



20. maj 2025
J.nr. 2025 - 3151

Til Folketinget – Skatteudvalget

Hermed sendes svar på spørgsmål nr. 320 af 22. april 2025 (alm. del). Spørgsmålet er stillet efter ønske fra Frederik Bloch Münster (KF).

Rasmus Stoklund

/ Christoffer Grann

Spørgsmål

Vil ministeren redegøre for antallet af henvendelser fra danskere vedrørende årsopgørelsen for hvert år siden 2011? Om muligt bedes der opgøres både det totale antal henvendelser og antallet af unikke danskere, der for hvert år har henvendt sig.

Svar

Årsopgørelsen er afgørende i forhold til, at danskerne betaler den rigtige indkomstskat, og at Skatteforvaltningen korrekt opkræver over 700 mia. kr. i indkomstskatter. Vi har et komplekst skattesystem. Derfor finder jeg det meget vigtigt, at danskerne kan få svar på spørgsmål til deres årsopgørelse. Det gælder særligt efter, at de nye boligskatter er flyttet ind på årsopgørelsen 2024 for første gang. På denne baggrund har der i år i Skatteforvaltningen været afsat ekstra ressourcer ved telefoner og anden vejledning ud fra en forventning om, at der ville være flere henvendelser vedr. årsopgørelsen for 2024.

I forhold til spørgsmålet om antallet af henvendelser vedr. årsopgørelsen, kan jeg henholde mig til følgende, som jeg har fået oplyst af Skattestyrelsen:

”Skattestyrelsen kan oplyse, hvor mange besvarede borgerhenvendelser der har været i spidsbelastningsperioden efter offentliggørelse af årsopgørelsen. Skattestyrelsen modtager i denne periode ekstraordinært mange borgerhenvendelser, og henvendelserne er i overvejende grad direkte foranlediget af årsopgørelsen. Det drejer sig om ugerne 11 til 18 i årene 2011-2024. I 2025 tages udgangspunkt i ugerne 13 til 18, da årsopgørelsen 2024 åbenede i uge 13, og det henset til tidsfristen ikke har været muligt at medtage uge 19 og 20 i opgørelsen for 2025. Der vil dog være henvendelser i opgørelsen, der vedrører andre emner, ligesom der uden for denne periode også vil være henvendelser vedr. årsopgørelsen.

Skattestyrelsen har hertil oplyst, at antallet af henvendelser, der specifikt vedrører danskernes årsopgørelser, ikke direkte kan opgøres. Det skyldes, at vejledningsmedarbejdere også vejleder om øvrige skatteforhold, herunder forskudsopgørelse, moms, værdipapirer, udenlandsforhold, opkrævning og betaling, motorafgifter mv.

Tabel 1 og 2 viser antallet af besvarede henvendelser i hhv. det daværende SKAT og Skattestyrelsens borgervendte vejledning i årsopgørelsesperioden. Hertil er opgjort antallet af unikke borgere for hhv. telefoniske og skriftlige henvendelser, hvor henvendelsen kan henføres til et personnummer. Antal unikke borgere er ikke opgjort for livechat og chatbot, da vejledning hovedsageligt gennemføres uden identifikation. Da de to sidste uger ikke er medtaget i årsopgørelsesperioden 2025 (uge 19 og 20), fremgår et lavere antal besvarede henvendelser i 2025. Ses der på ugebasis fra offentliggørelsen, ligger antallet af besvarede henvendelser dog på niveau med 2024.

Tabel 1. Antal besvarede borgerhenvendelser i SKAT i uge 11 til 18

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Telefoniske henvendelser	264.535	278.620	319.966	306.112	330.472	351.038	336.959	292.946
Unikke borgere	-	158.334	193.212	195.231	198.929	203.716	200.374	177.615
Skriftlige henvendelser	24.222	45.184	39.338	43.982	39.012	35.522	23.406	22.076
Unikke borgere	18.475	33.057	32.019	35.012	32.380	29.837	19.904	19.208
Livechat	-	-	-	-	-	-	-	22.079

Anm.: Der er foretaget opgørelse over unikke borgere for hhv. telefoniske og skriftlige henvendelser, og der kan derfor være personsammenfald fsva. tilfælde, hvor en borger har foretaget både telefonisk og skriftlig henvendelse. Der er ikke medtaget henvendelser for personer uden cpr-nummer, fx borgere i bosiddende i udlandet. Det ikke er muligt at foretage opgørelse over unikke borgere, der har foretaget telefonisk henvendelse til SKAT i 2011, idet registrering af borgerhenvendelser baseret på cpr-numre først indførtes i 2012.

Kilde: Skattestyrelsen

Tabel 2. Antal besvarede borgerhenvendelser i Skattestyrelsen i uge 11 til 18

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Telefoniske henvendelser	237.306	201.061	226.285	222.491	224.578	247.155	162.218
Unikke borgere	152.061	125.575	141.192	150.542	147.384	163.551	113.253
Skriftlige henvendelser	28.034	55.245	44.647	39.101	39.941	47.955	35.618
Unikke borgere	24.282	48.149	36.317	32.154	32.393	38.513	29.039
Livechat	25.573	28.741	23.290	25.596	39.321	45.477	43.911
Chatbot	-	-	953	14.053	26.820	22.587	33.836

Anm.: Der er foretaget opgørelse over unikke borgere for hhv. telefoniske og skriftlige henvendelser, og der kan derfor være personsammenfald fsva. tilfælde, hvor en borger har foretaget både telefonisk og skriftlig henvendelse. Der er ikke medtaget henvendelser for personer uden cpr-nummer, fx borgere i bosiddende i udlandet. Det ikke er muligt at foretage opgørelse over unikke borgere, der har foretaget telefonisk henvendelse til SKAT i 2011, idet registrering af borgerhenvendelser baseret på cpr-numre først indførtes i 2012.

Kilde: Skattestyrelsen

”

Jeg kan derudover henholde mig til følgende, som jeg har fået oplyst af Vurderingsstyrelsen:

”Vurderingsstyrelsen har i 2025 modtaget henvendelser foranlediget af årsopgørelsens åbning i spidsbelastningsperioden (uge 13 til 18). Boligskattelån indgik for første gang på årsopgørelsen 2024, hvorfor der er prioriteret ekstra ressourcer til vejledning foranlediget af årsopgørelsen. Vurderingsstyrelsen kan oplyse, at styrelsen i årsopgørelsesperioden har besvaret i alt 50.591 telefonopkald, hvoraf ca. 24 pct. har vedrørt årsopgørelsen. Tabel 3 viser andelen af besvarede borgerhenvendelser vedr. årsopgørelsen i uge 13 til 18, fordelt på telefoniske og skriftlige henvendelser. Vurderingsstyrelsen har hertil oplyst, at det ikke

er muligt at opgøre andelen af henvendelser vedr. årsopgørelsen, som er besvaret via live-chat eller chatbot.

Tabel 3. Besvarede borgerhenvendelser vedr. årsopgørelsen i uge 13 til 18 i Vurderingsstyrelsen

	2025
Telefoniske henvendelser vedr. årsopgørelsen	12.150
Unikke borgere	10.745
Skriftlige henvendelser	958
Unikke borgere	981

Anm.: Der er foretaget opgørelse over unikke borgere for hhv. telefoniske og skriftlige henvendelser, og der kan derfor være personsammenfald fsva. tilfælde, hvor en borger har foretaget både telefonisk og skriftlig henvendelse. Når antallet af unikke borgere er højere end det samlede antal skriftlige henvendelser, er det, fordi der er registreret flere parter (typisk ægtefæller) på nogle sager.

Kilde: Vurderingsstyrelsen

”