

Juni 2021

Borger- og retssikkerhedschefen

Borger- og retssikker- hedschefens beretning for 2020



Indholdsfortegnelse

Borger- og retssikkerhedschefens beretning for 2020	2
Forord	3
Udvalgte temaer fra årets indsigelsessager	5
Skatteforvaltningens kommunikation	5
Sammenhængskraften i Skatteforvaltningen	11
Notat- og journaliseringspligten	16
Årets indsigelser i tal	24
Nye indsigelsessager	24
Afsluttede indsigelsessager	26
Øvrige henvendelser til Borger- og retssikkerhedschefen	30

Borger- og retssikkerhedschefens beretning for 2020

I overensstemmelse med retningslinjerne for behandling af indsigelser over Skatteforvaltningens behandling af spørgsmål, som ikke er afgørelser ([SKM2018.349.SKTST](#)), afgives hermed Borger- og retssikkerhedschefens beretning for 2020.

Beretningen bliver sendt til skatteministeren, ligesom den bliver offentliggjort på Borger- og retssikkerhedschefens hjemmeside.

Forord

Denne beretning har som det overordnede formål at redegøre for de indsigelser over Skatteforvaltningens sagsbehandling, som borgere og virksomheder har rejst det forgange år, og som jeg og Skatteforvaltningen har taget stilling til.

Med udgangspunkt heri har jeg i dette års beretning udvalgt tre temaer, som har givet anledning til mange indsigelser over Skatteforvaltningens sagsbehandling fra borgere og virksomheder, og som samtidig har almen interesse. Disse tre temaer er; Skatteforvaltningens kommunikation, sammenhængskraften i Skatteforvaltningen samt notat- og journaliseringspligten.

Med udgangspunkt i disse tre temaer vil jeg forsøge at fremhæve nogle væsentlige retssikkerhedsmæssige pointer, som gør sig gældende for Skatteforvaltningen samtidig med, at de mest relevante indsigelsessager og henvendelser inden for disse temaer beskrives med henblik på læring og refleksion. Jeg vil desuden fremhæve relevante pointer og læringspunkter fra de undersøgelsessager, som jeg har afsluttet i år om blandt andet Skatteforvaltningens brug af kommunikationskanaler og om henstandsområdet i Skatteforvaltningen.

Kort om Borger- og retssikkerhedschefens funktion:

- Fungerer selvstændigt og uafhængigt af hele Skatteministeriet.
- Kan iværksætte egen drift-undersøgelser. Vurderer selv, hvilke sager der skal undersøges.
- Kan foreslå og gennemføre initiativer, der sætter fokus på retssikkerhed.
- Sparringspartner i forhold til Skatteforvaltningens medarbejdere.
- Kan henstille til ændringer i Skatteforvaltningens procedurer og arbejdsgange.
- Behandler indsigelser i 2. instans over Skatteforvaltningens sagsbehandling om fx medarbejders adfærd, lang sagsbehandlingstid og kommunikation mv., jf. SKM2018.349.SKTST.

I beretningsåret har jeg i øvrigt gjort mig nærmere tanker om, hvordan Borger- og retssikkerhedschefens funktion bedst prioriterer arbejdet med at forankre og udbrede kendskabet til retssikkerhed som et bærende værdigrundlag i Skatteforvaltningens arbejde.

Derfor har jeg i løbet af 2020 haft drøftelser med relevante interessenter i Skatteforvaltningen for at få et bredere perspektiv på, hvordan min funktion efter interessenternes opfattelse kan skabe størst mulig værdi for både skatteyderne og Skatteforvaltningen.

Blandt andet på baggrund af disse drøftelser har jeg prioriteret en større del af min funktions indsats på at arbejde med retssikkerhed i et mere fremadrettet perspektiv, fx med større vægt på sparring, vejledning og undervisning om retssikkerhedsmæssige emner.

På baggrund af denne prioritering har jeg i 2021 blandt andet iværksat to undersøgelser om henholdsvis tavshedspligt og Skatteforvaltningens anvendelse af oplysninger fra internettet, som begge skal være med til at sætte rammerne for Skatteforvaltningens fremadrettede praksis på disse områder og dermed understøtte vejledningen af medarbejderne.

En forudsætning for at kunne prioritere det fremadrettede arbejde med retssikkerhed i Skatteforvaltningen er imidlertid, at min funktion bliver inddraget rettidigt i Skatteforvaltningens arbejde, og at der er væsentlig synlighed om funktionen i forvaltningen.

Denne synlighed kan fx skabes ved løbende undervisning af medarbejdere og et fokus på løbende at vejlede medarbejdere om retssikkerhedsmæssige emner, som kan være med til at sikre en ensartet praksis og efterlevelse af skatteydernes rettigheder på tværs af Skatteforvaltningen.

Derfor har jeg aftalt med Skatteforvaltningen, at min funktion varetager en del af undervisningen af nye medarbejdere og nye ledere i Skatteforvaltningen, herunder ved at fortælle om vores rolle i organisationen, og om det at være embedsmand i forvaltningen.

Desuden arrangerede min funktion i maj 2021 en retssikkerhedskonference på Christiansborg med deltagelse af blandt andet skatteministeren og andre interne og eksterne samarbejdspartnere. Dette har også i væsentlig grad bidraget til at skabe synlighed om Borger- og retssikkerhedschefens funktion både i og uden for Skatteministeriets koncern.

Det er min opfattelse, at et sådant fremadrettet perspektiv på retssikkerhed i endnu højere grad kan bidrage til at sikre, at retssikkerhed fortsætter med at være en grundsten i Skatteforvaltningens arbejde og fast indarbejdet i organisationen og medarbejdernes daglige rutiner og tankegang.

God læselyst.

Nicolai Pih

Borger- og retssikkerhedschef

Udvalgte temaer fra årets indsigelsessager

I denne del af beretningen gennemgås tre temaer, som har givet anledning til mange indsigelser over Skatteforvaltningens sagsbehandling, og som samtidig har almen interesse:

- Skatteforvaltningens kommunikation
- Sammenhængskraften i Skatteforvaltningen
- Notat- og journaliseringspligten

Hvert tema består af en gennemgang af emnet på baggrund af udvalgte, konkrete indsigelsessager og henvendelser, som Borger- og retssikkerhedschefen og Skatteforvaltningen har behandlet i løbet af dette år samt relevante egen drift-undersøgelser.

Skatteforvaltningens kommunikation

Den måde, som Skatteforvaltningen kommunikerer på, er vigtig. Både fordi det indhold, som Skatteforvaltningen kommunikerer, kan være af stor økonomisk betydning for modtageren. Men også på grund af omfanget af Skatteforvaltningens kommunikation, idet Skatteforvaltningen mere eller mindre kommunikerer med alle skattepligtige borgere og virksomheder i hvert fald én gang årligt.

Kommunikation med modtageren i centrum

Derfor er det også vigtigt, at den måde, som Skatteforvaltningen kommunikerer på, er god. God kommunikation forudsætter, at en række forhold tænkes ind i kommunikationen. Fx er det vigtigt, at Skatteforvaltningen skriver i et sprog, som passer til modtageren.

Tiltaleformen er ikke uden betydning

En skatteyder henvendte sig til Skattestyrelsen for at få ændret sin forskudsopgørelse. Skatteyderen henvendte sig skriftligt i De-form til Skattestyrelsen, men vedkommende blev selv konsekvent i løbet af korrespondancen tiltalt i du-form.

Det, at Skattestyrelsen ikke imødekom skatteyderen og tiltalte vedkommende i De-form, var ikke i overensstemmelse med Skattestyrelsens egen sprogpolitik om at skrive imødekommende og tilpasse tekstens tone efter modtagerens situation. Derfor beklagede Skattestyrelsens fagdirektør over for skatteyderen for den anvendte kommunikation.

Også når der rettes henvendelse til særlige befolkningsgrupper, er det vigtigt at have modtagerens forudsætninger in mente.

Skatteforvaltningens kommunikation skal være i øjenhøjde

Skatteforvaltningen reviderede i 2020 sine retningslinjer for, hvornår og hvordan medarbejdere i Skatteforvaltningen skal kommunikere med mindreårige i konkrete sager.

Det følger blandt andet af disse retningslinjer, at Skatteforvaltningens kommunikation med mindreårige skal ske på en måde, så den mindreårige forstår, hvad sagen handler om, så den mindreårige mødes af Skatteforvaltningen i øjenhøjde.

Det svære skal skrives på en forståelig måde

God kommunikation indebærer også, at Skatteforvaltningen skriver i et sprog, der er til at forstå – også når der ydes vejledning inden for et kompliceret emne eller komplekst skatteforløb, så risikoen for misforståelser minimeres.

En klar og tydelig kommunikation – både i skrift og tale – er en forudsætning for, at skatteyderne forstår det, som Skatteforvaltningen henvender sig om. Ved at formulere sig og skrive i et sprog, som skatteyderen kan forstå, giver forvaltningen desuden den enkelte skatteyder mulighed for på en nem måde at sætte sig ind i, hvorfor en sag får det resultat, som den får. En klar og tydelig kommunikation er dermed også med til at sikre skatteydernes retssikkerhed og tillid til Skatteforvaltningen.

Kompliceret kommunikation førte til overvejelse om ændring af vejledningstekst på skat.dk

En borger ringede ind til Skatteforvaltningens Kundecenter for at få vejledning om sin forskudsopgørelse for at kunne foretage en korrekt indberetning af indkomst.

Borgeren oplevede den telefoniske vejledning som unødvendig kompliceret, teknisk og decideret utroværdig. Borgeren blev fx vejledt til at indberette sin lønindkomst som kontanthjælp i forskudsopgørelsen.

På baggrund af borgerens klage over Skattestyrelsens sagsbehandling kom fagdirektøren i styrelsen frem til, at den vejledning, som borgeren havde fået, ikke var korrekt og desuden var unødvendigt kompliceret og teknisk. Derfor beklagede fagdirektøren over for borgeren.

På baggrund af borgerens klage konstaterede Skattestyrelsen, at vejledningen om emnet på skat.dk ikke indeholdt en tilstrækkelig beskrivelse. Borgerens klage gav derfor Skattestyrelsen anledning til at overveje vejledningsteksten på skat.dk.

Nemt at komme i kontakt med Skatteforvaltningen

God kommunikation i Skatteforvaltningen handler også om andet end den måde, der skrives og tales på til skatteyderne. God kommunikation handler også om, hvordan og ved hjælp af hvilke kanaler kommunikationen foregår, herunder den adgang, som skatteyderne har til at kommunikere med Skatteforvaltningen.

Det skal fx være nemt for skatteyderne at finde ud af, hvordan man kommer i kontakt med Skatteforvaltningen – såvel mundtligt som skriftligt.

Det indebærer, at Skatteforvaltningen er klar og forståelig i forhold til oplysninger om, hvilken kommunikationskanal skatteydere skal anvende i deres kontakt med forvaltningen, så risikoen for misforståelser minimeres. Det betyder også, at Skatteforvaltningen skal gøre en indsats for at vejlede og håndtere henvendelser fra skatteydere, der er kommet det forkerte sted hen i forvaltningen.

Vejledning om kommunikationskanaler skal være til at forstå

En skatteyder fik et bindende svar fra Motorstyrelsen vedrørende værdifastsættelse af en bil, herunder også om muligheden for eksportgodtgørelse, som skulle ske via Motorregistret, medmindre vedkommende ikke havde NemID eller digital post, hvorefter registreringen kunne ske via mail.

Skatteyderen, der var tilmeldt digital post, ansøgte herefter om eksportgodtgørelse for bilen via mail til Motorstyrelsen og ikke via Motorregistret, som var den korrekte kommunikationskanal i det pågældende tilfælde.

I den konkrete sag anerkendte Motorstyrelsen, at formuleringen i det bindende svar kunne misforstås. Klagen fra borgeren gav derfor anledning til, at Motorstyrelsen sidenhen ændrede formuleringen i de bindende svar vedrørende den korrekte kommunikationskanal for eksportgodtgørelse.

Direktøren for Motorstyrelsen indskærpede desuden over for medarbejderne i styrelsen, at det er vigtigt, at der straks tages kontakt til borgere og virksomheder, hvis man støder på henvendelser, der er sendt det forkerte sted hen, eller som skulle have været håndteret via Motorregistret.

Hvis skattevæsenet virker lukket og svært at gennemskue rent kommunikativt, kan det være med til at mindske skatteydernes tillid til Skatteforvaltningen. Det gælder også i forbindelse med Skatteforvaltningens telefonbetjening af borgere og virksomheder.

En borger kunne ikke komme i telefonisk kontakt med Skatteforvaltningen

En borger tog telefonisk kontakt til Skatteforvaltningens Kundecenter for at få vejledning om anvendelsen af henholdsvis skatte- og bikort. Efter 21 minutters ventetid kom borgeren igennem til en medarbejder i Kundecenteret. Herefter blev borgeren viderestillet til en anden medarbejder, hvilket genererede yderligere 22 minutters ventetid.

Borgeren oplevede ventetiden efter viderestillingen som om, at Kundecenteret havde viderestillet forkert og dermed afbrudt samtalen. Derfor lagde borgeren på og fik ikke den vejledning, som vedkommende havde regnet med. Borgeren var derfor meget utilfreds og klagede efterfølgende over den dårlige oplevelse i mødet med Kundecenteret.

Fagdirektøren havde forståelse for, at borgeren havde oplevet den yderligere ventetid ved viderestillingen som om, at samtalen blev afbrudt. Derfor beklagede fagdirektøren ventetiden over for borgeren.

Samtidig er det også vigtigt at være opmærksom på, at skatteyderne kan have en vis forventning om, hvordan Skatteforvaltningen kommunikerer med dem, dvs. om det er via skattemappen på skat.dk, mail eller en helt tredje kommunikationskanal.

Når en skatteyder fx henvender sig til Skatteforvaltningen via en bestemt kommunikationskanal, såsom skattemappen på skat.dk, vil vedkommende også have en forventning om, at Skatteforvaltningen svarer via samme kommunikationskanal.

Det følger også af de almindelige uskrevede forvaltningsretlige principper, hvorefter en myndighed som udgangspunkt bør anvende den kommunikationsform, som en borger eller virksomhed har henvendt sig via, medmindre denne ikke kan anses for tilstrækkelig sikker i forhold til identifikation af vedkommende og afværgelse af risiko for uberettiget spredning af fortrolig information.¹

Dermed skal Skatteforvaltningen som udgangspunkt også efterleve en skatte-yders kommunikationspræference.

Til trods for tekniske vanskeligheder og hjemsendelse af medarbejdere burde Skattestyrelsen have imødekommet en virksomheds kommunikationspræference

En virksomhed anmodede udtrykkeligt Skattestyrelsen om, at al kontakt til virksomhed skulle ske pr. brev eller via e-Boks.

Af tekniske årsager var det imidlertid ikke muligt for sagsbehandleren i Skattestyrelsen i den type sager at kommunikere med virksomheden via e-Boks. Det var som følge af hjemsendelse pga. COVID-19 heller ikke muligt for Skattestyrelsen at afsende breve i sagen. I stedet kommunikerede Skattestyrelsen derfor til virksomheden via en helt tredje kommunikationskanal (Bluewhale).

Virksomheden klagede over den manglende imødekommelse af kommunikationspræferencen, hvilket Skattestyrelsens fagdirektør beklagede. Skattestyrelsen konkluderede desuden, at styrelsen i sagen burde have kopieret selve afgørelsen til virksomheden til et andet it-system, så afgørelsen på den måde kunne fremsendes til virksomhedens e-Boks via dette system.

Der er imidlertid også undtagelser til udgangspunktet om, at Skatteforvaltningen skal efterleve skatteydernes kommunikationspræferencer.

¹ Niels Fenger m.fl. (red.), Forvaltningsret, Jurist- og Økonomforbundets Forlag 2018, s. 657.

Dette gør sig som nævnt gældende i kommunikation, der indeholder fortrolige oplysninger, såsom oplysninger om en skatteydere økonomiske forhold. I et sådant tilfælde vil Skatteforvaltningen være forpligtet til at besvare en henvendelse fra en skatteyder via en krypteret kommunikationskanal såsom sikker post, skattemappen på skat.dk, e-Boks eller Bluewhale (krypteret meddelelsessystem).

Fortrolige oplysninger kunne ikke sendes til en skatteydere private og ukrypterede mail

En skatteyder fik fremsendt en afgørelse fra Skattestyrelsen pr. brev. Kort efter anmodede skatteyderen om også at få fremsendt afgørelsen elektronisk til sin private mail. Afgørelsen omhandlede skatteyderens økonomiske forhold og indeholdt derfor fortrolige oplysninger. Derfor skulle afgørelsen sendes via en krypteret kommunikationskanal.

Skattestyrelsen kunne derfor ikke imødekomme skatteyderens anmodning om at få sendt afgørelsen til den private mailadresse, idet denne ikke var en krypteret kommunikationskanal.

Men Skattestyrelsen tilbød samtidig ikke borgeren at få fremsendt afgørelsen elektronisk og krypteret via fx skattemappen på skat.dk eller Bluewhale, der er et system til krypteret kommunikation. Skatteyderen modtog derfor ikke afgørelsen elektronisk.

Herudover er der på Skatteforvaltningens område udstedt en række bekendtgørelser, der fastlægger obligatorisk brug af digitale kommunikationskanaler i en række tilfælde. I disse situationer kan Skatteforvaltningen også fravige skatteyderens kommunikationspræferencer.

Skatteforvaltningens kommunikationskanaler

Når Skatteforvaltningen kommunikerer skriftligt med skatteydere, sker dette via mange forskellige kommunikationskanaler, såsom brev og diverse digitale kanaler (mail, sikker mail, skattemappen på skat.dk, Bluewhale og e-Boks).

Det er imidlertid Borger- og retssikkerhedschefens opfattelse, at det skal være nemt for skatteydere at finde ud af, hvordan man kommunikerer med Skatteforvaltningen – desuagtet de mange forskellige kommunikationsmuligheder.

Blandt andet bør skatteydere som udgangspunkt kunne forvente, at Skatteforvaltningen ikke i løbet af det samme sagsforløb henvender sig via flere forskellige kommunikationskanaler.

Borger- og retssikkerhedschefen er imidlertid via konkrete henvendelser fra skatteydere blevet opmærksom på, at Skatteforvaltningen ikke har en ensartet praksis for anvendelsen af kommunikationskanaler i den skriftlige kommunikation med borgere og virksomheder.

Eksempler på vilkårlig anvendelse af kommunikationskanaler i skatteforvaltningen

En skatteyder havde oplevet, at Skatteforvaltningen anvendte forskellige kommunikationskanaler i løbet af samme sagsforløb uden umiddelbar logisk prioritering. Desuden var visse af kommunikationskanalerne envejs – dvs. at borgeren ikke kunne besvare henvendelser fra Skatteforvaltningen via den samme kommunikationskanal.

En anden skatteyder modtog meddelelser via én kommunikationskanal, men fik samtidig besked af Skatteforvaltningen om at svare via en helt anden kommunikationskanal.

En tredje sag viste, at der var en uensartet praksis for, hvilke kommunikationskanaler Skatteforvaltningen anvendte til at sende reminders til virksomheder om fx moms og A-skat. Nogle reminders blev således sendt via mail, andre via e-Boks eller pr. brev.

På baggrund af henvendelser om Skatteforvaltningens uensartede anvendelse af kommunikationskanaler besluttede Borger- og retssikkerhedschefen at undersøge Skatteforvaltningens brug af skriftlige kommunikationskanaler, hvilket resulterede i en egen drift-undersøgelse, der blev afsluttet i dette beretningsår.

Borger- og retssikkerhedschefens undersøgelse af kommunikationskanaler

Undersøgelsen af Skatteforvaltningens brug af kommunikationskanaler tog udgangspunkt i oplysninger fra Skatteforvaltningen samt en spørgeskemaundersøgelse på tværs af Skatteforvaltningen rettet mod kontor- og funktionsledere med ansvar for enheder, der har direkte kontakt med borgere og virksomheder.²

Spørgeskemaundersøgelsen viste overordnet set, at der anvendes mange forskellige kommunikationskanaler i de enkelte enheder i Skatteforvaltningen. Helt konkret anvendes der tre til fem forskellige kommunikationskanaler til både udgående og indgående kommunikation med borgere og virksomheder.

Undersøgelsen viste også, at Skatteforvaltningens medarbejdere ikke synes at følge en ensartet praksis ved valg af kommunikationskanaler, når der rettes henvendelse til borgere og virksomheder. Tværtimod kan det fremstå som om, at der på kontor- og/eller medarbejderniveau i Skatteforvaltningen laves egne retningslinjer for, hvilke kommunikationskanaler der anvendes.

En fælles kommunikationskanalstrategi er en god strategi

Det er Borger- og retssikkerhedschefens opfattelse, at Skatteforvaltningen i valget af kommunikationskanal bør inddrage en række momenter, som dels består af de retlige rammer (fx lovgivning om digital kommunikation, forvaltningsret, informationssikkerhed samt databeskyttelse) og dels af mere driftsmæssige hensyn (fx skatteyderpræferencer, omkostninger og systembegrænsninger). Det er yderst vanskeligt på kontor- eller medarbejderniveau i Skatteforvaltningen at inddrage disse hensyn korrekt i forbindelse med valg af kommunikationskanal.

På den baggrund anbefalede Borger- og retssikkerhedschefen i undersøgelsen, at Skatteforvaltningen udarbejder overordnede, generelle retningslinjer for medarbejdernes valg af kommunikationskanaler.

Sådanne generelle retningslinjer kan fx være i form af en kanalstrategi eller lignende, der fastlægger en prioritering af Skatteforvaltningens medarbejderes anvendelse af kommunikationskanaler ud fra forholdene i de enkelte sager eller sagstyper, herunder eventuelle systembegrænsninger.

Borger- og retssikkerhedschefens anbefalinger til Skatteforvaltningen

Vedrørende retningslinjer for medarbejderne:

- Der udarbejdes overordnede, **generelle retningslinjer** for medarbejdernes valg af kommunikationskanaler.
- Der skabes et **samlet overblik** over de forskellige kommunikationskanaler med henblik på at understøtte vejledningen af medarbejderne.
- De eksisterende kommunikationskanaler gennemgås for eventuelle **overlap** i funktioner.
- Skatteforvaltningen skal – i sager med risiko for sagsoplysninger i flere systemer – sikre, at der sker en **undersøgelse** af systemerne for relevante oplysninger fra skatteydere.

Vedrørende vejledning til borgere og virksomheder:

- Borgere og virksomheder **vejledes** i fornødent omfang om, via hvilken kanal de kan forvente, at Skatteforvaltningen kommunikerer.

² Undersøgelsen kan læses i sin helhed på Borger- og retssikkerhedschefens hjemmeside under punktet "Redegørelser og beretning".

- Skatteforvaltningen er opmærksom på, at det ikke **fremstår som om**, at ikke-obligatoriske kommunikationskanaler er obligatoriske at bruge.

Skatteforvaltningens opfølgning på undersøgelsen

Som opfølgning på undersøgelsen, har Skatteforvaltningen generelt udtalt til Borger- og retssikkerhedschefen, at forvaltningen bakker op om undersøgelsens konklusioner, herunder i forhold til at udarbejde en sammenhængende kanalstrategi for forvaltningen.

Skatteforvaltningen har i forlængelse heraf iværksat forskellige initiativer i overensstemmelse med Borger- og retssikkerhedschefens anbefalinger.

Sammenhængskraften i Skatteforvaltningen

Siden SKAT i 2018 gik fra at være én styrelse til Skatteforvaltningen med syv forskellige styrelser med hvert deres opgaveområde, har sammenhængskraften i Skatteforvaltningen været et emne, der i høj grad har optaget Borger- og retssikkerhedschefen.

De syv styrelser er således i en juridisk ramme at anse som én forvaltningsmyndighed, hvilket ifølge Skatteforvaltningens hjemmeside³ kan sikre, at borgere og virksomheder altid kan få de svar, der er brug for i skattemæssigt regi, idet de syv styrelser samarbejder på tværs af Skatteforvaltningen.

Sammenhængskraften er et vigtigt emne, fordi den samlede Skatteforvaltning – til trods for den ændrede organisering – fortsat har til opgave at være den myndighed, hvor borgere og virksomheder kan få behandlet alle sager om skat, afgifter og told mv. For at kunne løse denne opgave på tværs af Skatteforvaltningens styrelser skal der være en god sammenhængskraft og et godt samarbejde mellem alle grene af forvaltningen, idet organiseringen for borgere og virksomheder kan opleves som kompleks.

Skatteyder forvirret over organiseringen af skattevæsenet

En pårørende til en skatteyder kontaktede Skattestyrelsen for at få afklaring på skatteyderens gældsforhold, der omfattede flere styrelser i Skatteforvaltningen. Gældsforholdet omfattede således Motorstyrelsen, fordi styrelsen havde beregnet de pågældende afgiftskrav, Skattestyrelsen, der stod for opkrævningen af det motorrelaterede krav, samt Gældsstyrelsen, der foretog inddrivelse af de krav, der ikke var betalt til Skattestyrelsen i tide.

I den konkrete sag forsøgte Skattestyrelsen bedst muligt at vejlede den pårørende om gældsforløbet ved at fremsende oversigter over de forskellige krav og deres status, samt ved at vejlede om, at det er muligt at skyldte forskellige krav til Skattestyrelsen og Gældsstyrelsen samtidig. Den pårørende var imidlertid ikke tilfreds med vejledningen og klagede derfor til Skattestyrelsens fagdirektør.

Fagdirektøren havde forståelse for, at gældsforløbet kunne opleves som kompliceret – men udtalte i øvrigt ikke kritik af Skattestyrelsens vejledning i sagen. Fagdirektøren redegjorde herefter igen for hele gældsforløbet over for den pårørende.

Sammenhængende service på tværs af Skatteforvaltningen

Organiseringen af Skatteforvaltningen i syv styrelser og samtidig som én fælles juridisk myndighed indebærer som sagt – med forvaltningens egne ord – at forvaltningen kan skabe en sammenhængende service på tværs af styrelserne for borgere og virksomheder.

Dette forudsætter, at der er et godt samarbejde mellem Skatteforvaltningens syv styrelser om at give skatteyderne de svar og den vejledning, der er brug for rent skattemæssigt.

Det er derfor særlig vigtigt med et godt samarbejde mellem de styrelser, der foretager sagsbehandling over for borgere og virksomheder, herunder at der i sager, der involverer flere styrelser i Skatteforvaltningen, er en tæt koordination mellem de involverede styrelser, så der ikke opstår misforståelser om blandt andet ansvarsområder.

³ Skatteforvaltningens hjemmeside (<https://www.skatteforvaltningen.dk/om-skatteforvaltningen/>).

Borger blev vejledt forkert om en anden styrelses ansvarsområde

En borger havde ikke betalt sin skat til tiden, og derfor sendte Skattestyrelsen skattekravet til inddrivelse hos Gældsstyrelsen.

Borgeren indbetalte herefter skattegælden, men betalingen skete til den forkerte styrelse i Skatteforvaltningen. Borgeren havde nemlig indbetalt beløbet til Skattestyrelsen, men beløbet skulle rettelig være betalt til Gældsstyrelsen, som nu var rette kreditor. Skattestyrelsen sendte derfor det indbetalte beløb videre til Gældsstyrelsen.

Da borgeren tog kontakt til Skattestyrelsen fik vedkommende besked på, at Gældsstyrelsen ville foretage modregning, således at borgerens skattegæld ville blive betalt med indbetalingen.

Det skete imidlertid ikke. For Gældsstyrelsen havde endnu ikke retskraftvurderet borgerens gæld, og derfor kunne det indbetalte beløb ikke bruges til at betale skattegælden (en retskraftvurdering består i at vurdere, om et skattekrav er gyldigt eller ej – fx kan vurderingen gå på, om der er indtrådt forældelse). Derfor tilbagebetalte Gældsstyrelsen indbetalingen til borgeren.

Borgeren klagede over sagsforløbet og over, at skattegælden ikke blev udlignet, selvom gælden var betalt, og selvom Skattestyrelsen havde oplyst om, at det ville ske. Direktøren for Gældsstyrelsen fandt imidlertid ikke, at der var sket fejl i sagsbehandlingen, idet Gældsstyrelsen ikke må foretage modregning, så længe et skattekrav ikke er fundet retskraftigt.

Det er således vigtigt, at hver enkelt styrelse gør en stor indsats for at vejlede skatteyderne om de forskellige styrelses ansvarsområder og funktioner i forhold til vedkommendes skattesager.

Skattestyrelsen henviste til Gældsstyrelsen, selvom sagen var en del af Skattestyrelsens område

Med henblik på at inddrive en skattegæld foretog Gældsstyrelsen lønindeholdelse af en borgers løn. Rent praktisk sker dette ved, at der genereres et e-skatekort med en forhøjet trækprocent for en given periode.

Ved en fejl anvendte borgerens arbejdsgiver skattekortet med den forhøjede trækprocent tidligere, end skattekortet trådte i kraft, hvilket medførte, at borgeren fik lønindeholdt skattekravet to gange.

Rent skattemæssigt bliver en merindbetaling som denne indbetalt som forskudsskat for det næstkommende indkomstår. Det betyder også, at det er Skattestyrelsen, som er ansvarlig for personskatteområdet, der er rette myndighed i forhold til at få udbetalt en merindbetaling. Dette orienterede Gældsstyrelsen borgeren og dennes arbejdsgiver om.

Da borgeren og dennes arbejdsgiver herefter henvendte sig til Skattestyrelsen, forstod styrelsen imidlertid ikke problematikken og henviste i stedet tilbage til Gældsstyrelsen, selvom Skattestyrelsen var rette myndighed for borgerens sag.

Det betød, at borgeren og dennes arbejdsgiver fik en oplevelse af at være kastebold mellem to styrelser.

Direktøren for Gældsstyrelsen beklagede over for borgeren, hvis Skattestyrelsen ikke havde forstået sagens problematik og i stedet tilbageviste vedkommende til Gældsstyrelsen.

En god vejledning om de forskellige styrelses ansvarsområder og funktioner kan også være med til at give skatteyderne det fornødne overblik over en skattesag. Vejledning kan derfor være med til at skabe forståelse for og gennemsigtighed omkring sagsprocesserne og dermed medvirke til at øge tilliden til Skatteforvaltningen som helhed.

Skattestyrelsen glemte at vejlede om mulig eftergivelse af gæld hos Gældsstyrelsen

En borger blev vurderet fuldt skattepligtig i udlandet. Som følge af nogle konkrete omstændigheder i den forbindelse traf Skattestyrelsen afgørelse om, at borgeren havde en restskat.

Borgeren blev imidlertid først opmærksom på restskatten to år efter. I den forbindelse oplyste Skattestyrelsen fejlagtigt til borgeren, at restskatten var betalt – selvom det ikke var tilfældet.

Som følge heraf blev restskatten ikke betalt af borgeren, og skattekravet blev herefter videregivet til inddrivelse hos Gældsstyrelsen. Borgeren fik flere rykkere og henvendte sig flere gange til Skattestyrelsen uden at få en afklaring i sagen.

Borgeren klagede over sagsbehandlingen og anførte i den forbindelse, at skattekravet burde blive frafaldet som følge af Skattestyrelsens fejlinformation. I 1. instansbehandlingen af borgerens indsigelse beklagede fagdirektøren i Skattestyrelsen sagsbehandlingen, men fandt i øvrigt ikke grundlag for at ændre skatteansættelsen. Fagdirektøren vejledte i stedet om muligheden for at få eftergivet de påløbne moranter hos Gældsstyrelsen.

Borgeren klagede over svaret fra fagdirektøren til Borger- og retssikkerhedsschefen. Borger- og retssikkerhedsschefen var enig med fagdirektøren i, at sagsforløbet havde været kritisabelt.

I forhold til spørgsmålet om at frafalde skattekravet bemærkede Borger- og retssikkerhedsschefen, at fagdirektøren i sit 1. instanssvar til borgeren også burde have vejledt om muligheden for at rette henvendelse til Gældsstyrelsen med henblik på at anmode om eftergivelse af selve skattekravet og ikke kun de påløbne moranter.

Vejledning er særlig vigtig, når en borger eller virksomhed skal finde ud af, hvor vedkommende skal henvende sig for fx at få sine partsrettigheder indfriet såsom retten til at klage over en afgørelse.

Hvem skal man klage til, når en sag omfatter flere styrelser?

Et skattekrav var ikke blevet betalt af en skatteyder, og derfor forsøgte Skattestyrelsen at opkræve beløbet. Da opkrævningen viste sig ikke at være mulig, oversendte Skattestyrelsen skattekravet til Gældsstyrelsen med henblik på inddrivelse af kravet.

Gældsstyrelsen forsøgte herefter at inddrive kravet hos skatteyderen. Skatteyderen mente imidlertid ikke, at skattekravet, der udgjorde en restskat, var retmæssigt. Derfor påklagede skatteyderen restskattens eksistens og størrelse til Gældsstyrelsen.

Selvom Gældsstyrelsen stod for selve inddrivelsen af skattekravet, var det Skattestyrelsen, som skatteyderen retteligt skulle klage til. Gældsstyrelsen vejledte således skatteyderen om, at selvom Gældsstyrelsen stod for inddrivelse generelt, var det stadigvæk den myndighed (Skattestyrelsen), der havde truffet afgørelsen om skattekravet, der var fordringshaver og dermed rette klagesubjekt.

Gældsstyrelsen anmodede derfor Skattestyrelsen om at tage kontakt til skatteyderen med henblik på at svare på skatteyderens spørgsmål i forbindelse med en eventuel klagesag.

Borger- og retssikkerhedsschefens undersøgelse af henstandsområdet

Som følge af en konkret indsigelsessag valgte Borger- og retssikkerhedsschefen at iværksætte en egen drift-undersøgelse på henstandsområdet, som blandt andet omhandlede samarbejdet mellem Skattestyrelsen og Gældsstyrelsen.⁴

Undersøgelsen omhandlede ligningsmæssig henstand efter skatteforvaltningslovens § 51, hvorefter en skatteyder kan anmode Skattestyrelsen om henstand for betalingen af et skattekrav. Hvis der gives henstand, betyder det, at skatteyderen får udsættelse med betalingen af den del af skatten, som vedkommende har klaget over.

Reglerne om henstand er begrundet i, at det kan have store ulemper for en skatteyder at skulle betale et beløb, som måske uretmæssigt er blevet pålagt skatteyderen. Desuden antages det, at adgangen til henstand også udspringer af, at et omtvistet skattekrav skal kunne afprøves i Skatteforvaltningens klagesystem, inden myndighederne opkræver og indriver skattekravet.

⁴ Undersøgelsen kan læses i sin helhed på Borger- og retssikkerhedsschefens hjemmeside under punktet "[Redegørelser og beretning](#)".

Formålet med undersøgelsen var derfor at se nærmere på skatteyderens retstilling i forbindelse med sager om henstand i Skatteforvaltningen, især med fokus på perioden fra indgivelse af en anmodning om henstand til Skattestyrelsen træffer afgørelse om henstand.

Undersøgelsen viste, at selv om der igennem de seneste år har været lange sagsbehandlingstider for henstandsansøgninger i Skattestyrelsen, så var det på baggrund af en række initiativer lykkedes Skattestyrelsen at afgøre væsentligt flere sager end tidligere, hvilket var tilfredsstillende. Samtidig henstillede Borger- og retssikkerhedschefen til, at Skattestyrelsen fortsat har fokus på, at sagsbehandlingstiderne vedrørende henstandssager er så kort, som det er muligt og forsvarligt.

Undersøgelsen viste også, at Skattestyrelsens sagsbehandling af henstandsansøgninger – både sagsbehandlingstiden og processerne – har indvirkning på Gældsstyrelsens inddrivelse af de skattekrav, som er omfattet af en ubehandlet henstandsansøgning.

Idet Skatteforvaltningen udgør én samlet forvaltningsmyndighed, udtalte Borger- og retssikkerhedschefen i undersøgelsen, at det må påhvile Skatteforvaltningen at organisere opgaveløsningen på en sådan måde, at lang sagsbehandlingstid i én enhed så vidt muligt ikke medfører unødige ulemper for de berørte skatteydere andre steder i forvaltningen.

Samtidig lagde Borger- og retssikkerhedschefen vægt på, at udgangspunktet i Skatteforvaltningen er, at skattekrav, der er omfattet af en ubehandlet ansøgning om henstand, ikke tvangsinddrives.

På den baggrund anbefalede Borger- og retssikkerhedschefen derfor blandt andet i undersøgelsen, at Skattestyrelsen og Gældsstyrelsen undersøgte, om det var muligt og hensigtsmæssigt at ændre eksisterende processer, så skattekrav, der er omfattet af en ubehandlet ansøgning om henstand, som udgangspunkt ikke bliver oversendt til inddrivelse i Gældsstyrelsen.

Det skyldes, at en oversendelse af et skattekrav til inddrivelse kan medføre en risiko for, at der foretages tvangsinddrivelse af skattekravet i videre omfang end forudsat, hvorved formålet med henstand kan blive udhulet.

Undersøgelsen indeholdt desuden en række anbefalinger i forhold til inddrivelse af skattekrav, der er omfattet af en ubehandlet ansøgning om henstand, herunder i forhold til processerne i Gældsstyrelsen for lønindeholdelse i systemet PSRM, ligesom det blev anbefalet, at Gældsstyrelsen præciserer deres procesvejledninger for udlæg og konkursbegæringer i disse sager.

Skatteforvaltningens opfølgning på undersøgelsen

Skattestyrelsen og Gældsstyrelsen har udtalt til Borger- og retssikkerhedschefen, at styrelserne i den kommende tid i samarbejde vil se nærmere på undersøgelsens anbefalinger og følge op over for Borger- og retssikkerhedschefen.

Skattestyrelsen har desuden udtalt, at det er styrelsens opfattelse, at en kortere sagsbehandlingstid på henstandsområdet er det mest centrale sted at fokusere i forhold til at reducere risikoen for, at der sker inddrivelse af krav, hvor der er en ubehandlet ansøgning om henstand til gene for skatteyderen. Derfor har

Skattestyrelsen iværksat en række yderligere initiativer for at nedbringe sagsbehandlingstiden for henstandssager.

Notat- og journaliseringspligten

Spørgsmål og klager, der relaterer sig til notat- og journaliseringspligten, har i det forgange år givet anledning til flere henvendelser samt konkrete indsigelses-sager fra borgere og virksomheder.

Notat- og journaliseringspligten er nogle af de forvaltningsretlige spilleregler, der er med til at sikre borgere og virksomheders retssikkerhed i processen frem til og efter, der træffes en afgørelse. Derfor har Borger- og retssikkerhedschefen i dette års beretning fokus på disse grundlæggende regler i Skatteforvaltningens sagsbehandling.

Notatpligten

Skatteforvaltningen har – lige som alle øvrige myndigheder – pligt til at notere oplysninger i sager, hvor der træffes afgørelser. Dette følger af offentlighedslovens § 13.

Forpligtelsen til at tage notat i konkrete sager indtræder, når forvaltningen mundtligt eller på anden vis modtager oplysninger om en sags faktiske grundlag eller eksterne faglige vurderinger, der har betydning for sagens afgørelse.

Notatpligten gælder fx, når en sagsbehandler i forvaltningen bliver bekendt med oplysninger, som bidrager til at supplere sagens bevismæssige grundlag eller i øvrigt tilvejebringes for at skabe klarhed med hensyn til en sags faktiske grundlag.

Notatpligten gælder også anonyme henvendelser om mistanke om sort arbejde

Når Skatteforvaltningen modtager en anmeldelse telefonisk – fx med en mistanke om skattesnyd eller sort arbejde – og anmelderen oplyser sit navn, men samtidig ønsker at være anonym, skal Skatteforvaltningen gøre anmelderen opmærksom på, at Skatteforvaltningen har notatpligt.

Notatpligten indebærer, at Skatteforvaltningen skal notere indholdet af de mundtlige oplysninger, herunder også navnet på den, der giver oplysningerne til Skatteforvaltningen (Den juridiske vejledning pkt. A.A. 7.4.4 og [SKM2016.123](#)).

Hvis en skatteyder ønsker at forblive anonym, skal vedkommende derfor undlade at nævne sit navn eller andre personhenførbare oplysninger.

Det kan fx være oplysninger om fastslåede økonomiske forhold⁵, såsom en skatteydets indkomstforhold fra en bank eller en arbejdsgivers oplysninger til brug for fastsættelse af et befodringsfradrag. Hvis disse oplysninger er modtaget telefonisk, under en besigtigelse eller på anden ikke-skriftlig vis, skal sagsbehandleren efterfølgende gøre notat om de oplysninger, der har betydning for sagens afgørelse.⁶

⁵ Niels Fenger m.fl. (red.), Forvaltningsret, Jurist- og Økonomforbundets Forlag 2018, s. 540.

⁶ Folketingets Ombudsmands myndighedsguide, afsnit om notatpligt, pkt. 3.2.

Manglende notat om dokumenter efterlod tvivl om hændelsesforløbet i en sag

En borger havde medtaget ca. 30 kg dokumentation, som borgeren fandt relevant for sin skattesag, til et møde med Skattestyrelsen.

Der opstod efterfølgende uenighed om, hvorvidt de medbragte dokumenter var blevet overleveret til Skattestyrelsen eller ej.

Skattestyrelsen havde imidlertid ikke noteret i mødereferatet, om de medbragte dokumenter rent faktisk var blevet overleveret til styrelsen eller ej. Det fremgik alene af mødereferatet, at borgeren havde medbragt en taske og to bæreposer med bilag til mødet. Der forelå heller ikke andet dokumentation for, om de medbragte dokumenter var afleveret til Skattestyrelsen eller ej.

Borger- og retssikkerhedschefen fandt det beklageligt, at det ikke fremgik af Skattestyrelsens mødereferat, hvorvidt dokumenterne blev afleveret til Skattestyrelsen efter mødet. Som følge af det manglende notat om spørgsmålet, var det ikke muligt at fastslå, om Skattestyrelsen havde modtaget dokumenterne til brug for borgerens skattesag.

Der er ligeledes pligt til snarest muligt at tage notat om væsentlige ekspeditions-skridt i afgørelsessager, der ikke i øvrigt fremgår af sagens dokumenter. Dette følger af offentlighedslovens § 13, stk. 2.

Det er ikke muligt generelt at fastlægge, hvornår et ekspeditionsskridt skal betragtes som væsentligt. Det beror i stedet på en konkret vurdering af det pågældende sagsbehandlingsskridts betydning i sagen.

Dog kan det nævnes, at sager, hvor Skatteforvaltningen meddeler en afgørelse mundtligt eller orienterer om, at en afgørelse om aktindsigt først kan træffes efter lovens sagsbehandlingsfrist på syv arbejdsdage, må betragtes som væsentlige ekspeditionsskridt i en sag.⁷

Dokumentationshensyn

Et af formålene med at føre notat er at varetage et dokumentationshensyn i forbindelse med Skatteforvaltningens sagsbehandling.

Notatpligten sikrer, at der ikke blot sagsbehandles efter hukommelsen

Under et møde mellem Skattestyrelsen og en borger havde borgeren informeret styrelsen om, at vedkommende havde medbragt alle bilag til brug for skattesagen til mødet, men at materialet ikke ville blive udleveret til styrelsen.

Oplysningen om, at materialet ikke var udleveret til Skattestyrelsen, fremgik imidlertid ikke af referatet fra mødet. Dog kunne sagsbehandlerne i sagen huske det, hvorfor oplysningen herom indgik i den videre behandling af borgerens skattesag.

Ved at skrive notat om oplysninger af betydning for en sags afgørelse dokumenteres det bevismæssige grundlag, der har ligget til grund for Skatteforvaltningens afgørelse. Dermed danner notatpligten grundlag for, at Skatteforvaltningen har mulighed for at klarlægge og dokumentere over for forvaltningen og skatteyderen, hvad der er sket i en sag.

⁷ Folketingets Ombudsmands myndighedsguide, afsnit om notatpligt, pkt. 4.

Notat som dokumentation for hændelsesforløb

En borger, der tidligere havde været ansat i Skatteforvaltningen, klagede over forvaltningens behandling af vedkommendes skattesag. Ifølge borgeren havde en medarbejder i Skatteforvaltningen brudt sin særlige tavshedspligt i forbindelse med behandlingen af borgerens skattesag ved at have taget kontakt til borgerens tidligere leder i Skatteforvaltningen.

Skatteforvaltningen kunne ikke afvise, at der kunne være blevet foretaget en generel forespørgsel om generelle ansættelsesforhold, men afviste, at der var blevet spurgt til den konkrete medarbejders ansættelsesforhold. Argumentet fra Skatteforvaltningen var, at en sådan henvendelse i så fald ville fremgå af et notat på borgerens skattesag.

Idet Skatteforvaltningen på daglig basis træffer mange afgørelser, hvortil der indsamles en betydelig mængde oplysninger, herunder i forbindelse med møder, under besigtigelser, mundtlige orienteringer eller via informationssøgning mv., er det vigtigt, at forvaltningen sikrer sig dokumentation for, hvad der har ligget til grund for en afgørelse.

Kontrolhensyn

En efterlevelse af notatpligten sikrer som nævnt, at Skatteforvaltningen kan dokumentere, hvad der er sket i en sag. Denne dokumentation danner desuden grundlag for, at der er mulighed for at føre en effektiv kontrol med, om Skatteforvaltningen nu også har handlet korrekt i den pågældende sag.

For hvis de oplysninger, som har haft betydning i sag, ikke er dokumenteret i sagen, er det heller ikke muligt at kontrollere, om oplysningerne fx er fortolket rigtigt eller anvendt på den rigtige måde i forhold til retsgrundlaget for afgørelsen.

Borger- og retssikkerhedschefen var afskåret fra at føre kontrol med Gældsstyrelsen som følge af manglende dokumentation

En virksomhed henvendte sig til Borger- og retssikkerhedschefen, fordi virksomheden ikke mente, at Gældsstyrelsen havde undersøgt alle faktiske forhold i virksomhedens sag, inden styrelsen havde anmodet Skifteretten om at begære virksomheden konkurs.

For at vurdere, om Gældsstyrelsen i den konkrete sag havde overholdt de gældende retningslinjer for konkursbegæring, anmodede Borger- og retssikkerhedschefen Gældsstyrelsen om det materiale, der var indgået i styrelsens undersøgelse af, om virksomheden kunne begæres konkurs.

Det eneste materiale, der var i sagen, var selve konkursbegæringen. Selvom Gældsstyrelsens interne procesvejledning om konkurssager stillede krav om, at der altid blev foretaget en grundig undersøgelse af hver sag, var disse undersøgelseskridt hverken noteret eller på anden måde dokumenteret i den konkrete sag.

Idet der ingen dokumentation var i sagen, var Borger- og retssikkerhedschefen afskåret fra reelt at undersøge, om virksomheden havde ret i, at Gældsstyrelsen ikke havde undersøgt alle faktiske forhold i sagen og dermed overholdt sine egne retningslinjer om konkurssager.

Borger- og retssikkerhedschefen fandt det derfor særdeles beklageligt, at Gældsstyrelsen i den konkrete sag ikke havde gjort notat på sagen om undersøgelserne samt vurdering af, om betingelserne for indgivelse af konkursbegæringen var opfyldt.

Krav om notat på ulovbestemt grundlag

I sager, hvor Skatteforvaltningen ikke træffer afgørelser – og som derfor ikke er omfattet af offentlighedslovens § 13 – kan der alligevel, på baggrund af tilsvarende forvaltningsretlige principper på ulovbestemt grundlag, være pligt til at

gøre notat om væsentlige sagsoplysninger eller ekspeditionsskridt, hvis disse ikke fremgår af sagen i øvrigt.⁸

Den ulovbestemte notatpligt finder anvendelse i traditionelle administrative sager, der har en vis indgribende og væsentlig betydning for skatteyderen.⁹

I Skatteforvaltningen kan det fx være sager, hvor der indgives en konkursbegæring til Skifteretten. I sådanne sager er det Skifteretten, og ikke Skatteforvaltningen, der træffer afgørelse om at erklære en virksomhed konkurs. Det er derimod Skatteforvaltningen, der forestår sagsbehandlingen i forbindelse med at fremsende en konkursbegæring til vurdering i Skifteretten.

Borger- og retssikkerhedschefen har i en konkret klagesag vurderet, at det – set i forhold til, hvor indgribende en konkursbegæring er for en virksomhed – er bedst stemmende med den ulovbestemte notatpligt, at der i disse sager er en forpligtelse for sagsbehandlerne til at tage notat om visse sagsskridt.

Borger- og retssikkerhedschefen henstilling om, at Gældsstyrelsen bør føre notat i sager om konkursbegæringer

Borger- og retssikkerhedschefens undersøgelse af en konkret klagesag viste, at Gældsstyrelsen ikke havde interne retningslinjer, som stillede krav om, at sagsbehandlerne i sager om konkursbegæringer skulle notere deres undersøgelse og vurderinger af konkursager.

Borger- og retssikkerhedschefen mente imidlertid, at det – set i forhold til, hvor indgribende en konkursbegæring er for en virksomhed – var bedst stemmende med den ulovbestemte grundsætning om notatpligt, at grundlaget for Gældsstyrelsens beslutninger i sager om konkursbegæringer generelt blev noteret.

Derfor henstillede Borger- og retssikkerhedschefen til, at Gældsstyrelsen hurtigst muligt sikrede, at der fremadrettet i konkurssager blev gjort notat om grundlaget for Gældsstyrelsens beslutning om, hvorvidt der skal indgives en konkursbegæring.

Gældsstyrelsen har efterfølgende på baggrund af sagen udsendt en instruks til styrelsens sagsbehandlere på området, hvor det præciseres, at der i alle tilfælde skal gøres notat om de undersøgelser og vurderinger, der ligger til grund for indgivelse af konkursbegæringer. Gældsstyrelsen har også oplyst, at notatpligten vil blive indarbejdet i styrelsens procesvejledning for indgivelse af konkursbegæringer.

Pligten til at foretage notat suppleres desuden af princippet om god forvaltnings-skik. Det betyder, at Skatteforvaltningen i visse tilfælde også kan være forpligtet til at tage notat i en sag, selvom det hverken følger af forvaltningslovens § 13 eller den ulovbestemte notatpligt.

Vejledning burde være blevet noteret

En virksomhedsejer henvendte sig til Skatteforvaltningens Kundecenter for at få vejledning om at lukke sin virksomhed korrekt. I hvert af de efterfølgende tre år henvendte virksomhedsejeren sig igen til Kundecenteret, fordi det hvert år fremgik af virksomhedsejerens årsopgørelse, at virksomheden endnu ikke var lukket korrekt. Virksomhedsejeren måtte således tage kontakt til Kundecenteret tre år i træk, før en medarbejder i Kundecenteret løste problemet.

Skatteforvaltningens Kundecenter havde ikke taget notat om de samtaler, som Kundecenterets medarbejdere i en årrække havde haft med virksomhedsejeren om lukningen af virksomheden. Det var derfor ikke muligt for Kundecenteret at dokumentere, hvad Kundecenterets medarbejdere havde talt med virksomhedsejeren om, og hvilken vejledning den pågældende havde fået.

⁸ Niels Fenger m.fl. (red.), Forvaltningsret, Jurist- og Økonomforbundets Forlag 2018, s. 543.

⁹ Niels Fenger m.fl. (red.), Forvaltningsret, Jurist- og Økonomforbundets Forlag 2018, s. 542.

Selvom Kundecentret ikke havde pligt til at føre notat om henvendelserne, vurderede Skattestyrelsens fagdirektør, at det havde været hensigtsmæssigt, hvis medarbejderne kort havde noteret, hvad henvendelserne vedrørte og den vejledning, den pågældende havde fået.

Princippet om god forvaltningsskik betyder, at Skatteforvaltningen blandt andet skal sørge for, at der skabes et tillidsforhold mellem skatteydere og forvaltningen. Det kan blandt andet sikres ved, at forvaltningen via et notat kan dokumentere over for en skatteyder, hvad der rent faktisk er sket i en sag for på den måde at undgå tvivl om hændelsesforløbet.¹⁰

Vejledning burde være sket på et skriftligt grundlag

En borger kontaktede Skatteforvaltningen telefonisk for at få vejledning om aktiebeskatning. Her fik borgeren oplyst, at en bestemt aktieløn skulle beskattes som aktieindkomst, og at borgeren kunne anvende sin ægtefælles fradrag.

Skatteforvaltningen traf imidlertid en afgørelse med en anden beskatningsform end den, som borgeren var blevet vejledt om telefonisk. Der forelå således ikke notater, som beskrev, hvad borgeren havde fået oplyst om aktiebeskatningen. Skattestyrelsen beklagede dette og det faktum, at borgeren var blevet vejledt om emnet telefonisk og ikke på et skriftligt grundlag, så der havde været mulighed for at undersøge alle forhold i sagen og dermed give borgeren en mere korrekt vejledning.

Skatteforvaltningen kunne således ved en skriftlig vejledning have tydeliggjort, at der udelukkende var tale om vejledning, og at borgeren havde mulighed for at få et bindende svar om den kommende aktiebeskatning.

Journaliseringspligten

Forpligtelsen til at journalisere følger af offentlighedslovens § 15, stk. 1. Det betyder, at bl.a. dokumenter, der er modtaget eller afsendt af Skatteforvaltningen som led i administrativ sagsbehandling i forbindelse med dens virksomhed, i det omfang dokumentet har betydning for en sag eller sagsbehandlingen i øvrigt, skal journaliseres.

Skatteforvaltningens instruks om journalisering

Skatteforvaltningens journaliseringsinstruks danner den overordnede ramme for al journalisering i Skatteforvaltningen – uanset hvilket journaliseringssystem der anvendes.

Journaliseringsinstruksen skal sikre, at alle medarbejdere i Skatteforvaltningen journaliserer ensartet og derved højner kvaliteten af journaliseringen.

Skatteforvaltningens instruks om journalisering suppleres desuden af kontorinstrukser, som de enkelte enheder i Skatteforvaltningen laver efter en fast skabelon. Hver styrelse i Skatteforvaltningen skal desuden udpege mindst én journaliseringskoordinator, som kan videreformidle information om journalisering og udrulle kvalitetsforbedrende tiltag.

Journaliseringspligten medfører, at Skatteforvaltningen blandt andet skal journalisere eksterne dokumenter, der enten er modtaget eller sendt til fx personer, virksomheder, banker, institutioner mv., og som indgår i behandlingen af en sag.

¹⁰ Niels Fenger m.fl. (red.), Forvaltningsret, Jurist- og Økonomforbundets Forlag 2018, 543.

Skattestyrelsen havde ikke inddraget alle relevante oplysninger i en afgørelse

I en mailkorrespondance mellem Skattestyrelsen og en virksomhed godkendte en medarbejder fra Skattestyrelsen skriftligt, at der ikke skulle indeholdes en bestemt afgift i virksomhedens skattesag. Da Skattestyrelsen senere traf afgørelse i sagen, indgik dokumentationen om korrespondancen ikke i styrelsens forslag til afgørelse.

Det skyldtes, at korrespondancen ikke var blevet journaliseret i umiddelbar forlængelse af modtagelsen, hvilket var i strid med journaliseringspligten i offentlighedslovens § 15. Derfor var korrespondancen heller ikke indgået i grundlaget for forslaget til den afgørelse, som Skattestyrelsen havde sendt til virksomheden.

Fagdirektøren beklagede dette, og korrespondancen indgik herefter i den videre behandling af virksomhedens skattesag.

Samtidig skal alle dokumenter, der har eller kan have betydning for sagens indhold, processen eller fremskridt i sagen, herunder bevismæssigt materiale fra tredjeparter, korrespondance, orientering om forventet sagsbehandlingstid mv., journaliseres.

Manglende journalisering førte til indskærpelse af journaliseringspligt

En borger anmodede pr. mail Skatteforvaltningen om genoptagelse af en skattesag. Men mailkorrespondancen fremgik imidlertid ikke af borgerens sag, fordi korrespondancen ikke var blevet journaliseret. Mailkorrespondancen var af betydning for borgerens sag og burde have været journaliseret på vedkommendes sag.

Derfor gav sagen anledning til, at fagdirektøren indskærpede Skattestyrelsens journaliseringspligt.

Sikrer den nødvendige dokumentation i en sag

Formålet med journalisering er først og fremmest at sikre den nødvendige dokumentation i en sag. Særligt i forhold til at kunne dokumentere, hvad der er sket i en sag, fx om Skatteforvaltningen har modtaget alle relevante akter til brug for at træffe afgørelse i en sag.

Ingen indikationer på manglende journalisering af et dokument

Skattestyrelsen traf afgørelse om fuld aktindsigt i dokumenter, som vedrørte en borgers skattesag. Efter borgeren havde modtaget afgørelsen, klagede vedkommende over, at der manglede en dom i sagen, som vedkommende tidligere havde fremsendt til brug for sagen i Skattestyrelsen. Borgeren klagede derfor over Skattestyrelsens sagsbehandling, herunder manglende journalisering.

I forbindelse med klagesagen oplyste Skattestyrelsen til borgeren, at den pågældende dom ikke var journaliseret i Skattestyrelsens systemer. Det var imidlertid ikke muligt for fagdirektøren i Skattestyrelsen at vurdere, om der var grundlag for at kritisere Skattestyrelsens journalisering. Det skyldtes, at det var ord mod ord. Borgerens udsagn om at have sendt dommen på den ene side og på den anden side Skattestyrelsens opfattelse af, at styrelsen i sagen havde behandlet dokumenterne i sagen med den fornødne omhu og uden indikationer på, at der manglede at blive journaliseret dokumenter i sagen. Der var således ingen referencer eller omtale af dommen, ligesom at andre dokumenter i sagen var blevet journaliseret flere gange i takt med, at forvaltningen modtog disse i forskellige sammenhænge.

Borgeren klagede herefter til Borger- og retssikkerhedschefen, der udtalte, at hvis dommen var sendt til det daværende SKAT, burde den have været journaliseret. Men Borger- og retssikkerhedschefen havde samtidig ikke mulighed for at fastslå, om dommen var modtaget hos det daværende SKAT eller ej.

Derfor havde Borger- og retssikkerhedschefen heller ikke mulighed for at vurdere, om det daværende SKAT havde foretaget den nødvendige journalisering i sagen.

Journalisering er desuden med til at sikre en ensartet sagsbehandling af borgere og virksomheders sager, hvilket dermed er med til at styrke retssikkerheden.

Tvivl om brev var modtaget pga. manglende journalisering

I forbindelse med en konkret skattesag fremsendte en borger et brev til Skattestyrelsen med en anmodning om genoptagelse af en skattesag som følge af et tiltalefrafald i en straffesag.

I sager, hvor der sker tiltalefrafald i en straffesag, bliver den materielle skattesag kun genoptaget, hvis skatteyderen selv henvender sig til Skatteforvaltningen inden for de gældende frister.

Borgeren kunne fremsende en kopi af brevet med datering og stilet til det daværende SKAT. Der blev søgt efter brevet i Skatteforvaltningens it-systemer og arkiver, men uden held. Resultatet af undersøgelsen tydede på, at det daværende SKAT ikke havde modtaget brevet.

Skattestyrelsen indledte herefter en undersøgelse af, hvorvidt anmodningen om genoptagelse kunne imødekommes.

Hvis dokumenter af betydning for en sag eller sagsbehandlingen i øvrigt ikke journaliseres på en sag, kan det være yderst vanskeligt for forvaltningen efterfølgende at klarlægge, hvilke oplysninger der er lagt vægt på i en konkret sag.

Journalisering sikrer retten til aktindsigt

Formålet med journalisering er desuden at understøtte borgere og virksomheders ret til aktindsigt. For hvis de dokumenter, som Skatteforvaltningen har behandlet i forbindelse med en konkret sag, ikke er journaliseret på sagen, kan det medføre, at disse dokumenter enten bliver glemt eller overset i forbindelse med behandlingen af en anmodning om aktindsigt.

Dermed vil Skatteforvaltningen have svært ved efterfølgende at efterleve en borger eller virksomheds ret til aktindsigt i disse dokumenter, idet de ikke er journaliseret på den pågældende sag.

Retten til aktindsigt gælder således uafhængigt af, om et dokument er journaliseret eller ej.

Vejledning kan også være omfattet af notat- og journaliseringspligten

Når Skatteforvaltningen yder generel vejledning til borgere og virksomheder, fx via forvaltningens Kundecenter, er disse oplysninger som udgangspunkt ikke omfattet af hverken notat- eller journaliseringspligten. Dog kan der være tilfælde, hvor Skatteforvaltningen yder en så konkret vejledning, at denne kan være omfattet af pligten til at notere og journalisere.

Motorstyrelsen overså telefonnotater pga. manglende journalisering

En borger anmodede om aktindsigt i sin egen sag hos Motorstyrelsen. Borgeren kunne konstatere, at der manglede flere telefonnotater på sagen.

Det drejede sig om telefonnotater fra borgerens henvendelser til Skatteforvaltningens Kundecenter, herunder et notat om Kundecenterets orientering om en forventet sagsbehandlingstid af borgerens skattesag hos Motorstyrelsen.

Men selvom Skatteforvaltningens Kundecenter havde taget notat af samtalen med borgeren, så var notatet ikke blevet journaliseret i sagsbehandlingssystemet i Motorstyrelsen. Telefonnotatet var i stedet kun gemt – og ikke journaliseret – i det system, som Kundecentret bruger til deres sager.

Konsekvensen af Kundecenterets manglende journalisering i sagen var, at Motorstyrelsen overså telefonnotat, da borgeren anmodede om aktindsigt i sin sag.

Selvom Kundecenterets hovedopgave er at yde vejledning, der ikke er journaliseringspligtig, var det Borger- og retssikkerhedschefens opfattelse, at det pågældende notat efter en konkret vurdering var journaliseringspligtigt. På den baggrund fandt Borger- og retssikkerhedschefen det beklageligt, at det pågældende notat ikke var blevet journaliseret i Motorstyrelsens sagsbehandlingssystem.

Sagen gav desuden anledning til mere generelt at undersøge, hvordan Kundecenteret sikrer, at notater i Kundecenterets sagsbehandlingssystem, som undtagelsesvist er omfattet af journaliseringspligten, også bliver journaliseret behørigt.

Som følge af undersøgelsen har Skatteforvaltningens Kundecenter taget initiativ til en formalisering af den nærmere afgrænsning af ansvaret for notat- og journaliseringspligten af journaliseringspligtige oplysninger behandlet af Kundecenteret i Skatteforvaltningen.

Årets indsigelser i tal

I det følgende afsnit præsenteres en række hovedtal for Borger- og retssikkerhedschefens og Skatteforvaltningens behandling af indsigelsessager samt de henvendelser, som Borger- og retssikkerhedschefen har modtaget fra borgere og virksomheder i 2020.

Hvad er en indsigelse?

Borgere og virksomheder kan i medfør af retningslinjerne i [SKM2018.349.SKTST](#) gøre indsigelse over Skatteforvaltningens behandling af spørgsmål, som ikke er afgørelser. En indsigelse kan således omhandle spørgsmål, der ikke har betydning for en afgørelses gyldighed, såsom:

- Lang sagsbehandlingstid
- Mangelfuld vejledning
- En medarbejders adfærd
- Kommunikation

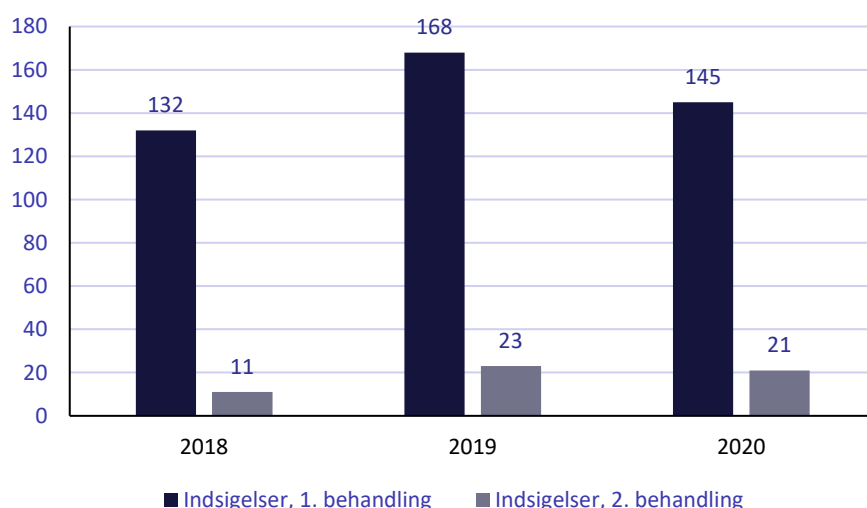
Er der tale om en klage over afgørelser og sagsbehandling, der kan medføre, at en afgørelse anses for ugyldig, er kompetencen henlagt til det almindelige klagesystem i Skatteforvaltningen.

Nye indsigelsessager

I 2020 modtog hele Skatteforvaltningen 145 indsigelser over forvaltningens sagsbehandling til 1. behandling. Dette er et fald på 23 indsigelser i forhold til 2019, hvor Skatteforvaltningen modtog 168 indsigelser.

Borger- og retssikkerhedschefen har modtaget 21 indsigelser over Skatteforvaltningens sagsbehandling til 2. behandling i 2020.

Figur 1. Antal indsigelser modtaget i 2018-2020

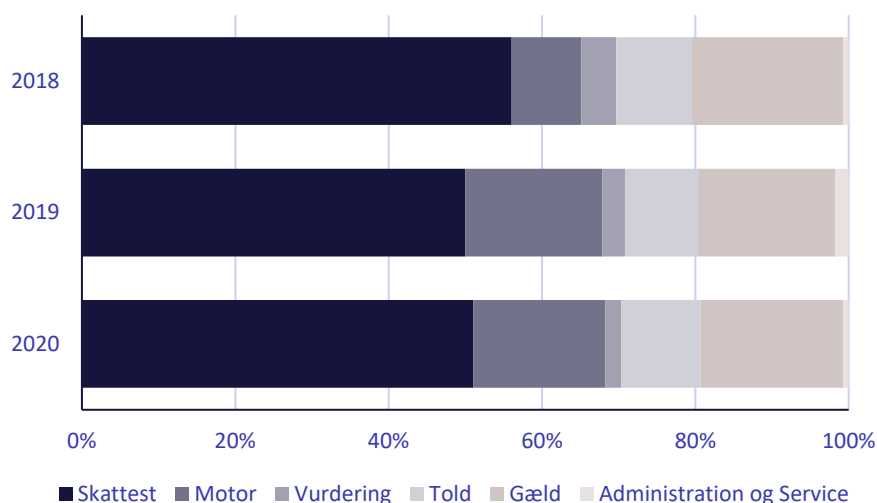


Generelt skal det bemærkes, at antallet af sager, hvor der bliver gjort indsigelse over Skatteforvaltningens sagsbehandling, fortsat er meget lavt set i forhold til det antal sager, der hvert år samlet set bliver behandlet i Skatteforvaltningen.

Indsigelsessager i 1. instans

I **figur 2** nedenfor kan man se udviklingen i andelen af modtagne indsigelser til 1. behandling i perioden 2018-2020 fordelt på styrelser i Skatteforvaltningen. Det bemærkes, at fordelingen af indsigelser på de forskellige styrelser i høj grad afhænger af objektive faktorer, herunder styrelsernes størrelser og omfanget af borgervendt aktivitet.

Figur 2. Andelen af indsigelser modtaget til 1. behandling i 2018-2020 fordelt på styrelser



Således har Skattestyrelsen i 2020 modtaget flest indsigelser over styrelsens sagsbehandling med i alt 74 indsigelser. Dermed har Skattestyrelsen modtaget, hvad der svarer til 51 procent af alle de indsigelser, der er modtaget i hele Skatteforvaltningen i 2020.

Gældsstyrelsen og Motorstyrelsen har i 2020 modtaget næstflest indsigelser over styrelsernes sagsbehandling med henholdsvis 27 indsigelser over Gældsstyrelsens sagsbehandling og 25 indsigelser over Motorstyrelsens sagsbehandling.

Det bemærkes, at der ikke er modtaget indsigelser over sagsbehandlingen i Udviklings- og Forenklingsstyrelsen i perioden 2018 til 2020. Det må blandt andet antages at skyldes, at Udviklings- og Forenklingsstyrelsen kun har meget få opgaver, der indebærer sagsbehandling over for borgere og virksomheder. Af samme grund er Udviklings- og Forenklingsstyrelsen ikke medtaget i nedenstående tabeller og figurer om modtagne og afsluttede indsigelser.

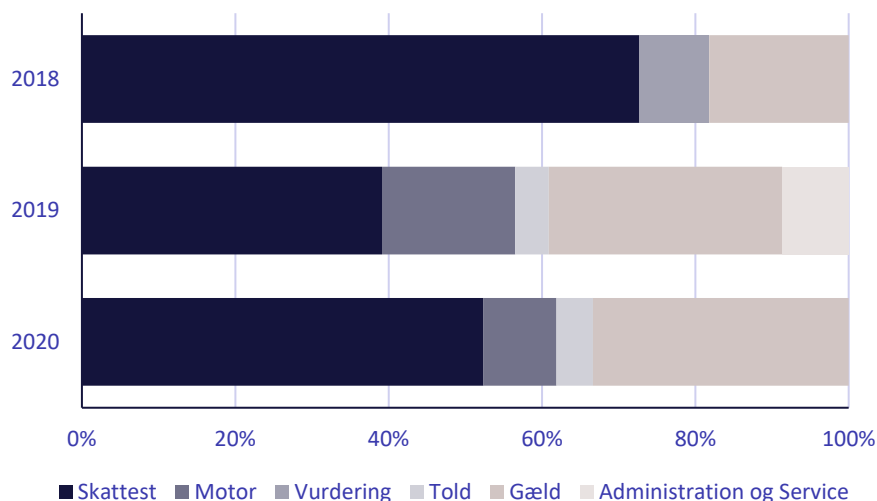
Indsigelsessager i 2. instans

Borger- og retssikkerhedschefen har modtaget 21 indsigelser til 2. behandling i 2020, hvilket er et lille fald i forhold til 2019, hvor Borger- og retssikkerhedschefen modtog 23 indsigelser.

Dette antal svarer til, at 12 procent af alle afsluttede indsigelsessager til 1. behandling eksklusiv tilbagekaldte/henlagte indsigelser i 2020 blev påklaget til 2. behandling hos Borger- og retssikkerhedschefen.

Borger- og retssikkerhedschefen har i 2020 modtaget flest indsigelser over Skattestyrelsens sagsbehandling med 11 klager og næstflest indsigelser over Gældsstyrelsens sagsbehandling med i alt 7 klager.

Figur 3. Andelen af indsigelser modtaget til 2. behandling i 2018-2020 fordelt på styrelser



Afsluttede indsigelsessager

I 2020 afsluttede Skatteforvaltningen 1. behandlingen af 173 indsigelser over forvaltningens sagsbehandling. Af disse indsigelser blev 167 afsluttet med et svar til den, der havde klaget, mens seks indsigelsesklager blev afsluttet ved, at klagen blev kaldt tilbage eller henlagt.

Tabel 1. Antal afsluttede indsigelser i 2020

Indsigelser, 1. behandling	173
- Heraf tilbagekaldt/henlagt	6
Indsigelser, 2. behandling	15
- Heraf tilbagekaldt/henlagt	0
Afsluttede indsigelser i alt	188

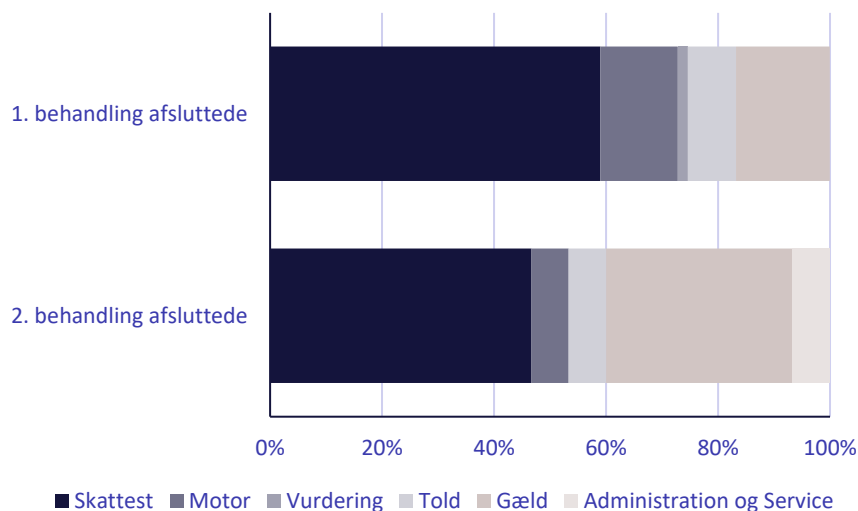
I Skattestyrelsen blev fire indsigelser tilbagekaldt og en indsigelse blev henlagt. I Vurderingsstyrelsen blev en indsigelse tilbagekaldt.

Det skal her bemærkes, at Skatteforvaltningen i 2020 har afsluttet flere indsigelsessager (167), end forvaltningen har modtaget af nye sager i samme år (145).

Det må antages navnlig at skyldes, at Skattestyrelsen i 2020 har behandlet mange indsigelsessager, der er modtaget i 2019, og som styrelsen ikke har kunne afslutte inden for samme år. Skattestyrelsen har således i 2020 afsluttet 97 indsigelsessager (ikke medregnet tilbagekaldte/henlagte indsigelser), selvom styrelsen alene har modtaget 74 nye indsigelsessager i samme periode.

Nedenstående **figur 4** viser andelen af afsluttede indsigelser behandlet i 1. og 2. instans fordelt på Skatteforvaltningens styrelser:

Figur 4. Andelen af afsluttede indsigelser i 2020 fordelt på styrelser – 1. behandling og 2. behandling



Det fremgår af ovenstående **figur 4**, at indsigelser over Gældsstyrelsens sagsbehandling udgør 33 procent af de afsluttede 2. instansbehandlinger, mens indsigelser i 1. instans over Gældsstyrelsen kun udgør 17 procent af de afsluttede indsigelsessager.

Hvad endte indsigelsessagerne med?

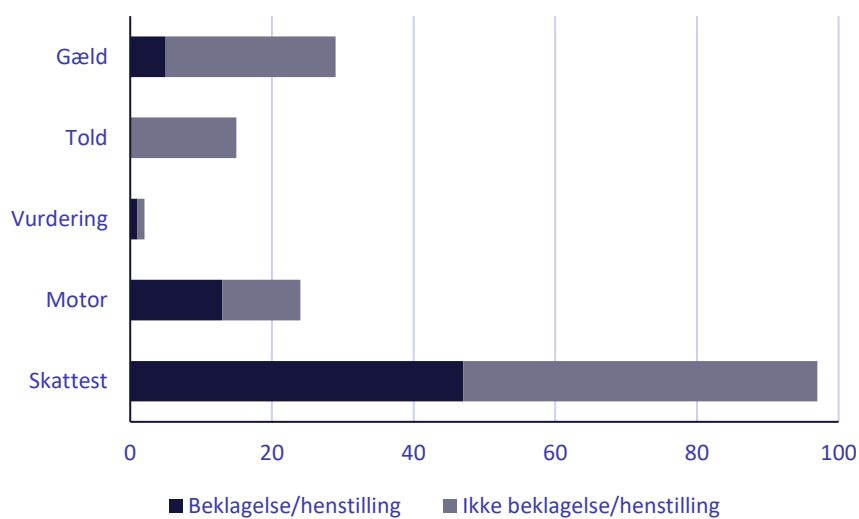
En indsigelse over Skatteforvaltningens sagsbehandling kan føre til følgende resultater:

- Der udtrykkes **beklagelse** for en mangelfuld eller fejlagtig sagsbehandling i Skatteforvaltningen.
- Der gives **kritik** af en mangelfuld eller fejlagtig sagsbehandling i Skatteforvaltningen.
- Der **henstilles** til, at der fremadrettet sker ændringer i Skatteforvaltningens arbejdsprocesser, systemer mv.

Skatteforvaltningens 1. instansbehandling af indsigelsessager

Ved en gennemgang af Skatteforvaltningens 1. behandling af indsigelsessager i 2020 ses det, at 66 af de afsluttede indsigelser (ikke medregnet tilbagekaldte/henlagte indsigelser) i Skatteforvaltningen gav anledning til beklagelse eller kritik fra direktøren eller fagdirektøren i forhold til styrelsens eller fagdirektørens egen sagsbehandling.

Dette svarer til beklagelser eller kritik i knap 39 procent af de afsluttede indsigelsessager i 2020 (ikke medregnet tilbagekaldte/henlagte indsigelser).

Figur 5. Hvad endte besvarelsen af 1. behandlingen med i de forskellige styrelser i 2020

Som det fremgår af ovenstående **figur 5**, er der stor forskel på, hvor ofte en styrelse i Skatteforvaltningen udtrykker beklagelse eller kritik af egen sagsbehandling.

Motorstyrelsen har oftest udtryk beklagelse eller kritik af egen sagsbehandling, idet Motorstyrelsen har udtryk beklagelse eller kritik i 54 procent af de afsluttede indsigelsessager i 2020.

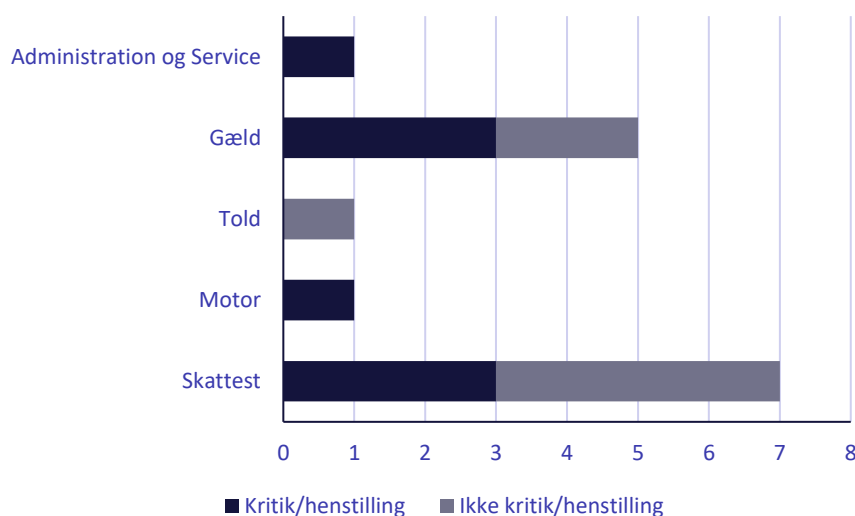
Toldstyrelsen har færrest gange udtrykt beklagelse eller kritik, idet Toldstyrelsen ikke har udtrykt hverken beklagelse eller kritik i nogle af de 15 indsigelsessager, som styrelsen har afsluttet i 2020.

Borger- og retssikkerhedschefens 2. behandling af indsigelsessager

Borger- og retssikkerhedschefens 2. behandling af indsigelsessager i 2020 gav i otte ud af 15 afsluttede sager anledning til kritik og/eller henstillinger i forhold til Skatteforvaltningens sagsbehandling, jf. nedenstående **figur 6**.

Dette svarer til kritik og/eller henstillinger i knap 53 procent af de afsluttede indsigelsessager i 2020.

Figur 6. Hvad endte besvarelsen af 2. behandlingen med i de forskellige styrelser i 2020



Sagsbehandlingstid for indsigelsessager

En indsigelsessag behandles således, at en borger eller virksomhed klager til Skatteforvaltningens visitationsfunktion i Administrations- og Servicestyrelsen. Herefter modtager klageren en kvittering fra visitationsenheden med oplysning om den forventede sagsbehandlingstid. Hvis sagsbehandlingstiden ikke kan overholdes, skal klageren have besked herom sammen med informationen om, hvornår behandlingen af indsigelsen forventes afsluttet.

Målet er, at en indsigelse over Skatteforvaltningens sagsbehandling afsluttes senest seks uger efter modtagelsen af indsigelsen fra Skatteforvaltningens visitationsfunktion. Undtagelsesvis kan der fastsættes en sagsbehandlingstid på otte uger, eksempelvis i forbindelse med sommerferie eller juleferie.

Det er vigtigt, at Skatteforvaltningen overholder de udmeldte sagsbehandlingstider i indsigelsessager. Det skyldes, at en lang sagsbehandlingstid i indsigelsessagerne ellers kan være med til at forstærke den mistillid til Skatteforvaltningen, som klageren – på baggrund af den indgivne indsigelse – ofte i forvejen vil have.

Sagsbehandlingstid i 1. instans indsigelsessager

Den udmeldte sagsbehandlingstid blev nået i 85 indsigelsessager i Skatteforvaltningen, svarende til 51 procent af de i alt 167 afsluttede indsigelsessager i 2020 (ikke medregnet tilbagekaldte/henlagte indsigelser).

Der er imidlertid stor forskel på, i hvilket omfang de enkelte styrelser formår at overholde den udmeldte sagsbehandlingstid. De fleste styrelser har afsluttet alle eller næsten alle indsigelsessager inden for den fastsatte frist.

Dog adskiller Skattestyrelsen sig ved kun at have afsluttet 22 ud af styrelsens 97 afsluttede indsigelsessager inden for den udmeldte sagsbehandlingstid (ikke medregnet tilbagekaldte/henlagte indsigelser). Det svarer til 22 procent af Skattestyrelsens afsluttede indsigelsessager.

Der kan være flere grunde til, at en indsigelsessag trækker ud, fx som følge af sagens omfang, kompleksitet, klagerens forhold eller afklaring af principielle spørgsmål.

Selv om det kan være forklaringen i en del af indsigelserne på Skattestyrelsens område, er det ikke tilfredsstillende, at Skattestyrelsen i 2020 har afsluttet så få indsigelsessager inden for den udmeldte frist.

Sagsbehandlingstid 2. instans indsigelsessager

Hos Borger- og retssikkerhedschefen blev den udmeldte sagsbehandlingstid nået i 12 indsigelsessager, svarende til 80 procent af de afsluttede indsigelsessager i 2020.

Øvrige henvendelser til Borger- og retssikkerhedschefen

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

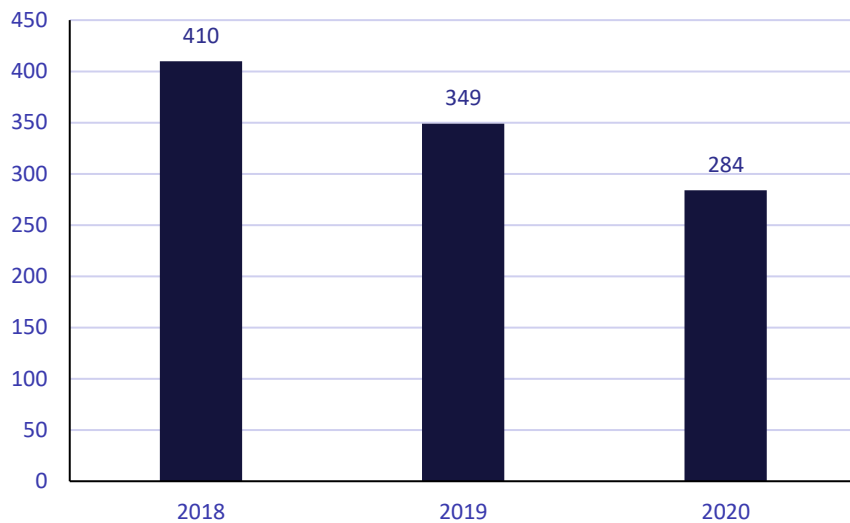
Eksterne henvendelser kan fx være:

- Spørgsmål inden for Skatteforvaltningens sagsområde
- Klager over Skatteforvaltningens sagsbehandling (både henvendelser, der kan blive til indsigelsessager eller klager over materielle afgørelser fra Skatteforvaltningen)
- Klager over manglende svar fra Skatteforvaltningen eller lang sagsbehandlingstid
- Klager over en afgørelse fra Skatteforvaltningen
- Bemærkninger til Skatteforvaltningens systemer og arbejdsprocesser.

Interne henvendelser vedrører for det meste Skatteforvaltningens ønske om juridisk sparring om faglige problemstillinger samt til 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 2018-2020 fremgår af nedenstående **figur 7**. Det fremgår af figuren, at det samlede antal henvendelser til Borger- og retssikkerhedschefen er faldet i 2020 i forhold til 2019.

Figur 7. Antal øvrige henvendelser til Borger- og retssikkerhedschefen i 2018-2020

Faldet i antallet af henvendelser i 2020 skyldes primært et markant lavere antal interne henvendelser samt et lille fald i antallet af eksterne henvendelser.

Figur 8. Andelen af øvrige henvendelser til Borger- og retssikkerhedschefen i 2018-2020 fordelt på henvendelsestyper