

ANALYSE    Marts 2024

# Danskernes skattebetaling

Kontrol og vejledning  
i forbindelse med årsopgørelsen



# Indholdsfortegnelse

<b>Indledning .....</b>	<b>2</b>
<b>Nøgletal om danskernes skattebetaling.....</b>	<b>4</b>
Personskatteprovenuet tæt på 680 mia. kr.....	5
Borgerne efterlever i høj grad skattereglerne.....	9
Flest fejl med fradrag for rejseudgifter .....	11
<b>Kontrol og vejledning i forbindelse med årsopgørelsen .....</b>	<b>12</b>
Den digitale årsopgørelse .....	13
Stort milliardbeløb tilbage i overskydende skat .....	15
Digitale kontroller reducerer fejl og snyd.....	17
Over 4 mio. vejledningshenvendelser .....	20
Flere får hjælp på chat .....	23

# Indledning

5,3 mio. skattepligtige borgere bidrager til finansieringen af det danske velfærdssamfund. Tilsammen betalte de knap 680 mia. kr. i personskatter i 2022. Det samlede provenu fra personskatterne udgør over halvdelen af det samlede årlige skatte- og afgiftsprovener på omtrent 1.200 mia. kr.

Skattestyrelsen understøtter, at skattepligtige borgere betaler de korrekte skatter til tiden. Det skal være trygt og nemt for borgerne at betale deres skat. Derfor har Skattestyrelsen en effektiv vejlednings- og kontrolindsats integreret i alle dele af skattebetalingen.

*Danskernes skattebetaling* er en årligt tilbagevendende publikation, der sætter fokus på borgernes skattebetaling. Det gøres i to dele – faste nøgletal og et udvalgt tema.

I nøgletallene præsenteres udviklingen i borgernes skattebetaling for indkomstårene fra 2018 til 2022. Det gælder indtægter fra forskellige skattearter, borgernes præcision i skattebetalingen og deres regelefterlevelse.

I årets tema rettes fokus på Skattestyrelsens vejlednings- og kontrolindsats i forbindelse med årsopgørelsen. Skattestyrelsen håndterer hvert år flere millioner årsopgørelser og gør i den forbindelse brug af både tredjepartsindberetninger, digitale kontrolværktøjer samt chatteknologi, der skal gøre det lettere for danskerne at betale korrekt skat.

# 1

## Nøgletal om danskernes skattebetaling



**Over halvdelen af de samlede skatter og afgifter er personskat**

57 %

Provenuet fra personskat udgjorde 57 pct. af det samlede skatte- og afgiftsprovenu i 2022.



**Flere danskere har overskydende skat end tidligere**

3,6 mio.

I 2022 havde 3,6 mio. borgere med simple skatteforhold overskydende skat. Det er næsten 350.000 flere end i 2018.



**Danskerne begår oftest fejl i angivelsen af rejsefradrag**

68 %

68 pct. af borgerne begik fejl i deres angivelse af rejsefradraget i 2022.

# 2

## Vejledning og kontrol i forbindelse med årsopgørelsen



**Indberetninger fra tredjeparter gør det nemt at betale skat**

92 %

I 2021 var 92 pct. af oplysningerne på årsopgørelsen baseret på tredjepartsindberetninger.



**Digitale værktøjer forhindrer fejl og forsøg på snyd**

362 mio. kr.

Digitale værktøjer har ført til regulering af uberettigede beløb for godt 362 mio. kr. i 2022.



**Skattestyrelsen hjælper flere med deres årsopgørelse**

4 mio.

Skattestyrelsen håndterer over 4 mio. vejledningshenvendelser hvert år. Godt en femtedel sker i forbindelse med årsopgørelsen.

# Nøgletal om danskernes skattebetaling

# 1

## Personskatteprovenuet tæt på 680 mia. kr.

Danskerne betaler hvert år forskellige typer af personskat af deres indkomst, fx bund- og topskat samt arbejdsmarkedsbidrag. Den største indtægtskilde for den danske stat er personskatterne.

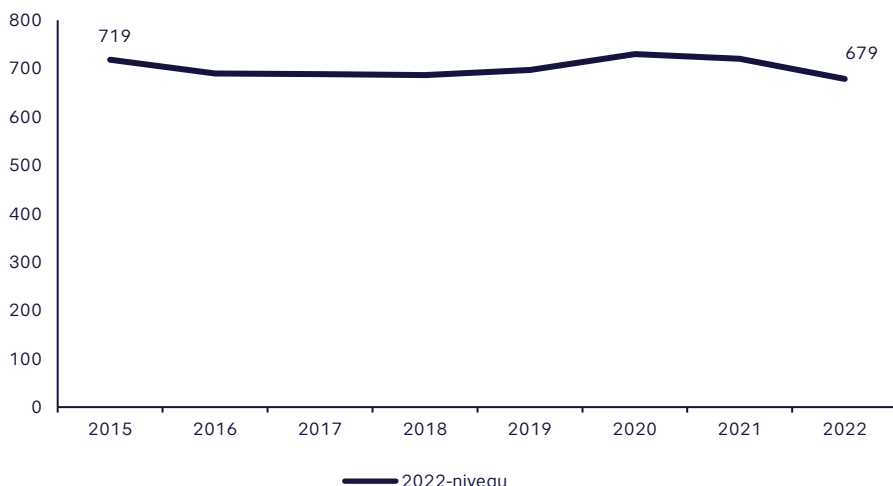
Det samlede personskatteprovenu udgjorde i 2022 knap 680 mia. kr., *jf. figur 1*. Det udgør dermed over halvdelen af det samlede skatte- og afgiftsprovenu på omkring 1.200 mia. kr., der årligt bliver indbetalt til den danske statskasse.

Provenuet følger den generelle økonomiske udvikling i samfundet, som blandt andet udvikler sig i takt med beskæftigelsen og lønningerne på arbejdsmarkedet. Indkomstskatterne stiger, når lønningerne stiger, og flere kommer i arbejde. Det samlede personskatteprovenu (opgjort i 2022-niveau) har således ligget nogenlunde stabilt siden 2015, *jf. figur 1*.

# 57%

**Andel af skatte- og afgiftsprovenu**  
 Personskatteprovenuet udgør ca. 57 pct. af det samlede skatte- og afgiftsprovenu.

**Figur 1. Udvikling i personskatteprovenu 2015-2022 (2022-niveau)**



Anm.: Tallene for 2022-niveau er beregnet ud fra BNP opgjort i Økonomisk Redegørelse Maj 2023.  
 Kilde: Skatteministeriet.

2022 var kendetegnet ved høj inflation og et ekstraordinært højt BNP. Udviklingen var særligt drevet af blandt andet høje energipriser og meget høje indtægter for udvalgte sektorer, mens lønningerne derimod ikke steg i samme omfang. Den store stigning i BNP og inflation har derfor ikke afspejlet sig i personskatterne, hvorfor personskatteprovenuet korrigeret i 2022-niveau er faldet fra 2021 til 2022, *jf. figur 1*.

Danskernes høje skattebetaling i 2020 og 2021 skyldes især, at borgerne fik mulighed for at få udbetalt deres indefrosne feriemidler. Desuden blev der taget politiske tiltag i brug for at holde gang i økonomien og afdæmpe de negative effekter afledt af coronapandemien. Indkomstskatterne fra de udbetalte feriemidler udgjorde i 2020 og 2021 knap 35 mia. kr.

### Udviklingen i personskatteprovenuet er nogenlunde stabil

Den største post i danskernes skattebetaling er de statslige indkomstskatter. De udgjorde knap 319 mia. kr. i 2022 og dermed 47 pct. af det samlede personskatteprovenu, *jf. tabel 1*.

Alle skattepligtige borgere, hvis indkomst overstiger deres personfradrag, skal betale bundskat. Bundskatten udgjorde over halvdelen af de statslige indkomstskatter i 2022 og var på 163 mia. kr. i 2022., *jf. tabel 1*.

Alle skattepligtige borgere med en indkomst, der overstiger topskattegrænsen, skal desuden betale topskat. I 2022 skulle borgere betale 15 pct. ekstra i skat af indkomst, der overstiger topskattegrænsen. Siden 2018 er topskattegrænsen hævet fra 498.900 kr. til 552.500 kr. i 2022, efter arbejdsmarkedsbidrag er fratrukket.

Provenuet fra topskat har ligget nogenlunde stabilt siden 2018 og udgjorde i 2022 over 21 mia. kr., *jf. tabel 1*. Omkring 550.000 borgere betalte topskat i 2022 mod 480.000 borgere i 2019.

Alle borgere med tilknytning til arbejdsmarkedet betaler desuden arbejdsmarkedsbidrag. Det er et bidrag på 8 pct. af al arbejdsindkomst. Det gælder fx løn, honorarer, feriepenge eller overskud fra selvstændig virksomhed. Der betales ikke arbejdsmarkedsbidrag af overførselsindkomster. Provenuet fra arbejdsmarkedsbidraget var på knap 118 mia. kr. i 2022, *jf. tabel 1*.

**Tabel 1. Samlet personskatteprovenu, 2018-2022**

Mia. kr. (2022-niveau)	2018	2019	2020	2021	2022
<b>Samlet personskatteprovenu</b>	686,8	696,9	730,0	720,3	678,7
Statslige indkomstskatter	334,6	337,7	354,0	344,8	318,8
- Bundskat	157,6	173,6	182,5	178,5	163,0
- Topskat	21,7	21,3	22,6	22,5	21,1
- Sundhedsbidrag	12,0	-	-	-	-
- Begrænset skattepligtige	3,2	2,8	2,7	2,6	2,4
- Ejendomsværdiskat	18,0	17,9	18,2	15,8	14,4
- Arbejdsmarkedsbidrag	122,1	122,0	127,9	125,3	117,9
Kommunale indkomstskatter mv.	297,1	299,8	316,6	310,5	285,8
Kirkeskat	7,9	8,0	8,4	8,2	7,5
Aktieskat	35,0	36,7	36,0	40,3	50,9
Pensionsbeskatning	9,8	9,7	9,6	8,7	8,0
Øvrige indkomstskatter	2,2	5,1	5,4	7,8	7,6

Anm.: (1) Øvrige indkomstskatter indeholder statslig og kommunal dødsboskat, skat fra virksomhedsordningen, grøn check mm. Kategorien Kirkeskat er medtaget for at synliggøre alle personlige indkomstskatter til stat, kommune og kirke. Det bemærkes, at kategorien ikke indgår i nationalregnskabsopgørelsen af de samlede skatteindtægter. (2) Pensionsbeskatning dækker over afgift eller indtægter fra afgifter fra kapitalpensionsordninger mv. Pensionsafkastskat er ikke medtaget. (3) Tallene for 2022-niveau er beregnet ud fra BNP opgjort i Økonomisk Redegørelse Maj 2023.

Kilde: Skatteministeriet.

De kommunale indkomstskatter er den næststørste post i det samlede personskatteprovenu og udgjorde i 2022 knap 286 mia. kr., *jf. tabel 1*.

Aktieindkomstprovenuets afhængighed af størrelsen på udbytter, gevinster og tab fra handel med værdipapirer. Borgere med aktieindkomst på op til 57.200 kr. (i 2022) skal betale aktieskat på 27 pct. af indkomsten. Al aktieindkomst derover beskattes med 42 pct.

Det samlede provenu fra aktieskatten var i 2022 på knap 51 mia. kr. Provenuets er steget med ca. 16 mia. kr. fra 2020 til 2022 og er alene fra 2021 til 2022 steget med over 10 mia. kr. Det svarer til en stigning på 26 pct. fra 2021, *jf. tabel 1*.

Den store stigning i provenuet fra aktieskat kan dels skyldes, at flere borgere de seneste år har investeret deres penge i aktier og andre værdipapirer, samt at aktiemarkedets udvikling har fået flere danskere til at realisere deres gevinster.

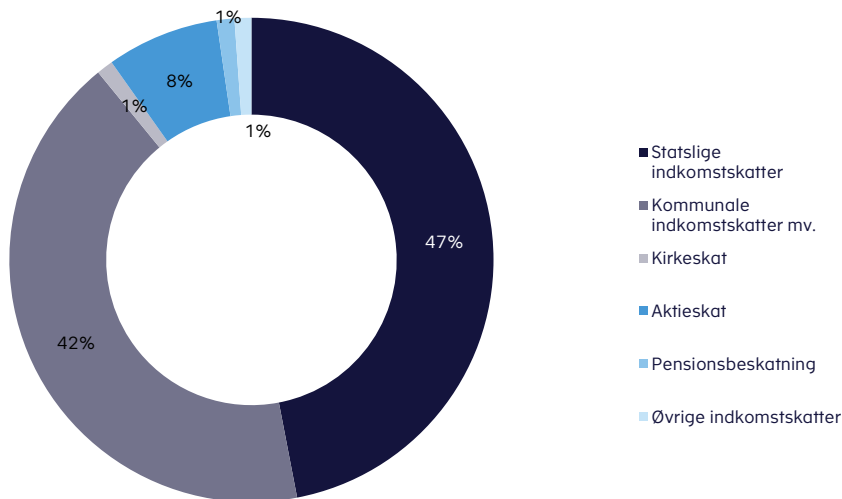
Pensionsbeskatningsprovenu har i perioden fra 2018 til 2022 ligget nogenlunde stabilt på omkring 8-10 mia. kr. årligt, *jf. tabel 1*.

**De statslige indkomstskatter fylder mest i personskatteprovenu**

De statslige og kommunale indkomstskatter udgør langt størstedelen af det årlige personskatteprovener. I 2022 udgjorde de henholdsvis 47 pct. og 42 pct. af det samlede personskatteprovener, *jf. figur 2*. De resterende 11 pct. opkræves i aktieskat, kirkeskat, pensionsbeskatning og øvrige indkomstskatter.

Fordelingen af personskatteprovener på beskatningstyper har ikke haft de store udsving gennem årene. Siden 2020 har andelen på tværs af de forskellige skattearter blot ændret sig med få procent.

**Figur 2. Personskatteprovener fordelt på skattearter, 2022**



89%

**Indkomstskatter**

De statslige og kommunale indkomstskatter udgjorde tilsammen 89 pct. af det samlede personskatteprovener i 2022.

Kilde: Skatteministeriet.



**Flere og flere borgere betaler skat**

Over 5,3 mio. skattepligtige personer bidrog i 2022 til den danske statskasse i form af indkomstskat. Antallet af skattepligtige personer har været stigende siden 2018. Fra 2018 til 2022 er antallet af skattepligtige personer steget med godt 185.000, *jf. tabel 2.*

Den gennemsnitlige skattebetaling pr. person er ligeledes steget over en år-række. Fra 2020 til 2022 er den gennemsnitlige årlige skattebetaling dog faldet, hvilket følger udviklingen i det samlede skatteprovenu. Hver person bidrog således i gennemsnit med godt 127.000 kr. i skattebetaling i 2022, *jf. tabel 2.*

185.000

**Nye skattepligtige borgere**

Antallet af skattepligtige borgere er steget med 185.000 fra 2018 til 2022.

**Tabel 2. Antal skattepligtige og gennemsnitlig årlig skattebetaling, 2018–2022 (2022-niveau)**

	2018	2019	2020	2021	2022
Antal skattepligtige (1.000 personer)	5.152	5.175	5.175	5.194	<b>5.337</b>
Gennemsnitlig skattebetaling (kr., 2022-niveau)	133.314	134.678	141.052	138.688	127.181

Kilde: Skattestyrelsen og Skatteministeriet.

## Borgerne efterlever i høj grad skattereglerne

Danskernes regelefterlevelse er generelt høj. Det kan blandt andet skyldes, at størstedelen af danskernes skatteoplysninger indberettes automatisk til Skattestyrelsen fra tredjeparter, som fx arbejdsgivere, banker og pensionselskaber. Skattestyrelsens undersøgelser viser også, at langt de fleste danskere har en høj skattemoral og angiver de oplysninger, der fortsat skal oplyses, korrekt.

Alligevel er der på enkelte områder risiko for fejl, ligesom et fåtal bevidst snyder med skattebetalingen. Skattestyrelsen undersøger hvert år borgernes regelefterlevelse med henblik på at identificere fejl og snyd, *jf. figur 3*.

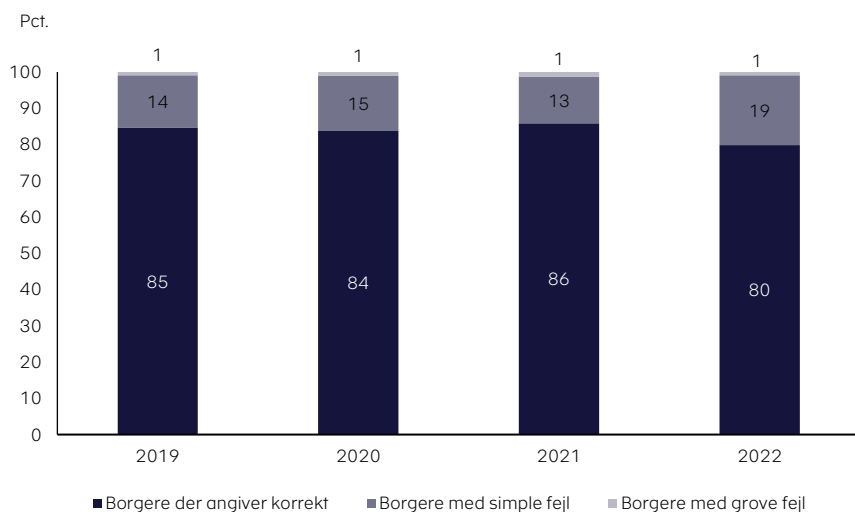
I undersøgelserne af borgernes regelefterlevelse inddeler Skattestyrelsen fejl i to typer; simple fejl og grove fejl. Simple fejl begås uagtsomt og kan fx skyldes misforståelser. Grove fejl begås groft uagtsomt eller forsætligt og kan være strafbare.

Skattestyrelsens undersøgelser viser, at borgernes regelefterlevelse er på et højt niveau. Andelen af borgere, som efterlever skattereglerne, har konstant været 80 pct. eller højere siden 2019, *jf. figur 3*.

# 80 %

**Regelefterlevelse**  
I 2022 efterlevede knap 80 pct. af borgerne skattereglerne.

**Figur 3. Udviklingen i borgernes regelefterlevelse, 2019–2022**



Kilde: Skattestyrelsen.

Fra 2019 til 2022 er den samlede andel af borgere, der begår fejl, steget fra godt 15 pct. til omkring 20 pct., *jf. figur 3*. Stigningen kan skyldes, at flere danskere i 2022 har begået fejl ved angivelse af rejsefradrag, håndværker-/servicefradrag og kørselsfradrag. Den samlede stigning fra 2019 til 2022 er dog ikke statistisk signifikant og bør derfor tolkes med forsigtighed.

**Boks 1. Sådan måler Skattestyrelsen borgernes regelefterlevelse**

Borgernes regelefterlevelse måles ved at kontrollere en stikprøve af tilfældigt udvalgte skatteydere. Ved kontrollen gennemgås borgerens skattemæssige forhold, eventuelle fejl registreres og rettes, og borgerens vilje og evne til at angive korrekt vurderes. I det der alene måles på borgernes evne til at angive korrekt, er det ikke undersøgt, hvorvidt tredjepartsoplysninger er korrekte. Således vil en borger, hvis årsopgørelse udelukkende består af låste felter, som er angivet af tredjeparter, blive registreret som, at borgeren har efterlevet skattereglerne. At have efterlevet skattereglerne forudsætter således ikke en aktiv handling fra borgerens side.

Afhængigt af antallet og karaktererne af fejlene vurderes det, om borgeren har forsøgt at efterleve reglerne eller omgå reglerne med vilje. Fx vil en borger, der har taget for lille et fradrag, og dermed snydt sig selv, blive vurderet som at have forsøgt at efterleve reglerne. I det stikprøven er tilfældigt udvalgt, kan resultaterne af kontrollerne bruges til at estimere regelefterlevelsen for alle borgere og ikke blot de borgere, der blev kontrolleret i stikprøven.

Undersøgelsen omfatter ikke sort arbejde eller selvstændigt erhvervsdrivende. Informationer om regelefterlevelsen giver Skattestyrelsen indblik i, hvilke fejltypen der er hyppigst, og hvilke forhold der karakteriserer personer, der begår simple og grove fejl.

## Flest fejl med fradrag for rejseudgifter

Den seneste undersøgelse af regelefterlevelsen fra 2022 viser, at borgerne typisk begik fejl med fradrag for udgifter til rejser, håndværkere samt kørsel til og fra arbejde, *jf. tabel 3*.

Det er også blandt de få felter, hvor Skattestyrelsen ikke modtager data fra tredjeparter. Her har danskerne mulighed for selv at oplyse og rette i data og dermed begå fejl med deres skattebetaling, uanset om det sker ubevidst eller bevidst. I 2022 er der begået flere fejl på disse felter i forhold til både 2020 og 2021.

**Tabel 3. Felter på årsopgørelsen, hvor der hyppigst er fejl, 2022**

Fejltyper	Fejlprocent
Fradrag for rejseudgifter (rejsefradrag)	68 pct.
Udgifter med servicefradrag (håndværkerfradrag)	61 pct.
Befordringsfradrag (kørselsfradrag)	47 pct.

Kilde: Skattestyrelsen.

68 pct. af de borgere, som oplyste i feltet fradrag for rejseudgifter, begik fejl i 2022, *jf. tabel 3*. Det er en stigning på 8 procentpoint i forhold til i 2020. Fradraget indbefatter kost og logi i forbindelse med arbejdsrejser, hvor det ikke er muligt at rejse frem og tilbage hver dag. Anvendelsen af fradraget bygger på en individuel vurdering. Der er fx fejl i rejsefradraget, hvis en borger anvender fradraget uden at kunne leve op til afstandskriteriet mellem bopæl og arbejdsplads.

61 pct. begik fejl med håndværkerfradraget i 2022, *jf. tabel 3*. Det er en stigning på 20 procentpoint i forhold til samme felt i 2020. I 2020 omfattede feltet dog både håndværks- og serviceydelse, mens servicefradrag blev indberettet i et særskilt felt i 2022. Tallene er derfor ikke direkte sammenlignelige. En borger begår fx fejl med håndværkerfradraget, når vedkommende fratrukker samme udgift som ægtefællen og dermed fratrukker udgiften to gange. Fra 1. april 2022 blev håndværkerfradraget afskaffet, så det nu kun er serviceydelser såsom rensning, som borgerne kan få fradrag for.

47 pct. af de borgere, som indberettede kørselsfradrag, begik fejl i 2022, *jf. tabel 3*. Det er en stigning på 8 procentpoint i forhold til 2020. Kørselsfradraget kan anvendes, når borgere har mere end 24 km til og fra arbejde. Der er fx fejl i indberetningen af kørselsfradraget, når en borger ikke oplyser de korrekte antal dage med kørsel.

Høje fejlprocenter kan indikere, at reglerne kan være komplicerede og svære at gennemskue, eller at nogle borgere fristes til at omgå dem, når de selv kan angive oplysninger i de åbne felter. Derfor har Skattestyrelsen øget både vejledning og kontrol på de tre ovennævnte områder de seneste år.

# 68 %

**Fejl med fradrag for rejseudgifter**  
68 pct. begik fejl med angivelsen for rejsefradrag i 2022.

# **Kontrol og vejledning i forbindelse med årsopgørelsen**

# 2

## Den digitale årsopgørelse

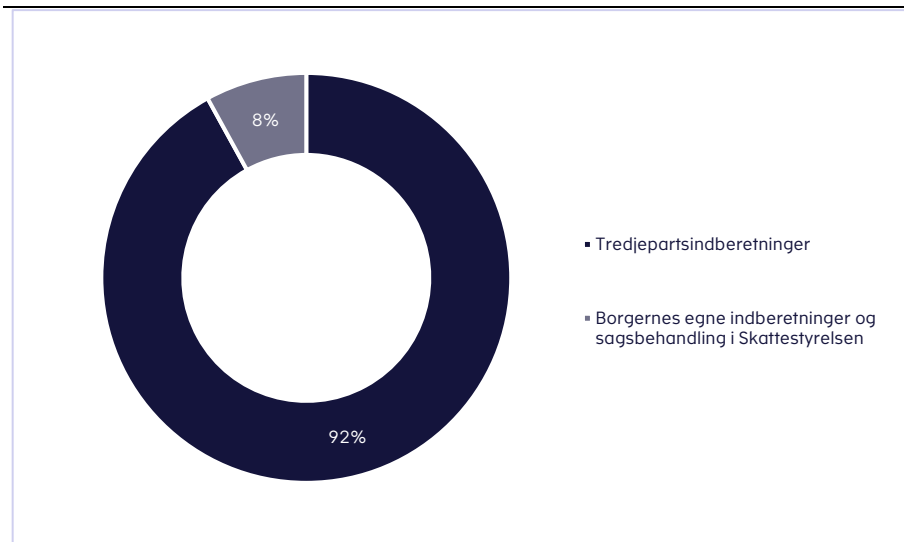
Med indførelsen af indkomst- og formuebeskatning i Danmark i 1903 opstod behovet for at vide, hvad den enkelte borger tjener og har af formue. Det var dengang frivilligt, om borgeren ville sende oplysningerne til ligningsmyndighederne. Blev det ikke gjort, var det myndighedernes opgave at skønne, hvad borgeren skulle betale i skat. Det er det, vi i dag kender som årsopgørelsen.

I dag modtager skattepligtige borgere i Danmark en digital årsopgørelse, medmindre de er fritaget for digital post. Årsopgørelsen er borgernes oversigt over deres indkomst, fradrag og samlede skattebetaling fra det seneste indkomstår. Den fortæller, om borgeren har betalt korrekt skat. Hvis der er betalt for meget, skal borgeren have udbetalt overskydende skat. Er der omvendt betalt for lidt i skat, skal borgeren betale restskat.

Langt hovedparten af borgernes skattepligtige oplysninger finder i dag automatisk vej til årsopgørelsen. Det sker via indberetninger fra tredjeparter, fx arbejdsgivere og banker. Indberetningerne har gjort det mere simpelt for borgerne at forholde sig til skattebetalingen og betyder, at langt de fleste borgere ikke behøver foretage sig noget – ud over at kontrollere, om oplysninger fra tredjeparter og andre forhold er korrekte. Samtidig er risikoen for ubevidste fejl og snyd reduceret.

I 2021 var 92 pct. af oplysningerne på årsopgørelsen således baseret på tredjepartsindberetninger, mens resten af oplysningerne stammede fra borgernes egne indtastninger og sagsbehandling i Skattestyrelsen, *jf. figur 4*.

Figur 4. Kilder til indkomstbeløb i årsopgørelsen, 2021



92%

### Tredjepartsindberetninger

I 2021 var 92 pct. af oplysningerne på årsopgørelsen baseret på tredjepartsindberetninger.

Kilde: Skattestyrelsen.

Skattestyrelsen lancerede i 2020 en skræddersyet årsopgørelse, hvor borgere med simple skatteforhold kun får vist felter, som Skattestyrelsen vurderer, er relevante for den enkelte. Tidligere fik disse borgere vist 66 felter på årsopgørelsen, hvoraf en stor del ikke var relevante for størstedelen af borgerne.

Nu har de fleste borgere kun adgang til tre til tolv felter, hvor de enten har mulighed for selv at indtaste oplysninger eller at rette i de fortrykte oplysninger. Det har gjort årsopgørelsen endnu mere overskuelig og minimeret risikoen for fejl og snyd yderligere.

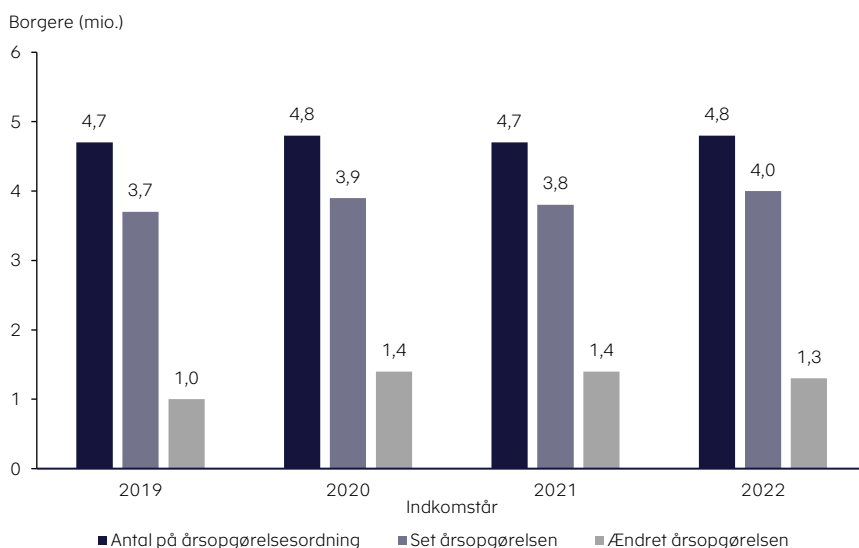
**Danmarks største offentlige digitale begivenhed**

Når årsopgørelsen åbner hvert år i marts, kan tæt på 5 mio. skattepligtige borgere se på TastSelv, om de skal have penge tilbage i skat, eller om de skal betale restskat. Årsopgørelsen er Danmarks største offentlige digitale enkeltbegivenhed.

Skattestyrelsen oplever hvert år stor interesse for at se, om årets tal er grønt eller rødt i TastSelv.

I 2022 loggede omkring 82 pct. af de skattepligtige borgere med en digital årsopgørelse ind for at se deres årsopgørelse på skat.dk, jf. figur 5. En stor del loggede ind umiddelbart efter, at Skattestyrelsen åbnede for årsopgørelsen, hvilket skabte travlhed og dermed ventetid.

**Figur 5. Aktivitet på TastSelv, 2019-2022**



Anm.: (1) Godt 0,5 mio. borgere er fritaget for Digital Post og modtager derfor deres årsopgørelse med et fysisk brev. Disse indgår derfor ikke i opgørelsen. (2) Borgere på ordningen med et oplysningsskema, dvs. blandt andet selvstændig erhvervsdrivende og borgere med komplekse udlandsforhold, er ikke omfattet af figuren. (3) Figuren viser antal borgere på en årsopgørelsesordning, der har set og ændret årsopgørelsen i perioden fra årsopgørelsens åbning medio marts til oplysningsfristens udløb den 1. juli. Dog var oplysningsfristen for indkomstårene 2019 og 2020 udskudt til den 1. september pga. coronapandemien. Borgere på en årsopgørelsesordning har frist til at foretage rettelser den 1. maj, men hvis borgeren er samlevende med en ægtefælle på en ordning med et oplysningsskema er begge omfattet af den senere frist. Derfor er den 1. juli valgt som skæringsdato i tabellen for årene 2021 og 2022, men den 1. september for 2019 og 2020. Kilde: Skattestyrelsen.

Skattestyrelsen gør løbende borgerne opmærksomme på, at det er vigtigt at tilpasse forskudsopgørelsen, hvis der sker ændringer i deres indkomst- og skatteforhold, så det kommer til at stå korrekt på årsopgørelsen.

Den voksende mængde tredjepartsindberetninger har medvirket til, at omkring 75 pct. af borgerne i 2022 ikke foretog nogen eller kun meget få rettelser i deres årsopgørelse.

## Stort milliardbeløb tilbage i overskydende skat

I 2022 var der 4,4 mio. borgere, der havde simple skatteforhold, fx lønmodtagere, pensionister og SU-modtagere. For denne gruppe modtager Skattestyrelsen automatisk mange af borgernes skatteoplysninger direkte fra tredjeparter. I langt de fleste tilfælde er det derfor begrænset, hvad den enkelte selv skal oplyse eller foretage af ændringer i forhold til deres skat, *jf. boks 2 på side 16*.

Siden 2018 har flere borgere med simple skatteforhold haft overskydende skat og dermed fået penge tilbage. Antallet af borgere med overskydende skat er steget fra omkring 3,3 mio. i 2018 til over 3,6 mio. i 2022.

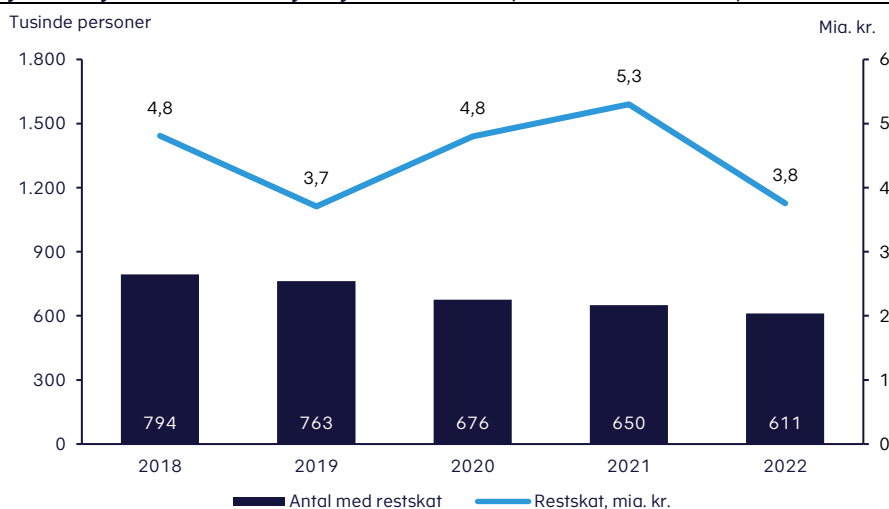
I takt med at flere borgere har overskydende skat, bliver der også udbetalt et større beløb i overskydende skat. I 2018 blev der i løbende priser udbetalt godt 13 mia. kr. i overskydende skat, mens der i 2022 blev udbetalt godt 21 mia. kr. Det betyder, at borgerne i gennemsnit har fået godt 1.750 kr. mere tilbage i 2022, end de gjorde i 2018.

Antallet af borgere med en restskat er samtidig faldet med over 180.000 personer fra 2018 til 2022. Den samlede restskat har i en årrække være stigende. Det seneste år er udviklingen dog vendt. Det samlede beløb for restskatterne er i 2022 faldet til 3,8 mia. kr., *jf. figur 6*. Det svarer til et fald på godt 30 pct. sammenlignet med året forinden.

3,6 mio.

**Borgere med overskydende skat**  
I 2022 havde over 3,6 mio. borgere med simple skatteforhold overskydende skat på deres årsopgørelse.

**Figur 6. Borgere med restskat og årligt restskattebeløb, mia. kr. (2022-niveau), 2018-2022**



Anm.: (1) Opgørelsen tager udgangspunkt i skatteydere med simple skatteforhold, fx lønmodtagere, pensionister og SU-modtagere. (2) Restskattebeløbet er korrigeret for udviklingen i BNP.  
Kilde: Skattestyrelsen.

Der kan være mange årsager til, at der særligt i 2020 og 2021 var en stigning i den samlede overskydende skat og restskat. Disse år har særligt været påvirket af COVID-19, som for mange betød flere hjemmearbejdsdage og dermed et lavere befodringsfradrag eller et lavere fradrag for rejseudgifter.

Desuden havde borgerne i løbet af 2020 og 2021 mulighed for at få udbetalt indfrosne feriemidler, som kan have betydning for borgernes skattebetaling. Den forhøjede indtægt kan for nogle borgere enten have betydet et højere beskæftigelsesfradrag i løbet af året, eller at flere har krydset topskattegrænsen.



**Boks 2. Sådan er tallene for restskat og overskydende skat opgjort**

Alle tal og data, der danner grundlag for analysen om borgernes restskat og overskydende skat i perioden 2018 til 2022, er indhentet fra borgere med simple skatteforhold, fx lønmodtagere, pensionister og SU-modtagere, hvor Skattestyrelsen automatisk får mange af borgernes skatteoplysninger direkte fra tredjeparter såsom arbejdsgivere, banker og pensionskasser.

I 2022 udgjorde borgere med simple skatteforhold 4,4 mio.

Borgere med mere komplicerede skatteforhold, fx selvstændige erhvervsdrivende og borgere med udlandsforhold, indgår ikke i analysen.

Alle oplysninger er indhentet primo maj efter det pågældende indkomstår.

Årsopgørelsen er dynamisk, da det er muligt at foretage ændringer tre år tilbage i tiden.

## Digitale kontroller reducerer fejl og snyd

Kombinationen af øget digitalisering og flere tredjepartsdata har givet Skattestyrelsen mulighed for at udvikle og indføre digitale hjælpe- og kontrolværktøjer i årsopgørelsen.

Nogle aktiveres automatisk, når borgeren indtaster eller ændrer oplysninger i TastSelv, mens andre udelukker selve muligheden for at ændre i årsopgørelsen.

Fælles for de digitale kontroller er, at de skal gøre det nemmere for borgerne at betale korrekte skatter og afgifter og samtidig gøre det svært for de få, der forsøger at snyde med skattebetalingen.

De digitale stopklodser er placeret på årsopgørelsens åbne felter. Det vil sige felter, hvor borgeren enten har mulighed for selv at indtaste oplysninger eller at rette i de fortrykte oplysninger.

De digitale kontroller er i stand til løbende at gennemgå indtastninger og udvælge indberetninger med atypiske mønstre til yderligere kontrol, *jf. figur 7*.

Atypisk adfærd er ikke nødvendigvis lig med forkert adfærd. Aktiveringen af en stopklods fortæller blot Skattestyrelsen, at den pågældende årsopgørelse indeholder indikatorer på fejl eller snyd og derfor skal gennemgå yderligere kontrol.

**Figur 7. Digitale stopklodser**



Kilde: Skattestyrelsen.

# 2 mio.

### Aktivering af digitale kontroller

I perioden fra 2020 til 2022 blev de digitale stopklodser i gennemsnit automatisk aktiveret knap 2 mio. gange årligt.

I perioden fra 2020 til 2022 blev de digitale kontroller automatisk aktiveret knap 2 mio. gange årligt. Alene i 2022 vurderer Skattestyrelsen, at de digitale kontroller har resulteret i en regulering af uberettigede beløb på årsopgørelsen for i alt godt 360 mio. kr.

## Digitale værktøjer understøtter korrekt skattebetaling

### Oplysninger



### Digitale værktøjer

#### Feltlåsing

Borgeren har i låste felter ikke selv mulighed for at angive eller ændre oplysninger, men skal ved uenighed kontakte indberetter.

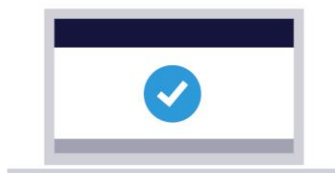
#### Digitale kontroller

Borgerens indtastning kontrolleres op mod øvrige oplysninger, som Skattestyrelsen har. Ved uoverensstemmelse skal borgeren ændre indberetningen eller kontakte Skattestyrelsen.

#### Stopklodser

Sikrer, at borgerens indtastninger ved mistanke om fejl eller snyd udtages til manuel sagsbehandling, inden årsopgørelsen dannes til borgeren.

### Årsopgørelse



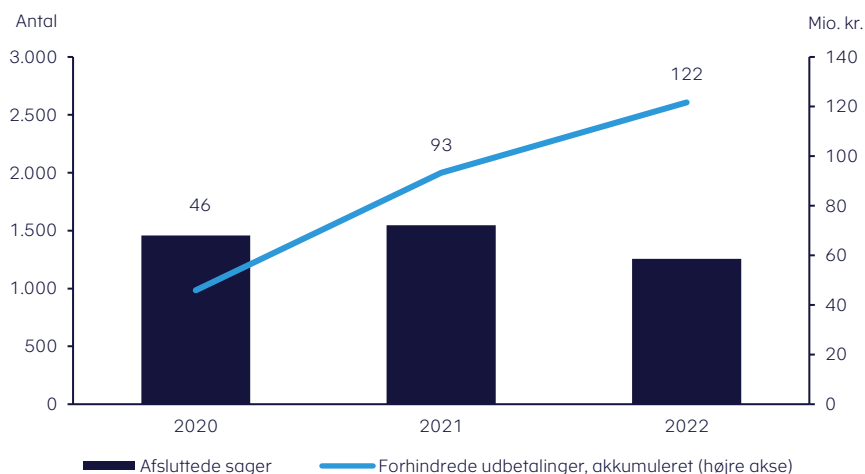
**Digitale kontroller forhindrer uberettigede fradrag**

'Det digitale kontrolværktøj' er et eksempel på et kontrolværktøj, som borgerne møder på årsopgørelsen. Værktøjet er i stand til løbende at gennemgå alle de indtastninger, der foretages i TastSelv. Indberetninger, der i kontrolværktøjet klassificeres med middel eller høj risiko for, at indberetningen er fejlagtig eller forsøg på snyd, udtages til manuel kontrol. Her foretager Skattestyrelsen en vurdering af, om der er tale om fejl eller snyd, eller om indberetningen er korrekt.

Fra 2020 til 2022 har kontrolværktøjet ført til over 4.200 sager med en samlet træfprocent på næsten 89 pct. Værktøjet har således været med til at forhindre uretmæssige udbetalinger for et anslået beløb på godt 120 mio. kr., *jf. figur 8.*

120 mio.

**Figur 8. Resultater af sager fra 'Det digitale kontrolværktøj', 2020-2022 (2022-niveau)**



**Forhindrede udbetalinger af uberettigede fradrag**

Fra 2020 til 2022 har 'Det digitale kontrolværktøj' været med til at forhindre uretmæssige udbetalinger for et anslået beløb på godt 120 mio. kr.

Anm.: (1) Forhindrede udbetalinger er beregnet ved 25 pct. af summen af nettoændringer på hhv. kapitalindkomst og ligningsmæssige fradrag, som er tillagt 40 pct. af summen på nettoændringer på personlig indkomst og aktieindkomst. (2) Tallene for 2022-niveau er beregnet ud fra BNP opgjort i Økonomisk Redegørelse, Maj 2023.

Kilde: Skattestyrelsen.

## Over 4 mio. vejledningshenvendelser

Skattestyrelsens vejledningscentre har hvert år travlt på telefon, mail, chat og sociale medier, når årsopgørelsen åbner. En stor del af arbejdet omkring årsopgørelsen ligger altså hos Skattestyrelsens borger- og virksomhedsvejledning.

De syv styrelser i den samlede Skatteforvaltning håndterer hvert år over 4 mio. henvendelser fra borgere og virksomheder, som har spørgsmål til alt fra personlige skatteforhold, import af varer, afvikling af gæld til det offentlige eller registrering af motorkøretøjer, *jf. boks 3*.

Alene i 2022 håndterede Skatteforvaltningen knap 4,5 mio. henvendelser fordelt på hhv. telefon, mail, chat og sociale medier, *jf. figur 9*. Dette svarer til, at Skatteforvaltningen dagligt håndterer knap 20.000 henvendelser fra borgere og virksomheder. Langt størstedelen af henvendelserne håndteres af Skattestyrelsens borger- og virksomhedsvejledning, der har omkring 450 medarbejdere.

**Figur 9. Antal vejledningshenvendelser til Skatteforvaltningen, 2022**



Kilde: Skattestyrelsen.

### Boks 3. Håndtering af vejledningshenvendelser til Skatteforvaltningen

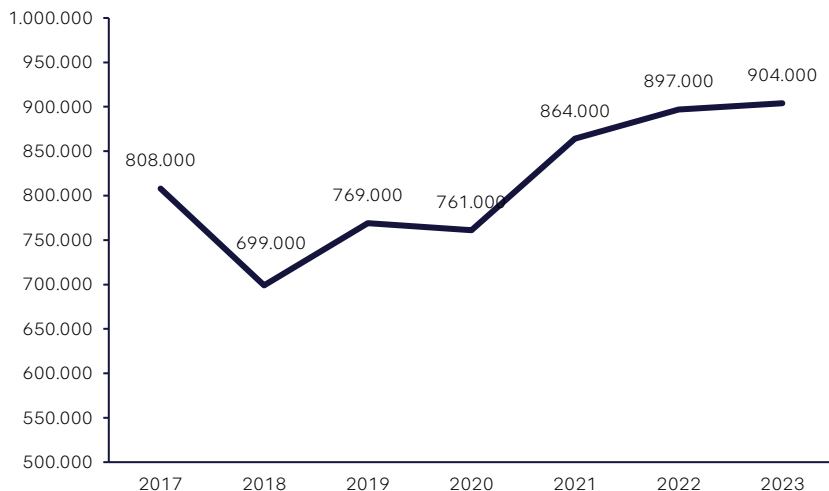
Skatteforvaltningen består af syv styrelser, hvoraf de fem – Skattestyrelsen, Motorstyrelsen, Vurderingsstyrelsen, Toldstyrelsen og Gældsstyrelsen – vejleder borgere og virksomheder om fx personlige skatteforhold, import af varer, afvikling af gæld til det offentlige eller registrering af motorkøretøjer. Langt størstedelen af henvendelserne håndteres i første omgang i Skattestyrelsens borger- og virksomhedsvejledning.

### Flest henvendelser i perioden omkring årsopgørelsen

Skatteforvaltningen modtager flest vejledningshenvendelser i perioden fra offentliggørelsen af årsopgørelsen og otte uger frem. Godt 900.000 af de 4,5 mio. henvendelser, som Skatteforvaltningen håndterede i 2022, blev håndteret i årsopgørelsesperioden, *jf. figur 10*. Det svarer til omtrent en femtedel af det samlede antal henvendelser til Skatteforvaltningen i 2022.

Siden 2020 har antallet af henvendelser i forbindelse med årsopgørelsen været stigende, *jf. figur 10*. I forbindelse med årsopgørelsen i 2020 behandlede Skatteforvaltningen godt 761.000 henvendelser, mens tallet er steget til knap 904.000 henvendelser i forbindelse med årsopgørelsen i 2023. Det er altså en stigning på godt 143.000 henvendelser.

**Figur 10. Antal henvendelser i perioden omkring årsopgørelsen, 2017-2023**



Kilde: Skattestyrelsen.

**Høj tilfredshed med vejledning**

I slutningen af 2016 indførte Skatteforvaltningen nye tilfredshedsmålinger på telefon- og mailhenvendelser for at styrke vejledningsindsatsen. De nye målinger skulle blandt andet give mulighed for løbende at optimere og justere vejledningen.

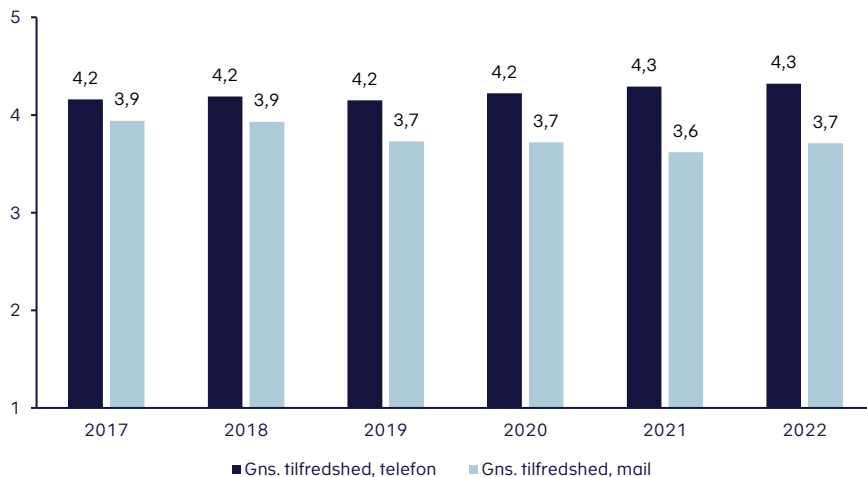
Resultater fra målingerne i perioden 2017 til 2022 viser et stabilt og højt tilfredshedsniveau for både telefonbetjening og mailbesvarelse med en samlet gennemsnitlig score på 4,2 ud af 5. Målingerne viser en lidt højere tilfredshed med telefonbetjeningen, som udgør 98 pct. af alle besvarelser på tilfredshedsmålingerne, jf. figur 11.

4,2

**Gennemsnitlig score siden 2017**

I perioden 2017 til 2022 var den gennemsnitlige tilfredshedsscore for telefonbetjening og mailbesvarelse på 4,2 ud af 5.

**Figur 11. Tilfredshedsmåling af Skatteforvaltningens vejledning, 2017-2022**



Anm.: Antallet af tilfredshedsmålinger på skriftlige henvendelser er faldet over tid, hvilket øger den statistiske usikkerhed.

Kilde: Skattestyrelsen.

**Boks 4. Tilfredshedsmåling af vejledningsindsatsen**

Skatteforvaltningens vejledningshenvendelser afsluttes med, at borgere og virksomheder tilbydes at deltage i en kort tilfredshedsundersøgelse for at evaluere den netop overståede vejledning.

Tilfredshedsundersøgelsen bygger på en 1-5-skala, hvor 5 er den højeste score. I alt består undersøgelsen af fem spørgsmål, som dækker følgende emner:

1) Generel tilfredshed, 2) Ventetid, 3) Forståelighed, 4) Venlighed, 5) Hjælp det?

## Flere får hjælp på chat

Skattestyrelsen tilbyder vejledning på flere kommunikationsplatforme såsom chat og sociale medier. Særligt Skattestyrelsens chatbot er blevet populær.

I de første to måneder efter åbningen af årsopgørelsen for 2022 har knap 93.000 henvendelser været gennem chatten, som både består af en chatbot og en livechat. Tallet for samme periode året forinden var godt 59.000, *jf. figur 12*.

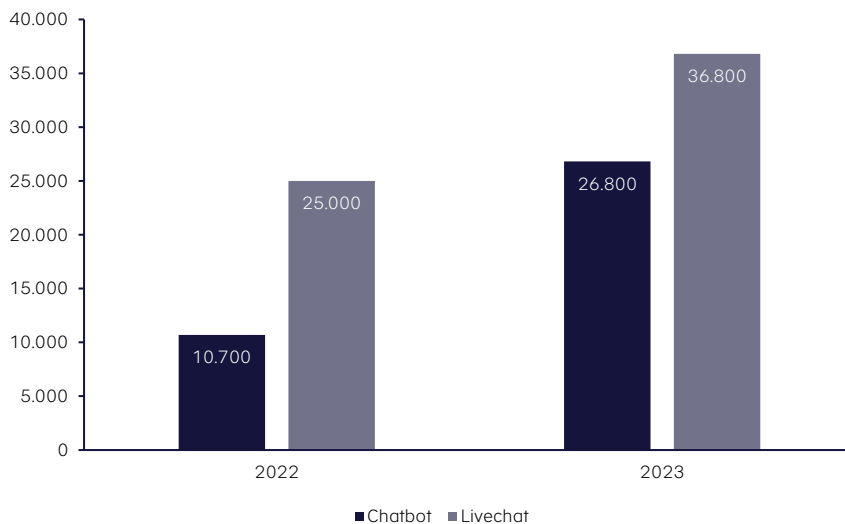
### Chatbot understøtter vejledningsindsatsen

Skattestyrelsens chatfunktion består af en chatbot, som kan besvare generelle vejledningsspørgsmål inden for udvalgte emner såsom moms, kørselsfradrag, værdipapirer m.m. Dens formål er at understøtte vejledningsindsatsen ved at være tilgængelig døgnet rundt.

Chatbotten besvarede knap 27.000 henvendelser i de første to måneder efter åbningen af årsopgørelsen for 2022, *jf. figur 12*. Det er mere end en fordobling i forhold til året før, hvor chatbotten besvarede knap 11.000 henvendelser i samme periode.

Stigningen i antal henvendelser kan blandt andet skyldes, at flere har fået øjnene op for, at chatten har åben 24 timer i døgnet, så det altid er muligt at få hjælp til sin årsopgørelse. Chatten er nemlig blevet mere synlig på skat.dk og er tilgængelig på flere skattefaglige områder end tidligere.

**Figur 12. Antal vejledningshenvendelser på chat, uge 11-18, 2022-2023**



Kilde: Skattestyrelsen.

For at give den bedste vejledning kan chatbotten give borgeren valgmuligheder eller stille yderligere spørgsmål, hvis den mangler oplysninger. Det kan fx være, hvor mange kilometer borgeren kører i forbindelse med et spørgsmål om kørselsfradrag.

Skattestyrelsen optimerer løbende chatbotten både fagligt, teknisk og sprogligt, så dens svar matcher de spørgsmål, borgerne stiller. Skattestyrelsen opfordrer derfor borgerne til at skrive en længere tekst til chatbotten, så den får nemmere ved at svare. Da den er bygget på kunstig intelligens, forstår den borgernes spørgsmål bedre, jo mere kontekst der er med.



**Livechat samler op efter chatbotten**

Kan chatbotten ikke svare, viderestilles borgerne til en livechat, hvor Skattestyrelsens medarbejdere overtager samtalen. I nogle tilfælde oplyser chatbotten et direkte telefonnummer til de relevante fagfolk, så borgeren kommer hurtigere igennem på telefonen og ikke skal viderestilles til livechatten.

Også på livechatten har Skattestyrelsen i 2023 besvaret langt flere henvendelser end de foregående år. I årsopgørelsesperioden besvarede Skattestyrelsens medarbejdere i gennemsnit knap 1.000 chats pr. dag. Det vil sige knap 37.000 henvendelser for hele årsopgørelsesperioden, *jf. figur 12*. Til sammenligning besvarede Skattestyrelsens medarbejdere godt 25.000 chathenvendelser i samme periode i 2022.

Siden 2022 er der gennemført tilfredshedsmålinger på Skattestyrelsens chatfunktion. Resultater fra målingerne i 2022 viser et højt tilfredsniveau for den personlige besvarelse af chats. Her ligger den gennemsnitlige tilfredshedsscore på 4,4 ud af 5.

