver, men sørg for, at dit personlige engagement udtil altid er tilpas afbalanceret, så der ikke kan sås tvivl om din objektivitet. Du bør ikke over for borgere bruge værdiladede ord, som udtrykker private holdninger og standpunkter.*

*Vær tydelig i din kommunikation med omverdenen. Vær opmærksom på, at også internt sprogbrug herunder i e-mails mv. skal være i overensstemmelse med SKATs sprogpolitik. Vis omtanke og respekt for dine kolleger og alle omkring dig, og vær varsom med brug af ironi og slang. Det er forskelligt, hvordan folk opfatter, hvorledes du kommunikerer.”*

Sprogpolitikken, som der henvises til i adfærdskodekset, indeholder de overordnede mål for, hvordan medarbejderne i SKAT skriver:

- Vi skriver med modtageren i centrum.
- Vi skriver korrekt og forståeligt.
- Vi skriver imødekommende.

*Eksempel 22:*

En skatteyder modtager en afgørelse fra SKAT. I afgørelsen skriver SKAT, at gennemgangen har ”afsløret fejl”, idet samme udgift var fratrukket to gange. Skatteyderen er ikke enig i SKATs begrundelse for afgørelsen.

Indsatsdirektøren vurderer, at formuleringen ”afsløret fejl” kan efterlade tvivl om SKATs objektivitet og saglighed. Det beklages derfor, at SKAT har anvendt denne formulering.

*Eksempel 23:*

I et forslag til afgørelse anvender SKAT begrebet ”returkommission” til at beskrive de foreliggende forhold. Virksomhedens advokat gør opmærksom på, at begrebet er en strafferetlig betegnelse for bestikkelse i den private sektor, mens den korrekte betegnelse i den konkrete sag er ”modydelse”. SKATs sagsbehandler beklager den fejlagtige brug af begrebet ”returkommission”. I den efterfølgende afgørelse fremgår begrebet ”returkommission” fortsat af afgørelsens sagsfremstilling, som er enslydende med forslaget, mens sprogbugen er korrigeret i afgørelsens endelige begrundelse.

Indsatsdirektøren er enig med virksomhedens advokat i, at SKAT med fordel kunne have erstattet ordet i afgørelsens sagsfremstilling. Desuden beklager indsatsdirektøren, at SKAT i forslaget til afgørelse utilsigtet får anvendt en forkert betegnelse, hvilket er uhensigtsmæssigt, da der er tale om et strafferetligt begreb.

*Eksempel 24:*

SKAT modtager oplysninger om, at en skatteyder har overført penge til udlandet. SKAT indleder en sag for at få belyst, om de overførte pengebeløb stammer fra skattepligtig indkomst, der ikke er selvangivet. Undervejs afholder SKATs sagsbehandler et møde med skatteyderen. På mødet udtaler sagsbehandleren, at de overførte penge f.eks. kunne stamme fra salg af hash, prostitution mv.

Skatteyderen finder udtalelsen krænkende og unødvendig for SKATs sagsbehandling.

I forbindelse med behandlingen af indsigelsen udtaler sagsbehandleren, at hun ikke havde eller har nogen mistanke om, at skatteyderen har haft indtægter ved prostitution og hashhandel. Forholdene blev nævnt som eksempler på uregistrerede indtægter for at forklare dette begreb. Medarbejderen valgte de pågældende eksempler på baggrund af erfaring fra andre sager.

Indsatsdirektøren finder det afgørende, at borgere og virksomheder har tillid til, at SKATs sagsbehandling sker med respekt for den enkeltes retssikkerhed. Det indebærer bl.a., at der ikke må være tvivl om, at SKATs sagsbehandling er objektiv og saglig. Indsatsdirektøren har forståelse for, at skatteyderen oplevede eksemplerne som krænkende, og han beklager stærkt, at SKAT anvendte de pågældende eksempler.

*Eksempel 25:*

I en fremsendelsesmail til Skatteankestyrelsen i forbindelse med, at SKAT har afgivet hørings svar i en klagesag, har en medarbejder i SKAT skrevet således:

*”Først og fremmest må jeg undskylde den sene besvarelse. Det beklager jeg virkelig....Men så har du til gengæld en forsinket besvarelse til gode en anden gang.”*

Inddrivelsesdirektøren beklager udtalelsen, som hun finder er uheldig og burde have været udeladt.

*Eksempel 26:*

En skatteyder får aktindsigt i sin skattesag. Blandt akterne er en mailkorrespondance mellem to medarbejdere i SKAT, hvor skatteyderen er omtalt på en nedladende måde.

Indsatsdirektøren finder det meget væsentligt, at den enkelte skatteyder har tillid til, at SKATs sagsbehandling er saglig og ordentlig, samt at sagsbehandlingen sker med respekt for den enkelte skatteydere retssikkerhed. SKAT har derfor et særligt fokus på retssikkerhed og adfærd, herunder at tonen i SKATs kommunikation er korrekt og neutral.

Det er indsatsdirektørens vurdering, at de pågældende udsagn klart er i strid med SKATs retningslinjer for sprogbrug, at det er kritisabelt, at skatteyderen er omtalt på den pågældende måde, og at udsagnene kan efterlade tvivl om SKATs saglighed, objektivitet og ordentlighed. Indsatsdirektøren beklager stærkt, at skatteyderen blev omtalt på den pågældende måde.

**Fremme eller berostillelse af klagesag i forhold til straffesag**

Hvis en medarbejder i SKAT har grundlag for at formode, at en skatteyder kan have overtrådt told-, skatte- eller afgiftslovgivningen, skal medarbejderen sende sagen til ansvarsvurdering hos SKATs straffesagsenheder. Oversendelse sker, når medarbejderen har truffet afgørelse om afgifts- eller skatteansættelsen. SKATs straffesagsenheder foretager herefter den strafferetlige vurdering af sagen.

I den forbindelse opstår spørgsmålet, om en straffesag kan gennemføres, før der foreligger en endelig skatteansættelse.

Ifølge Den juridiske vejledning skal en klage over skatteansættelsen som udgangspunkt behandles i det administrative klagesystem, før straffesagen gennemføres. Dette gælder især:

- Klagesager, hvor den foreliggende uenighed overvejende vedrører spørgsmålet om forståelse af materielle regler.
- Klagesager, hvor opgørelse af kravets størrelse i væsentlig grad bygger på et skøn.

I tilfælde, hvor klagen over skatteansættelsen kun vedrører forhold, der ikke er inddraget under straffesagen, fortsætter klagebehandlingen og behandlingen af straffesagen uafhængigt af hinanden.

I nogle tilfælde skal straffesagen dog søges fremmet før klagesagen. Dette gælder, hvis klagesagen overvejende vedrører:

- Bevisspørgsmål af betydning for afgørelsen om kravets størrelse.
- Anvendelse af retsregler, som ikke frembyder fortolkningsmæssig tvivl.

I tilfælde, hvor behandlingen af klagesagen trækker ud, og hvor straffesagen er tæt på strafferetlig forældelse, kan SKAT anmode politiet om at sigte den pågældende. Hvis straffesagen kan afgøres administrativt, forstås sigtelsen af SKATs straffesagsenheder.

Ovenstående principper for fremme eller berostillelse har været gældende stort set uændret siden 1994.

I 2016 besluttede SKAT at samle vurderingen af fremme eller berostillelse af straffesager i én af straffesagsenhederne med det formål at sikre, at der i endnu højere grad bliver foretaget ensartede vurderinger på området. For at støtte dette arbejde yderligere er interne retningslinjer og hjælperedskaber under udarbejdelse.

#### *Eksempel 27:*

SKAT træffer afgørelse om ændring af en skatteydners skatteansættelser. Samtidig meddeler SKAT, at sagen vil blive sendt til ansvarsvurdering i SKATs straffesagsenheder. Afgørelsen om de ændrede skatteansættelser bliver påklaget til Skatteankestyrelsen. Før klagesagen er afsluttet, vurderer SKAT, at straffesagen kan behandles med henvisning til principperne herfor i Den juridiske vejledning. Skatteyderens advokat undrer sig over, at straffesagen fremmes, før skattesagen er afsluttet.

#### *Eksempel 28:*

I 2010 træffer SKAT afgørelse om tilbagebetaling af for meget udbetalt afgift. Sagen bliver herefter sendt til SKATs straffesagsenheder til ansvarsvurdering. Afgørelsen medfører to klageforløb, hvor det ene afsluttes i juni 2014, og det andet afsluttes i august 2016. På baggrund af en henvendelse fra virksomheden svarer SKAT i oktober 2013, at de forventer, at der i november 2013 vil blive taget stilling til, om der skal indledes en straffesag. Virksomheden retter henvendelse til SKAT to gange i 2015. Begge gange stiller SKAT i udsigt, at der meget snart vil blive truffet beslutning i sagen, og først i den seneste besvarelse fra december 2015 bliver det oplyst, at vurderingen af strafansvaret har afventet klageforløbet. I juni 2016 rykker virksomhedens advokat for en afgørelse i straffesagen, hvorefter SKAT meddeler, at der formentlig kan træffes afgørelse i løbet af sommeren. I december 2016 klager virksomhedens advokat over, at SKAT endnu ikke har taget stilling til, om der skal indledes en straffesag.

Direktøren for HR og Stab oplyser, at straffesagsenheden stillede vurderingen af strafspørgsmålet i bero i forbindelse med klagen over SKATs afgørelse. Da udfaldet af de verserende sager har haft betydning for, dels om SKAT kunne rette et krav mod virksomheden og dels om størrelsen af kravet, finder direktøren, at det er i overensstemmelse med retningslinjerne i Den juridiske vejledning, at spørgsmålet om vurderingen af et strafansvar har været udskudt. Direktøren udtrykker dog også forståelse for, at det er meget lang tid at skulle gå i uvished om, hvorvidt der bliver rejst en straffesag.

Borger- og retssikkerhedschefen finder ligeledes, at det er inden for retningslinjerne i Den juridiske vejledning, at SKAT har afventet udfaldet af klagesagerne.

Herudover finder direktøren, at det i SKATs brev fra december 2015 burde have været meddelt, at straffesagsenheden også afventede den anden klagesag, som blev afsluttet i august 2016. Ligeledes burde straffesagsenheden allerede ved afslutningen af den anden klagesag i august 2016 have genoptaget sagsbehandlingen og færdiggjort vurderingen af strafansvaret.

Henset til det meget lange sagsbehandlingsforløb og den forventning, som sagsbehandleren flere gange har bibragt virksomheden om snarlig færdiggørelse af vurderingen af strafansvaret, finder direktøren for HR og Stab det kritisabelt, at virksomheden ikke har modtaget præcis orientering om status i sagsforløbet. Overordnet kan direktøren konkludere, at SKAT burde have været meget mere omhyggelige i sagen, have fulgt løbende op, og ikke mindst have været meget mere præcise om baggrunden for, hvorfor vurderingen af strafansvaret trak ud.

Endelig oplyser direktøren for HR og Stab, at straffesagsenheden nu har vurderet, at der er grundlag for en anmeldelse til politiet, og at der snarest vil blive sendt en tiltalebegæring til politiet.

Borger- og retssikkerhedschefen finder det ligeledes kritisabelt, at SKAT ikke løbende har oplyst overfor virksomheden, hvorfor vurderingen af strafansvar ikke blev foretaget, og at vurderingen var sat i bero.

### **3. Henvendelser i tal**

I de følgende afsnit præsenteres en række hovedtal for Borger- og retssikkerhedschefens behandling af de henvendelser, som blev modtaget i 2017.

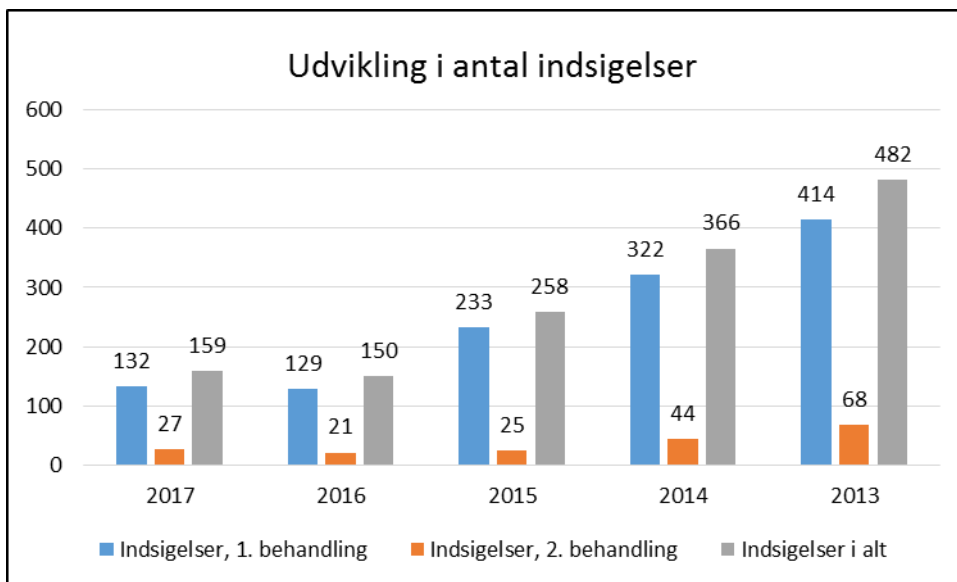
Mere uddybende statistik kan findes på Borger- og retssikkerhedschefens hjemmeside og er vedhæftet her som bilag.

#### **3.1 Nye henvendelser**

I 2017 modtog SKAT 132 nye indsigelser til første behandling. Der er tale om en stigning på tre indsigelser i forhold til 2016, hvor SKAT modtog 129 nye indsigelser. Der er dog fortsat tale om et lavt antal indsigelser, hvor især forretningsområdet Inddrivelse har oplevet et stort fald i antallet af indsigelser, hvilket formentlig fortsat hænger sammen med nedlukningen af Ét Fælles Inddrivelses-system (EFI) i 2015 og den deraf følgende lavere aktivitet på inddrivelsesområdet.

Borger- og retssikkerhedschefen har modtaget 27 nye indsigelser til anden behandling i 2017, hvilket svarer til knap 21 procent af de indsigelser, som SKAT afsluttede behandlingen af i 2017.

<b>Indsigelser modtaget i 2017</b>	
Indsigelser, 1. behandling	132
Indsigelser, 2. behandling	27
<b>Indsigelser i alt</b>	<b>159</b>

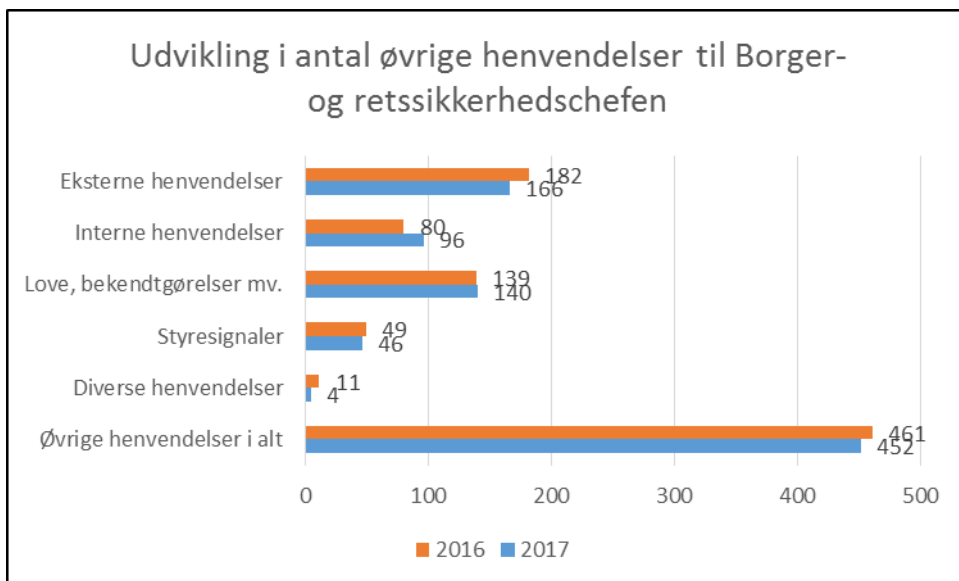


<b>Indsigelser modtaget i perioden 2015-2017 fordelt på forretningsområder</b>						
	2017		2016		2015	
	1. behandl.	2. behandl.	1. behandl.	2. behandl.	1. behandl.	2. behandl.
Kundeservice	49	9	51	1	53	3
Indsats	33	6	37	8	57	9
Inddrivelse	39	10	37	10	116	12
HR og Stab	11	2	4	2	7	1
IT	0	0	0	0	0	0
Økonomi	0	0	0	0	0	0
<b>I alt</b>	<b>132</b>	<b>27</b>	<b>129</b>	<b>21</b>	<b>233</b>	<b>25</b>

Udover indsigelser over sagsbehandlingen modtager Borger- og retssikkerhedschefen en række henvendelser af vidt forskellig karakter fra borgere, virksomheder, rådgivere, interesseorganisationer og medarbejdere i SKAT. Desuden modtager Borger- og retssikkerhedschefen en række forslag til love, bekendtgørelser og styresignaler i høring.

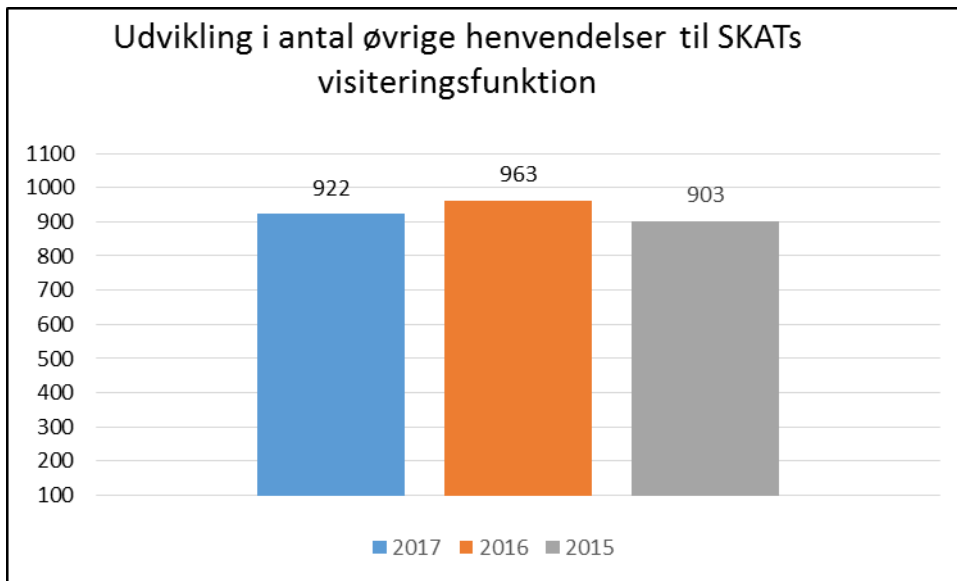
Det ses af nedenstående tabel, at Borger- og retssikkerhedschefen har modtaget i alt 452 henvendelser i 2017, hvilket er stort set uændret i forhold til 2016, hvor Borger- og retssikkerhedschefen modtog 461 henvendelser. Dog har Borger- og retssikkerhedschefen modtaget lidt færre eksterne henvendelser og lidt flere interne henvendelser i 2017 sammenholdt med 2016.

<b>Øvrige henvendelser modtaget hos Borger- og retssikkerhedschefen i 2017</b>	
Eksterne henvendelser til Borger- og retssikkerhedschefen	166
Interne henvendelser til Borger- og retssikkerhedschefen	96
Love, bekendtgørelser mv. til udtalelse hos Borger- og retssikkerhedschefen	140
Styresignaler til udtalelse hos Borger- og retssikkerhedschefen	46
Diverse henvendelser til Borger- og retssikkerhedschefen	4
<b>Øvrige henvendelser til Borger- og retssikkerhedschefen i alt</b>	<b>452</b>



Udover indsigelser over sagsbehandlingen modtager SKATs visiteringsfunktion en række henvendelser af vidt forskellig karakter. Disse henvendelser bliver vurderet af visiteringsfunktionen og videresendt til rette forretningsområde i SKAT eller anden relevant myndighed.

Visiteringsfunktionen modtog 922 henvendelser i 2017, hvilket er stort set uændret i forhold til de tidligere år, hvor antallet af henvendelser er blevet gjort op.



### 3.2 Afsluttede henvendelser

I 2017 afsluttede SKAT behandlingen af 130 indsigelser, heraf blev 124 indsigelser afsluttet med et svar til den, der har klaget, mens seks indsigelser blev afsluttet ved, at indsigelsen blev tilbagekaldt.

Borger- og retssikkerhedschefen afsluttede behandlingen af 25 indsigelser i 2017, heraf blev 24 indsigelser afsluttet med et svar til den, der har klaget, mens én indsigelse blev afsluttet ved, at indsigelsen blev tilbagekaldt.

<b>Indsigelser afsluttet i perioden 2015-2017 fordelt på forretningsområder</b>						
	<b>2017</b>		<b>2016</b>		<b>2015</b>	
	1. behandl.	2. behandl.	1. behandl.	2. behandl.	1. behandl.	2. behandl.
Kundeservice	47	8	52	2	56	2
Indsats	34	5	44	9	69	11
Inddrivelse	38	10	45	12	122	13
HR og Stab	11	2	3	2	9	1
IT	0	0	0	0	0	0
Økonomi	0	0	0	0	1	0
<b>I alt</b>	<b>130</b>	<b>25</b>	<b>144</b>	<b>25</b>	<b>257</b>	<b>27</b>
Heraf tilbagekaldt/ henlagt1)	6	1	10	0	10	0

1) I 2017 er tre indsigelser i Kundeservice tilbagekaldt, i Inddrivelse er én indsigelse tilbagekaldt, og i HR og Stab er to indsigelser tilbagekaldt. Desuden blev én indsigelse hos Borger- og retssikkerhedschefen tilbagekaldt. I 2016 er seks indsigelser i Kundeservice tilbagekaldt, og i Inddrivelse er fire indsigelser tilbagekaldt. I 2015 er fem indsigelser i Kundeservice tilbagekaldt, i Indsats er én indsigelse tilbagekaldt og én indsigelse er henlagt, i Inddrivelse og HR og Stab er én indsigelse tilbagekaldt, og i Økonomi er én indsigelse henlagt.



### 3.3 Sagsbehandlingstid

Målet er, at en indsigelse over SKATs sagsbehandling bliver afsluttet senest seks uger efter modtagelsen af indsigelsen fra SKATs visiteringsfunktion. Undtagelsesvis kan der fastsættes en sagsbehandlingstid på otte uger, eksempelvis i forbindelse med sommerferie og juleferie. Hvis sagsbehandlingstiden ikke kan overholdes, skal klageren have besked herom sammen med information om, hvornår behandlingen af indsigelsen forventes at blive afsluttet.

Den udmeldte sagsbehandlingstid blev nået i 69 sager hos SKAT, svarende til knap 56 procent af de afsluttede indsigelser i 2017, når de tilbagekaldte indsigelser ikke regnes med.

Hos Borger- og retssikkerhedschefen blev den udmeldte sagsbehandlingstid nået i 20 indsigelser, svarende til godt 83 procent af de afsluttede indsigelser i 2017, når den tilbagekaldte indsigelse ikke regnes med.

<b>Overholdt sagsbehandlingstid for indsigelser i perioden 2015-2017 fordelt på forretningsområder</b>						
	<b>2017</b>		<b>2016</b>		<b>2015</b>	
	1. behandl.	2. behandl.	1. behandl.	2. behandl.	1. behandl.	2. behandl.
Kundeservice	21	6	29	1	37	2
Indsats	26	4	31	6	31	9
Inddrivelse	18	9	27	9	64	6
HR og Stab	4	1	2	1	3	1
IT	0	0	0	0	0	0
Økonomi	0	0	0	0	0	0
<b>I alt</b>	<b>69</b>	<b>20</b>	<b>89</b>	<b>17</b>	<b>135</b>	<b>18</b>

### 3.4 Kritik og henstillinger

En indsigelse over SKATs sagsbehandling kan føre til, at der udtrykkes beklagelse eller kritik af en mangelfuld eller fejlagtig sagsbehandling hos SKAT. Desuden kan det henstilles, at der fremadrettet sker ændringer af SKATs arbejdsprocesser, systemer mv.

Ved en gennemgang af indsigelserne ses det, at 51 af de afsluttede indsigelser hos SKAT gav anledning til beklagelser og/eller henstillinger fra direktøren i forhold til forretningsområdets egen sagsbehandling. Dette svarer til beklagelser og/eller henstillinger i godt 41 procent af de afsluttede indsigelser i 2017, når de tilbagekaldte indsigelser ikke regnes med.

Hos Borger- og retssikkerhedschefen gav 11 af de afsluttede indsigelser i 2017 anledning til kritik og/eller henstillinger i forhold til SKATs sagsbehandling. Dette svarer til kritik og/eller henstillinger i knap 46 procent af de afsluttede indsigelser, når den tilbagekaldte indsigelse ikke regnes med.

<b>Indsigelser med beklagelser og/eller henstillinger i perioden 2015-2017 fordelt på forretningsområder</b>						
	<b>2017</b>		<b>2016</b>		<b>2015</b>	
	1. behandl.	2. behandl.	1. behandl.	2. behandl.	1. behandl.	2. behandl.
Kundeservice	19	3	25	0	27	1
Indsats	18	2	26	6	30	5
Inddrivelse	9	5	23	5	49	5
HR og Stab	5	1	1	1	4	0
IT	0	0	0	0	0	0
Økonomi	0	0	0	0	0	0
<b>I alt</b>	<b>51</b>	<b>11</b>	<b>75</b>	<b>12</b>	<b>110</b>	<b>11</b>

## Bilag: Uddybende statistik for henvendelser til Borger- og retssikkerhedschefen i 2017

### 1. Indsigelser over sagsbehandlingen

#### 1.1 Nye indsigelser

I 2017 modtog SKAT 132 nye indsigelser til første behandling, jf. tabel 1. Dette er stort set uændret i forhold til 2016, hvor SKAT modtog 129 nye indsigelser.

Som det også fremgår af tabel 1, har Borger- og retssikkerhedschefen modtaget 27 nye indsigelser til anden behandling i 2017, hvilket svarer til knap 21 procent af de indsigelser, som SKAT afsluttede behandlingen af i 2017.

	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
1. behandling	132	129	233	322	414	438	499
2. behandling	27	21	25	44	68	57	53
<b>I alt</b>	<b>159</b>	<b>150</b>	<b>258</b>	<b>366</b>	<b>482</b>	<b>495</b>	<b>552</b>

Tabel 2 og 3 viser, at indsigelserne modtaget i SKAT primært vedrører forretningsområderne Kundeservice, Indsats og Inddrivelse, hvilket hænger sammen med, at disse forretningsområder har den direkte kontakt til borgere og virksomheder. Fordelingen af indsigelser på disse tre forretningsområder er stort set uændret i forhold til 2016. Der ses således igen et lavt antal indsigelser på inddrivelsesområdet, hvilket formentlig fortsat hænger sammen med nedlukningen af EFI og den deraf følgende lavere aktivitet på inddrivelsesområdet. I takt med indfasningen af det nye inddrivelsessystem i 2018 og 2019 må det forventes, at antallet af indsigelser vil stige.

Forretningsområde	2017		2016		2015	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Kundeservice	49	37,12 %	51	39,53 %	53	22,75 %
Indsats	33	25,00 %	37	28,68 %	57	24,46 %
Inddrivelse	39	29,55 %	37	28,68 %	116	49,79 %
HR og Stab	11	8,33 %	4	3,10 %	7	3,00 %
IT	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Økonomi	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
<b>I alt</b>	<b>132</b>	<b>100,00 %</b>	<b>129</b>	<b>100,00 %</b>	<b>233</b>	<b>100,00 %</b>

<b>Tabel 3: Nye indsigelser modtaget i SKAT i 2015-2017 fordelt på afdelinger</b>						
<b>Forretningsområde</b>	<b>2017</b>		<b>2016</b>		<b>2015</b>	
	<b>Antal</b>	<b>%</b>	<b>Antal</b>	<b>%</b>	<b>Antal</b>	<b>%</b>
<b><i>Kundeservice:</i></b>						
Forretningsprocesser	2	4,08 %	1	1,96 %	0	0,00 %
Vejledning	-	-	-	-	2	3,77 %
Ejendom	2	4,08 %	4	7,84 %	6	11,32 %
Erhverv	11	22,45 %	10	19,61 %	5	9,43 %
Kundecenter	9	18,37 %	11	21,57 %	21	39,62 %
Motor	8	16,33 %	3	5,88 %	8	15,09 %
Person	16	32,65 %	13	25,49 %	7	13,21 %
Told	-	-	-	-	2	3,77 %
Udland	1	2,04 %	9	17,65 %	2	3,77 %
Strukturelle løsninger	0	0,00 %	0	0,00 %	-	-
<b>I alt</b>	<b>49</b>	<b>100,00 %</b>	<b>51</b>	<b>100,00 %</b>	<b>53</b>	<b>100,00 %</b>
<b><i>Indsats:</i></b>						
Borgere	-	-	-	-	7	12,28 %
Person og datakontrol	7	21,21 %	14	37,84 %	-	-
Indsatsplanlægning og -analyse	1	3,03 %	0	0,00 %	2	3,51 %
Mellemstore virksomheder	3	9,09 %	3	8,11 %	9	15,79 %
Mindre virksomheder	-	-	-	-	14	24,56 %
Virksomheds- og afgifts kontrol	9	27,27 %	10	27,03 %	-	-
Visitering og kontrol	-	-	1	2,70 %	10	17,54 %
Store selskaber	2	6,06 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Told	9	27,27 %	4	10,81 %	10	17,54 %
Særlig kontrol	2	6,06 %	5	13,51 %	5	8,77 %
<b>I alt</b>	<b>33</b>	<b>100,00 %</b>	<b>37</b>	<b>100,00 %</b>	<b>57</b>	<b>100,00 %</b>
<b><i>Inddrivelse:</i></b>						
Inddrivelse, styring og udvikling	0	0,00 %	0	0,00 %	-	-
Betaling og inddrivelse	-	-	-	-	2	1,72 %
Betaling og regnskab	-	-	-	-	32	27,59 %
Erhvervsrestancer	10	25,64 %	7	18,92 %	13	11,21 %
Fogeder	4	10,26 %	9	24,32 %	27	23,28 %
Personrestancer	25	64,10 %	21	56,76 %	42	36,21 %
<b>I alt</b>	<b>39</b>	<b>100,00 %</b>	<b>37</b>	<b>100,00 %</b>	<b>116</b>	<b>100,00 %</b>
<b><i>HR og Stab:</i></b>						
HR	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Juridisk administration	9	81,82 %	3	75,00 %	6	85,71 %
Jura	2	18,18 %	1	25,00 %	1	14,29 %
<b>I alt</b>	<b>11</b>	<b>100,00 %</b>	<b>4</b>	<b>100,00 %</b>	<b>7</b>	<b>100,00 %</b>

<b>IT:</b>						
Teknologi, Data og Sikkerhed	0	0,00 %	0	0,00 %	-	-
Digital udvikling	0	0,00 %	0	0,00 %	-	-
Digital forretning og strategi	0	0,00 %	-	-	-	-
Forretnings-IT og leverandører	0	0,00 %	0	0,00 %	-	-
Drifts- og udviklingscenter	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
<b>I alt</b>	<b>0</b>	<b>0,00 %</b>	<b>0</b>	<b>0,00 %</b>	<b>0</b>	<b>0,00 %</b>
<b>Økonomi:</b>						
Controlling og Service		-	0	0,00 %	0	0,00 %
Økonomifunktioner og service	0	0,00 %	-	-	-	-
Regnskab § 38	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Styring og Analyse	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
<b>I alt</b>	<b>0</b>	<b>0,00 %</b>	<b>0</b>	<b>0,00 %</b>	<b>0</b>	<b>0,00 %</b>

Borger- og retssikkerhedschefen har ligeledes modtaget flest indsigelser vedrørende forretningsområderne Kundeservice, Indsats og Inddrivelse, jf. tabel 4. Især for forretningsområdet Kundeservice er der sket en stor stigning i antallet af indsigelser, der indbringes for Borger- og retssikkerhedschefen. Forretningsområdet Inddrivelse har oplevet, at den største andel af afsluttede indsigelser er blevet indbragt til 2. behandling hos Borger- og retssikkerhedschefen. Således ses det, at 10 ud af 37 afsluttede indsigelser i Inddrivelse er blevet indbragt for Borger- og retssikkerhedschefen, svarende til godt 27 procent af de afsluttede indsigelser eksklusiv tilbagekaldte indsigelser.

<b>Tabel 4: Nye indsigelser modtaget hos Borger- og retssikkerhedschefen i 2015-2017 fordelt på forretningsområder</b>						
Forretningsområde	2017		2016		2015	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Kundeservice	9	33,33 %	1	4,76 %	3	12,00 %
Indsats	6	22,22 %	8	38,10 %	9	36,00 %
Inddrivelse	10	37,04 %	10	47,62 %	12	48,00 %
HR og Stab	2	7,41 %	2	9,52 %	1	4,00 %
IT	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Økonomi	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
<b>I alt</b>	<b>27</b>	<b>100,00 %</b>	<b>21</b>	<b>100,00 %</b>	<b>25</b>	<b>100,00 %</b>

## 1.2 Afsluttede indsigelser

I 2017 afsluttede SKAT behandlingen af 130 indsigelser, heraf blev 124 indsigelser afsluttet med et svar til den, der har klaget, mens seks indsigelser blev afsluttet ved, at indsigelsen blev tilbagekaldt, jf. tabel 5.

Forretningsområde	2017		2016		2015	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Kundeservice1)	47	36,15 %	52	36,11 %	56	21,79 %
Indsats2)	34	26,15 %	44	30,56 %	69	26,85 %
Inddrivelse3)	38	29,23 %	45	31,25 %	122	47,47 %
HR og Stab4)	11	8,46 %	3	2,08 %	9	3,50 %
IT	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Økonomi5)	0	0,00 %	0	0,00 %	1	0,39 %
<b>I alt</b>	<b>130</b>	<b>100,00 %</b>	<b>144</b>	<b>100,00 %</b>	<b>257</b>	<b>100,00 %</b>
Heraf tilbagekaldt/henlagt	6	-	10	-	10	-

1) Tre indsigelser i Kundeservice blev tilbagekaldt i 2017, mens seks indsigelser blev tilbagekaldt i 2016, og fem indsigelser blev tilbagekaldt i 2015.

2) I Indsats blev én indsigelse tilbagekaldt og én indsigelse blev henlagt i 2015.

3) Én indsigelse i Inddrivelse blev tilbagekaldt i 2017, mens fire indsigelser blev tilbagekaldt i 2016, og én indsigelse blev tilbagekaldt i 2015.

4) I HR og Stab blev to indsigelser tilbagekaldt i 2017, mens én indsigelse blev tilbagekaldt i 2015.

5) I Økonomi blev én indsigelse henlagt i 2015.

Borger- og retssikkerhedschefen afsluttede behandlingen af 25 indsigelser i 2017, heraf blev én indsigelse afsluttet ved, at indsigelsen blev tilbagekaldt, jf. tabel 6.

Forretningsområde	2017		2016		2015	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Kundeservice	8	32,00 %	2	8,00 %	2	7,41 %
Indsats	5	20,00 %	9	36,00 %	11	40,74 %
Inddrivelse	10	40,00 %	12	48,00 %	13	48,15 %
HR og Stab	2	8,00 %	2	8,00 %	1	3,70 %
IT	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Økonomi	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
<b>I alt</b>	<b>25</b>	<b>100,00 %</b>	<b>25</b>	<b>100,00 %</b>	<b>27</b>	<b>100,00 %</b>
Heraf tilbagekaldt	1	-	0	-	0	-

### 1.3 Sagsbehandlingstid

Målet er, at en indsigelse over SKATs sagsbehandling bliver afsluttet senest seks uger efter modtagelsen af indsigelsen fra SKATs visiteringsenhed. Undtagelsesvis kan der fastsættes en sagsbehandlingstid på otte uger, eksempelvis i forbindelse med sommerferie og juleferie. Hvis sagsbehandlingstiden ikke kan overholdes, skal klageren have besked herom sammen med information om, hvornår behandlingen af indsigelsen forventes at blive afsluttet.

Den udmeldte sagsbehandlingstid blev nået i 69 indsigelser hos SKAT, svarende til knap 56 procent af de afsluttede indsigelser i 2017, når de tilbagekaldte indsigelser ikke regnes med, jf. tabel 7.

<b>Tabel 7: Overholdt sagsbehandlingstid i SKAT i 2015-2017 fordelt på forretningsområder</b>						
Forretningsområde	2017		2016		2015	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Kundeservice	21	47,73 %	29	63,04 %	37	72,55 %
Indsats	26	76,47 %	31	70,45 %	31	46,27 %
Inddrivelse	18	48,65 %	27	65,85 %	64	52,89 %
HR og Stab	4	44,44 %	2	66,67 %	3	37,50 %
IT	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Økonomi	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
<b>I alt</b>	<b>69</b>	<b>55,65 %</b>	<b>89</b>	<b>66,42 %</b>	<b>135</b>	<b>54,66 %</b>

Hos Borger- og retssikkerhedschefen blev den udmeldte sagsbehandlingstid nået i 20 indsigelser, svarende til godt 83 procent af de afsluttede indsigelser i 2017, når den tilbagekaldte indsigelse ikke regnes med, jf. tabel 8.

<b>Tabel 8: Overholdt sagsbehandlingstid hos Borger- og retssikkerhedschefen i 2015-2017 fordelt på forretningsområder</b>						
Forretningsområde	2017		2016		2015	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Kundeservice	6	75,00 %	1	50,00 %	2	100,00 %
Indsats	4	100,00 %	6	66,67 %	9	81,82 %
Inddrivelse	9	90,00 %	9	75,00 %	6	46,15 %
HR og Stab	1	50,00 %	1	50,00 %	1	100,00 %
IT	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Økonomi	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
<b>I alt</b>	<b>20</b>	<b>83,33 %</b>	<b>17</b>	<b>68,00 %</b>	<b>18</b>	<b>66,67 %</b>

#### 1.4 Kritik og henstillinger

En indsigelse over SKATs sagsbehandling kan føre til, at der udtrykkes beklagelse eller kritik af en mangelfuld eller fejlagtig sagsbehandling hos SKAT. Desuden kan det henstilles, at der fremadrettet sker ændringer af SKATs arbejdsprocesser, systemer mv.

Ved en gennemgang af indsigelserne ses det, at 51 af de afsluttede indsigelser hos SKAT gav anledning til beklagelser og/eller henstillinger fra direktøren i forhold til forretningsområdets egen sagsbehandling. Dette svarer til beklagelser og/eller henstillinger i godt 41 procent af de afsluttede indsigelser i 2017, når de tilbagekaldte og henlagte indsigelser ikke regnes med, jf. tabel 9. Der er tale om et fald i andelen af indsigelser, der gav anledning til kritik, på knap 15 procentpoint i forhold til 2016, hvor knap 56 procent af de afsluttede indsigelser gav anledning til kritik.

<b>Tabel 9: Indsigelser med beklagelser og/eller henstillinger i SKAT i 2015-2017 fordelt på forretningsområder</b>						
Forretningsområde	2017		2016		2015	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Kundeservice	19	43,18 %	25	54,35 %	27	52,94 %
Indsats	18	52,94 %	26	59,09 %	30	44,78 %
Inddrivelse	9	24,32 %	23	56,10 %	49	40,50 %
HR og Stab	5	55,56 %	1	33,33 %	4	50,00 %
IT	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Økonomi	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
<b>I alt</b>	<b>51</b>	<b>41,13 %</b>	<b>75</b>	<b>55,97 %</b>	<b>110</b>	<b>44,53 %</b>

Hos Borger- og retssikkerhedschefen gav 11 af de afsluttede indsigelser i 2017 anledning til kritik og/eller henstillinger i forhold til SKATs sagsbehandling. Dette svarer til kritik og/eller henstillinger i knap 46 procent af de afsluttede indsigelser, når den tilbagekaldte indsigelse ikke regnes med, jf. tabel 10.

<b>Tabel 10: Indsigelser med beklagelser og/eller henstillinger hos Borger- og retssikkerhedschefen i 2015-2017 fordelt på forretningsområder</b>						
Forretningsområde	2017		2016		2015	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Kundeservice	3	37,50 %	0	0,00 %	1	50,00 %
Indsats	2	50,00 %	6	50,00 %	5	45,45 %
Inddrivelse	5	50,00 %	5	41,67 %	5	38,46 %
HR og Stab	1	50,00 %	1	8,33 %	0	0,00 %
IT	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Økonomi	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
<b>I alt</b>	<b>11</b>	<b>45,83 %</b>	<b>12</b>	<b>48,00 %</b>	<b>11</b>	<b>40,74 %</b>

## 2. Øvrige henvendelser til visiteringsfunktionen

SKATs visiteringsfunktion modtager alle indsigelser over SKATs sagsbehandling. Visiteringsfunktionen har til opgave at registrere indsigelserne samt videresende disse til det relevante forretningsområde eller Borger- og retssikkerhedschefen. Desuden skal visiteringsfunktionen sende en kvittering til klageren med oplysning om forventet sagsbehandlingstid mv.

Herudover modtager visiteringsfunktionen en række henvendelser af vidt forskellig karakter, som altså ikke skal behandles som en indsigelse over SKATs sagsbehandling. Disse henvendelser bliver vurderet af visiteringsfunktionen og videresendt til rette forretningsområde i SKAT eller anden relevant myndighed.



Disse henvendelser kan eksempelvis vedrøre:

- Bemærkninger til forslag til afgørelser fra SKAT.
- Spørgsmål inden for SKATs sagsområde.
- Forslag til ændringer eller forbedringer i SKATs systemer, arbejdsprocesser mv.
- Manglende respons fra SKAT, fx lang ventetid på telefonen eller lang svartid på skriftlig henvendelse.

Antallet af øvrige henvendelser til visiteringsfunktionen i perioden 2015-2017 fremgår af tabel 11. Efter en periode med et stigende antal henvendelser ses det, at antallet i de seneste år er stabiliseret på godt 900 om året.

<b>Tabel 11: Antallet af øvrige henvendelser til visiteringsfunktionen i 2015-2017</b>			
<b>Måned</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Januar	47	43	63
Februar	81	56	93
Marts	152	63	101
April	80	179	90
Maj	105	106	72
Juni	106	79	67
Juli	49	44	51
August	50	82	57
September	62	79	96
Oktober	81	94	71
November	71	82	76
December	38	56	66
<b>I alt</b>	<b>922</b>	<b>963</b>	<b>903</b>

Vedrørende øvrige henvendelser i 2017 ses det af tabel 12, at forretningsområderne Kundeservice og Inddrivelse modtog den største andel af disse henvendelser med henholdsvis 413 og 250, svarende til knap 72 procent af samtlige øvrige henvendelser.

<b>Tabel 12: Antallet af øvrige henvendelser til visiteringsfunktionen i 2017 fordelt på forretningsområder</b>		
<b>Forretningsområde</b>	<b>Antal</b>	<b>%</b>
Kundeservice	413	44,79 %
Indsats	165	17,90 %
Inddrivelse	250	27,11 %
HR og Stab	22	2,39 %
Øvrige	72	7,81 %
<b>I alt</b>	<b>922</b>	<b>100,00 %</b>

### 3. Øvrige henvendelser til Borger- og retssikkerhedschefen

Borger- og retssikkerhedschefen modtager en række henvendelser af vidt forskellig karakter fra borgere, virksomheder, rådgivere, interesseorganisationer og medarbejdere i SKAT. Behandlingen af disse henvendelser afhænger af det konkrete indhold.

Eksterne henvendelser kan eksempelvis omfatte spørgsmål inden for SKATs sagsområde, klage over SKATs sagsbehandling, klage over manglende svar fra SKAT eller lang sagsbehandlingstid, klage over en afgørelse fra SKAT eller bemærkninger til SKATs systemer og arbejdsprocesser.

Interne henvendelser vedrører for det meste SKATs ønske om juridisk sparring om faglige problemstillinger samt udformningen af systemer og arbejdsprocesser.

Endelig modtager Borger- og retssikkerhedschefen en række forslag til love, bekendtgørelser og styresignaler i høring.

Antallet af henvendelser til Borger- og retssikkerhedschefen i perioden 2015-2017 fremgår af tabel 13. Det ses, at især antallet af interne henvendelser er steget i perioden.

Henvendelsestype	2017	2016	2015
Eksterne henvendelser	166	182	148
Interne henvendelser	96	80	59
Love, bekendtgørelser mv.	140	139	159
Styresignaler	46	49	50
Diverse	4	11	4
<b>I alt</b>	<b>452</b>	<b>461</b>	<b>420</b>

Når Borger- og retssikkerhedschefen modtager en ekstern henvendelse, som hun ikke selv har mulighed for at besvare, bliver henvendelsen videresendt til behandling i SKAT eller anden relevant myndighed. I disse situationer anmoder Borger- og retssikkerhedschefen ofte om at modtage en kopi af SKATs svar til skatteyderen. Af tabel 14 fremgår det, hvilket forretningsområde eller myndighed, som Borger- og retssikkerhedschefen har videresendt henvendelserne til. Som det ses, modtog Kundeservice og Inddrivelse det største antal henvendelser til behandling fra Borger- og retssikkerhedschefen i 2017.

<b>Tabel 14: Behandling af eksterne henvendelser til Borger- og retssikkerhedschefen i 2015-2017</b>			
<b>Forretningsområde/myndighed</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Kundeservice	47	25	34
Indsats	7	5	5
Inddrivelse	12	34	30
HR og stab	8	8	5
Økonomi	0	2	0
IT og Data	3	0	0
Visiteringsfunktionen	10	13	19
Direktionssekretariatet	3	0	0
Departementet	1	2	1
Skatteankestyrelsen	1	1	3
Anden myndighed	0	1	0
Borger- og retssikkerhedschefen	81	104	60
<b>I alt</b>	<b>173<sup>1)</sup></b>	<b>195<sup>2)</sup></b>	<b>157<sup>3)</sup></b>

1) Syv henvendelser er behandlet i to forretningsområder/enheder, hvorfor det samlede tal er større end antallet af eksterne henvendelser.

2) 13 henvendelser er behandlet i to forretningsområder/enheder, hvorfor det samlede tal er større end antallet af eksterne henvendelser.

3) Ni henvendelser er behandlet i to forretningsområder/enheder, hvorfor det samlede tal er større end antallet af eksterne henvendelser.

#### 4. Afsluttede sager hos Folketingets Ombudsmand for Skatteministeriet

Det fremgår af Folketingets Ombudsmands beretning for 2017, at ombudsmanden har afsluttet 188 sager på Skatteministeriets område, jf. tabel 15.

Af de afsluttede sager er 32 sager blevet undersøgt, hvoraf to sager er afsluttet med kritik, henstilling eller anbefaling. Disse to sager vedrører henholdsvis Landsskatteretten og Skatteankestyrelsen.

I 127 sager har Ombudsmanden givet anden form for behandling og hjælp til borgerne, fx videre-sendelse af henvendelser til SKAT samt besvarelse af forespørgsler, vejledning mv, mens 29 sager er blevet afvist af formelle grunde, fx klagerne var indgivet for sent eller sagerne vedrørte forhold uden for Ombudsmandens kompetence.

<b>Tabel 15: Udfaldet af afsluttede ombudsmandssager i 2017 for Skatteministeriet<sup>1)</sup></b>					
	<b>Undersøgelser</b>		<b>Anden form for behandling og hjælp til borgerne</b>	<b>Afvisninger af formelle grunde</b>	<b>Sager i alt</b>
	<b>Med kritik, henstilling, anbefalinger mv.</b>	<b>Uden kritik, henstilling, anbefalinger mv.</b>			
Departementet	0	3	7	2	<b>12</b>
Borger- og retssikkerhedschefen	0	2	1	0	<b>3</b>
Landsskatteretten	1	13	8	10	<b>32</b>
SKAT	0	4	90	14	<b>108</b>
Skatteankenævn	0	1	0	2	<b>3</b>
Skatteankestyrelsen	1	6	21	1	<b>29</b>
Vurderingsankenævn	0	1	0	0	<b>1</b>
<b>I alt</b>	<b>2</b>	<b>30</b>	<b>127</b>	<b>29</b>	<b>188</b>

1) Kilde: Folketingets Ombudsmands beretning for 2017, side 100.