



# **Beretning om behandlingen af henvendelser i 2016**

Juli 2017

## Indholdsfortegnelse

1. Indledning .....	2
2. Udvalgte emner fra årets henvendelser .....	3
Kommunikation .....	3
Vejledning .....	5
Sagsbehandlingstid og kvittering .....	6
Anmodning om oplysninger .....	8
Kontrolbesøg .....	9
Nedlukningen af EFI .....	10
Én skattekonto .....	11
Udveksling af oplysninger med andre myndigheder .....	12
3. Henvendelser i tal .....	12
3.1 Nye henvendelser .....	12
3.2 Afsluttede henvendelser .....	15
3.3 Sagsbehandlingstid .....	16
3.4 Kritik og henstillinger .....	16

## 1. Indledning

I overensstemmelse med retningslinjerne for behandling af indsigelser over SKATs behandling af spørgsmål, som ikke er afgørelser (SKM2014.571.SKAT) afgives hermed Borger- og retssikkerhedschefens beretning for 2016.

I 2016 lancerede skatteministeren "*Retssikkerhedspakke II – Borgeren skal stå stærkere*". Her blev det meddelt, at der skal oprettes et skattekontor hos Folketingets Ombudsmand for at styrke skatteborgernes retssikkerhed yderligere. Kontoret blev etableret den 1. januar 2017.

Det nye skattekontor hos Folketingets Ombudsmand skal ikke erstatte Borger- og retssikkerhedschefen, som fortsat skal værne om borgere og virksomheders retssikkerhed. Således fortsætter Borger- og retssikkerhedschefen bl.a. med at behandle indsigelser over SKATs sagsbehandling.

De henvendelser, som Borger- og retssikkerhedschefen har modtaget i årets løb, har omhandlet en lang række forskellige emner og problemstillinger, der afspejler bredden i SKATs myndighedsopgaver. Henvendelserne viser, at når der sker fejl, kan der både være tale om enkeltstående fejl i en konkret sag og mere generelle problemer med fx arbejdsprocesser eller it-systemer. Det er som regel de henvendelser, der afdækker generelle problemer, som fører til fremadrettede ændringer af arbejdsprocesser, it-systemer mv.

Konkret modtog SKAT 129 nye indsigelser i 2016, hvilket er et fald på 104 indsigelser i forhold til 2015, mens Borger- og retssikkerhedschefen modtog 21 nye indsigelser i 2016, hvilket er et fald på fire indsigelser i forhold til 2015. Især forretningsområdet Inddrivelse har oplevet et stort fald i antallet af indsigelser, hvilket formentlig hænger sammen med nedlukningen af EFI og den deraf følgende lavere aktivitet på inddrivelsesområdet.

Selv om antallet af indsigelser er faldet, er der ikke sket et fald i antallet af henvendelser hverken til SKATs visiteringsfunktion eller til Borger- og retssikkerhedschefen. Således har SKATs visiteringsfunktion modtaget 963 andre henvendelser i 2016, hvilket er en stigning på 60 henvendelser i forhold til 2015, mens Borger- og retssikkerhedschefen har modtaget 461 andre henvendelser, hvilket er en stigning på 41 henvendelser i forhold til 2015.

Samlet set må antallet af indsigelser over SKATs sagsbehandling siges at være meget lavt, når det sættes i relation til, hvor ofte borgere og virksomheder er i kontakt med SKAT. Alene forretningsområdet Kundeservice har i 2016 besvaret knap 3,2 millioner telefonopkald, modtaget over 537.000 henvendelser via e-mail og SKATs hjemmeside samt afholdt knap 4.200 individuelle møder, mens forretningsområdet Indsats (herunder toldområdet) har gennemført ca. 327.000 kontroller.

Folketingets Ombudsmand har desuden afsluttet 177 sager på Skatteministeriets område i 2016, heraf er to sager afsluttet med kritik. I ingen af disse sager har der været kritik af SKAT. Det er fjerde år i træk, hvor Ombudsmanden ikke har udtalt kritik af SKAT.

## 2. Udvalgte emner fra årets henvendelser

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

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

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

### Kommunikation

SKAT er en myndighed, der træffer bebyrdende afgørelser over for borgere og virksomheder. Dette bør SKAT være sig bevidst både i den skriftlige og mundtlige kommunikation. SKAT har da også udarbejdet forskellige politikker og retningslinjer for både intern og ekstern kommunikation.

SKAT har bl.a. en sprogpolitik, der indeholder de overordnede mål for, hvordan medarbejderne skriver i SKAT:

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

Alligevel opstår der jævnligt problemer i forbindelse med SKATs mundtlige eller skriftlige kommunikation, hvilket viser, at der er behov for et vedvarende fokus på kommunikationen.

### *Eksempel 1:*

En borger anmodede SKAT om registrering af en virksomhed. Borgeren betegnede i den forbindelse SKATs medarbejders væremåde og tiltaleform som provokerende, nedladende og uforskammet. Borgeren henviste bl.a. til en telefonsamtale, hvor borgeren blev kaldt ”irriterende”. Medarbejderen mente selv, at tonen i hans mails og samtaler var holdt i en humoristisk men alligevel alvorlig tone.

Kundeservicedirektøren konstaterede, at borgeren og medarbejderen oplevede samtalerne og mailkorrespondancen på forskellig måde, ligesom der tilsyneladende ikke var overensstemmelse mellem deres respektive vurderinger af det fælles kommunikationsmiljø. Kundeservicedirektøren kunne ikke bedømme, hvem der bar hovedansvaret for, at kommunikationen udviklede sig på en

uheldig måde, men det blev beklaget, at kommunikationen ikke levede op til SKATs mål om at kommunikere i en venlig, imødekommende og positiv tone.

*Eksempel 2:*

En advokat henvendte sig til Borger- og retssikkerhedschefen om et servicebrev fra SKAT vedrørende registrering af værdipapirer, som var udsendt i forbindelse med årsopgørelsen, fordi SKAT havde fået nye oplysninger om ændringer til skatteyderens værdipapirer. Det fremgik bl.a., at SKAT ikke kunne udbetale eventuel overskydende skat, når årsopgørelsen skulle dannes, hvis værdipapirerne ikke var registreret korrekt.

SKAT udtalte, at brevet var tænkt som et servicebrev til skatteyderne, men efter en fornyet gennemgang af brevet kunne SKAT se, at dette ikke fremstod tydeligt. SKAT ville derfor ændre formuleringen af brevet ved udsendelsen i forbindelse med næste årsopgørelse.

SKAT oplyste desuden, at brevet ved en fejl var sendt til en række skatteydere, der ikke havde solgt værdipapirer i løbet af året, og som derfor ikke skulle ændre i oplysningerne om deres værdipapirer. Det konkrete brev, som advokaten henvendte sig om, kunne være omfattet af denne fejludsendelse.

*Eksempel 3:*

En skatteyder skulle have tilbagebetalt for meget indbetalt B-skat. Over en periode på en uge kontaktede skatteyderen SKAT flere gange for at høre, hvornår pengene ville blive udbetalt. Hver gang var svaret, at ”pengene kommer i morgen”.

Det viste sig, at SKATs system kun lavede udbetalingskørsler hver 14. dag, og da skatteyderens henvendelse kom imellem to udbetalingskørsler, ville der gå nogle dage, før udbetalingen kunne effektueres.

Kundeservicedirektøren beklagede, at skatteyderen ikke fik disse oplysninger allerede ved den første henvendelse til SKAT.

*Eksempel 4:*

En borger modtog et forslag til afgørelse fra SKAT i sin e-Boks. Da borgeren åbnede brevet, var den første side blank, hvorfor borgeren fik det indtryk, at brevet ikke var afleveret. Et par dage efter opdagede borgeren tilfældigvis, at brevet var afleveret, idet det begyndte på side to. Da borgeren herefter ville sende sine bemærkninger til SKAT ved at trykke ”Besvar” i e-Boks, fik borgeren følgende besked: ”SKATs forslag til afgørelse. Dette element kan ikke besvares – Hvis du ønsker at rette henvendelse vedrørende denne meddelelse, skal du kontakte SKAT direkte”. Det fremgik ikke, hvordan SKAT kunne kontaktes direkte, og borgeren oplevede, at SKAT havde besværliggjort muligheden for at afgive bemærkninger til forslaget til afgørelse.

Kundeservicedirektøren forklarede, at det var en fejl, at den første side i forslaget til afgørelse var blank. Ligeledes forklarede kundeservicedirektøren, at SKATs it-løsning til forsendelse af breve ikke hidtil havde understøttet muligheden for, at borgere kunne besvare SKATs breve direkte fra e-Boks. Det var vurderingen, at denne svarmulighed ville blive etableret primo juni 2016. Endelig fik borgeren en ny mulighed for at fremkomme med bemærkninger til forslaget til afgørelse.

SKAT har oplyst, at det siden den 6. juni 2016 har været muligt at benytte svar-funktionen i e-Boks, når der er tale om digital post, som sendes fra WorkZone, som er SKATs dokumenthåndterings-system.

*Eksempel 5:*

En virksomhed søgte Erhvervsstyrelsen om en serviceattest. Erhvervsstyrelsen meddelte, at SKAT havde oplyst, at virksomheden havde en ubetalt gæld. Virksomheden kontaktede herefter SKAT, der konstaterede, at en indbetaling ikke var slået igennem. Virksomheden sendte dokumentation for, at indbetaling var sket, og SKAT lovede at give Erhvervsstyrelsen besked. Dette skete imidlertid ikke, og virksomheden modtog en serviceattest, hvor gælden var anført. Virksomheden blev henvist til at søge om en ny serviceattest, men virksomheden mente ikke, at det kunne være rigtigt, at den skulle betale gebyr for serviceattesten to gange, når det var SKAT, der havde glemt at orientere Erhvervsstyrelsen.

SKAT erkendte, at der var tale om en fejl hos SKAT, hvorfor SKAT refunderede gebyret for den første serviceattest, der var klart forkert.

**Vejledning**

SKAT har ifølge forvaltningslovens § 7 en pligt til at yde vejledning og bistand til personer, der har spørgsmål inden for SKATs sagsområde. Vejledningen skal naturligvis være korrekt, hvilket ikke altid er tilfældet.

*Eksempel 6:*

En borger ringede til SKAT for at få ændret sin forskudsregistrering, idet borgeren havde konstateret, at indkomsten for året formentlig ville blive højere end angivet i forskudsopgørelsen. Borgeren forventede, at trækprocenten skulle forhøjes, men SKATs medarbejders skatteberegning viste, at trækprocenten kunne nedsættes, idet medarbejderen forklarede, at borgeren havde betalt for meget i skat hidtil. Senere på året ringede borgeren igen til SKAT vedrørende forskudsregistreringen. I den forbindelse opdagede den medarbejder, som borgeren talte med, at skatteberegningen havde været forkert, og at trækprocenten burde forhøjes.

Kundeservicedirektøren erkendte, at fejlen skulle tilskrives SKAT, hvilket blev beklaget overfor borgeren.

*Eksempel 7:*

En borger kontaktede SKAT for at få ændret sin forskudsopgørelse, bl.a. skulle der medtages et beløb som indtægt. Imidlertid kom SKATs medarbejder til også at anføre beløbet som rentefradrag. Da borgeren alligevel ikke forventede indtægten, blev SKAT senere kontaktet for at få ændret forskudsopgørelsen igen. I den forbindelse blev indtægten fjernet, mens rentefradraget stadig stod opført. Herved opstod et underskud i borgerens skattepligtige indkomst, som blev overført som fradrag på ægtefællens forskudsopgørelse. Ægtefællen opdagede først dette i forbindelse med modtagelsen af årsopgørelsen. Det overførte underskud medførte, at skatteopkrævningen hos ægtefællen blev for lille i løbet af året, hvorfor ægtefællen fik en restskat.

Kundeservicedirektøren beklagede, at SKAT var årsag til, at der fejlagtigt opstod et rentefradrag i borgerens første forskudsopgørelse. Ligeledes blev det beklaget, at medarbejderen i forbindelse med den anden kontakt til SKAT ikke udviste større årvågenhed og gjorde borgeren opmærksom på, at rentefradraget forekom usandsynligt under hensyn til borgerens øvrige indkomstforhold. Der blev imidlertid gjort opmærksom på, at skatteyderen var ansvarlig for, at oplysningerne i forskudsopgørelsen svarede til forventningerne til indkomstforholdene mv. Uanset SKATs fejl fritog det ikke borgeren og dennes ægtefælle for ansvaret for at sikre, at forskudsskatten blev opkrævet på et så korrekt grundlag som muligt.

Ægtefællen fik efterfølgende afslag på en anmodning om fritagelse for betaling af dag-til-dag rente.

### **Sagsbehandlingstid og kvittering**

Der er ikke fastsat lovbestemte krav til sagsbehandlingstiden på SKATs område. Det følger af princippet om god forvaltningsskik, at sager skal behandles inden for rimelig tid, at sager ikke må trække unødigt ud, og at borgere skal underrettes, hvis en sag trækker ud samt oplyses om årsagen hertil. Alligevel er der i 2016 modtaget flere henvendelser, hvor sagsbehandlingstiden har været for lang, og hvor skatteyderen ikke er blevet underrettet, hvis en sag trækker ud.

#### *Eksempel 8:*

Den samlede sagsbehandlingstid for kontrollen af en virksomhed var to år og fire måneder.

SKAT vurderede, at kontrollen ikke kunne anses for afsluttet inden for rimelig tid. SKAT lagde i vurderingen vægt på, at der havde været en lang periode, hvor der ikke var sket noget i sagen som følge af SKATs tilrettelæggelse af arbejdsopgaverne. SKAT beklagede desuden, at virksomheden ikke med det samme blev underrettet om, at sagen ville trække ud og om årsagen hertil, ligesom virksomheden heller ikke løbende blev underrettet om sagsbehandlingstiden.

#### *Eksempel 9:*

En virksomhedsejer anmodede om en skattekvittance til brug for likvidation af virksomheden. I kvitteringen oplyste SKAT, at sagsbehandlingstiden kunne være op til fem måneder på grund af idriftsættelsen af et nyt it-system.

SKAT bekræftede, at sagsbehandlingstiden for udstedelse af skattekvittancer havde været stigende, da det havde været nødvendigt at flytte ressourcer over på andre opgaver som følge af idriftsættelsen af et nyt it-system. SKAT oplyste, at der ville blive tilført yderligere ressourcer til opgaven, så sagsbehandlingstiden kunne nedbringes til et acceptabelt niveau. Målet var således at nedbringe sagsbehandlingstiden til maksimalt 2-3 måneder, og for de ukomplicerede anmodninger endnu lavere.

Borger- og retssikkerhedschefen var enig i, at en sagsbehandlingstid på fem måneder var for lang, når der var tale om en proces for udstedelse af en skattekvittance ved likvidation af en mindre virksomhed.

*Eksempel 10:*

En borger bosat i udlandet anmodede om refusion af udbytteskat. Borgeren fik oplyst, at der i øjeblikket var lang sagsbehandlingstid, og at SKAT ikke kunne sige noget om, hvornår der ville ske udbetaling. Den lange sagsbehandlingstid skyldtes, at alle udbetalinger af udbytterefusion var blevet midlertidigt stoppet på grund af undersøgelsen af økonomisk kriminalitet begået mod SKAT.

Kundeservicedirektøren bekræftede, at behandlingen af anmodninger om refusion af udbytteskat var blevet sat i bero, hvilket bevirkede en utilfredsstillende lang sagsbehandlingstid for alle, der havde anmodet om refusion af udbytteskat.

SKAT genoptog behandlingen af anmodninger om refusion af udbytteskat den 17. marts 2016.

*Eksempel 11:*

En borger anmodede om aktindsigt via mail. Som svar herpå modtog borgeren en mail fra SKAT om, at SKAT havde modtaget henvendelsen, og at henvendelsen ville blive behandlet inden for 30 dage. Nogle dage senere sendte SKAT en mail til borgeren om, at henvendelsen var sendt til behandling hos rette enhed. To dage herefter fremsendte SKAT afgørelse om aktindsigt.

SKAT oplyste, at den første mail til borgeren var en automatisk kvittering, som SKAT sendte som standard til alle, der havde sendt en henvendelse via skat.dk. Den anden mail blev sendt til borgeren som følge af, at henvendelsen var blevet visiteret og sendt videre til rette enhed for behandling.

Borger- og retssikkerhedschefen fandt ikke anledning til at kritisere, at borgeren havde modtaget to mails fra SKAT, der begge oplyste om den aktuelle status for borgerens henvendelse. Borger- og retssikkerhedschefen mente dog, at det burde fremgå af den første mail, at der var tale om en autogenereret mail, og at man ville få en mail, når henvendelsen var visiteret til rette enhed i SKAT. SKAT blev opfordret til at undersøge, om dette ville være muligt.

*Eksempel 12:*

En borger anmodede SKAT om en vejledende udtalelse om dækningsafgift. Samme dag modtog borgeren en autogenereret mail, hvoraf det fremgik, at SKAT ville besvare henvendelsen i løbet af fem dage. Efter godt tre uger rykkede borgeren for svar. Nogle dage herefter kvitterede en sagsbehandler i SKAT for modtagelsen af henvendelsen og oplyste, at borgeren ville modtage en vejledende udtalelse inden udgangen af måneden. Borgeren modtog fortsat ikke den lovede udtalelse og rykkede derfor igen for svar. Nu oplyste SKAT, at der blev arbejdet på en udtalelse, og at det ikke var muligt at give en konkret dato, men sagsbehandleren forventede, at borgeren snart ville få svar. Senere oplyste SKAT, at det ikke var muligt at give en tidshorizont på udtalelsessagen, samt at der var en dialog med Justitsministeriet om sagen.

Direktøren for HR og Stab mente ikke, at sagsbehandlingstiden på daværende tidspunkt havde været uacceptabel lang. Derimod mente direktøren, at SKAT kunne have oplyst borgeren bedre om sagens status. SKAT burde således i umiddelbar forlængelse af udløbet af de fem dage og igen inden udløbet af måneden have orienteret borgeren om, at der ikke kunne gives et svar inden for fristen, samt hvornår borgeren kunne forvente et svar. Desuden burde SKAT have oplyst, hvorfor det tog tid at besvare henvendelsen. Sagsbehandlingen blev derfor beklaget.



### Anmodning om oplysninger

Ifølge officialprincippet skal SKAT sikre, at en sag er tilstrækkeligt oplyst til, at der kan træffes en afgørelse. SKAT skal derfor sørge for, at alle relevante oplysninger fremskaffes og inddrages i sagen. Oplysninger kan eventuelt fremskaffes fra skatteyderen, andre myndigheder eller tredjemand i henhold til bestemmelserne i skattekontrolloven m.fl. SKAT må kun indhente oplysninger, som er væsentlige for skattekontrollen. Desuden skal SKAT i videst muligt omfang først rette henvendelse til skatteyderen, før tredjemand kontaktes. Reglerne om indhentning af oplysninger kan af og til give anledning til problemer.

#### *Eksempel 13:*

I en sag om skattepligt indhentede SKAT oplysninger hos skatteyderens bank, idet skatteyderen ikke selv havde indsendt oplysningerne. Efterfølgende indhentede SKAT oplysninger vedrørende underbilag til specifikke indsætninger hos banken uden først at have forsøgt at indhente oplysningerne hos skatteyderen. Dette blev beklaget af indsatsdirektøren.

#### *Eksempel 14:*

I forbindelse med en kontrol af en virksomhed foretog SKAT et kontrolbesøg hos virksomheden. Både før og efter kontrolbesøget bad SKAT flere gange virksomheden om at indsende materiale. Virksomheden syntes, at kontrollen var tidskrævende og bekostelig, og at SKAT hele tiden fremkom med nye krav til virksomheden omkring dokumentation.

Indsatsdirektøren vurderede, at det regnskabsmateriale, som SKAT anmodede virksomheden om at indsende inden kontrolbesøget, oversteg hvad der kunne anses for nødvendigt for at SKAT kunne forberede kontrolbesøget. SKAT burde i stedet have tilrettelagt kontrollen således, at materialet blev gennemgået under SKATs kontrolbesøg i virksomheden. Indsatsdirektøren kunne derimod ikke udelukke, at det efter kontrolbesøget var nødvendigt at bede om indsendelse af yderligere materiale for at sikre, at sagen var tilstrækkelig oplyst til, at SKAT kunne sende et forslag til afgørelse. Samlet set vurderede indsatsdirektøren, at SKAT kunne have gennemført kontrollen på en mindre indgribende måde, og at tilrettelæggelsen af kontrollen kan have medført, at kontrollen var unødigt tidskrævende for virksomheden.

#### *Eksempel 15:*

SKAT anmodede en virksomhed om at indsende kontooplysninger til brug for en kontrol. Da virksomheden ikke indsendte materialet, anmodede SKAT om kontooplysningerne hos virksomhedens bank. SKAT havde ikke informeret virksomheden om, at SKAT ville rekvirere kontoudtogene fra banken, hvis materialet ikke blev indsendt.

Det var Borger- og retssikkerhedschefens opfattelse, at SKAT burde have vejledt virksomheden om, at kontooplysningerne ville blive indhentet hos banken, hvis virksomheden ikke indsendte oplysningerne.

#### *Eksempel 16:*

SKAT anmodede en skatteyder om oplysninger om en pengeoverførsel i 2010. Herefter anmodede SKAT om kontoudtog for 2006. Skatteyderen havde ikke længere de oplysninger, som SKAT anmodede om. På den baggrund spurgte skatteyderen, hvor langt tilbage i tid, SKAT kunne anmode om oplysninger.

På baggrund af de foreliggende oplysninger vurderede SKAT, at der ikke var grundlag for en ekstraordinær ansættelsesændring, hvorefter sagen blev henlagt. Borgeren behøvede derfor ikke at indsende de oplysninger, som SKAT havde anmodet om.

#### **Kontrolbesøg**

Det følger af reglerne i retssikkerhedslovens § 5, at SKAT skal underrette virksomheden før gennemførelsen af et kontrolbesøg. Underretningen skal ske skriftligt senest 14 dage før gennemførelsen af kontrolbesøget. Underretningen skal indeholde oplysninger om tid og sted for kontrolbesøget, retten til at lade sig repræsentere eller bistå af andre, samt hovedformålet med og begrundelsen for kontrolbesøget. Virksomheden kan gøre indsigelse mod beslutningen om at gennemføre et kontrolbesøg. Hvis SKAT fastholder beslutningen om at gennemføre kontrolbesøget, skal dette begrundes skriftligt over for virksomheden senest samtidig med gennemførelsen af kontrolbesøget.

Et kontrolbesøg kan dog foretages uvarslet, hvis fx formålet med kontrolbesøget ville forspildes, hvis der skulle gives forudgående underretning. Hvis SKAT gennemfører et kontrolbesøg uden forudgående underretning, skal SKAT senest samtidig med kontrolbesøget give virksomheden skriftlig meddelelse om beslutningen. Den skriftlige meddelelse skal indeholde de samme oplysninger, som en forudgående underretning skulle have indeholdt samt en begrundelse for, hvorfor kontrolbesøget ikke kunne gennemføres med en forudgående underretning.

Retssikkerhedslovens regler om kontrolbesøg kan ind imellem give anledning til problemer.

#### *Eksempel 17:*

SKAT sendte en underretning om kontrolbesøg fem dage før datoen for kontrolbesøget. Underretningen var ikke nået frem til virksomheden inden kontrolbesøget, mens virksomhedens repræsentant havde modtaget underretningen. Repræsentanten kontaktede SKAT og protesterede mod det korte varsel. SKATs medarbejder ville drøfte forholdet med en kollega, men SKATs medarbejder vendte ikke tilbage, hvorfor repræsentanten ikke var klar over, om SKAT ville gennemføre kontrolbesøget. SKAT gennemførte kontrolbesøget uden at virksomhedens ejer eller repræsentanten var til stede. Kun virksomhedsejerens ægtefælle var til stede under kontrolbesøget, og hun var ikke bekendt med, at kontrollen skulle finde sted, ligesom hun ikke var klar over, at der var mulighed for at protestere mod kontrolbesøget eller anmode om, at repræsentanten var til stede.

Indsatsdirektøren fandt, at det var en klar fejl, at SKAT ikke havde sendt underretning senest 14 dagen inden kontrolbesøget. Det forhold at repræsentanten havde modtaget en kopi af underretningen, ændrede ikke herpå. Indsatsdirektøren mente desuden, at SKATs medarbejder skulle have orienteret repræsentanten om, at det var besluttet at gennemføre kontrolbesøget, ligesom det skulle have været begrundet skriftligt, at SKAT besluttede at gennemføre kontrolbesøget efter

repræsentantens protest. Endelig var det indsatsdirektørens opfattelse, at kontrolbesøget ikke skulle have været gennemført uden at virksomhedsejeren eller dennes repræsentant var til stede. Der var således tale om et særdeles uheldigt forløb, som blev beklaget af indsatsdirektøren.

*Eksempel 18:*

SKAT gennemførte et uvarslet kontrolbesøg i en virksomhed. Ved besøgets start blev virksomhedens ledelse mundtligt orienteret om formålet med kontrollen, mens den skriftlige meddelelse om kontrolbesøget først blev udleveret ved kontrollens afslutning.

Indsatsdirektøren vurderede, at den skriftlige meddelelse om kontrolbesøget skulle have været udleveret ved kontrolbesøgets begyndelse. Indsatsdirektøren beklagede, at dette ikke var sket.

### **Nedlukningen af EFI**

Nedlukningen af Ét Fælles Inddrivelsessystem og dermed suspenderingen af al automatisk inddrivelse i efteråret 2015 har bl.a. ført til en reduceret aktiv inddrivelse samt manuel sagsbehandling. Som følge heraf har SKATs inddrivelsesarbejde været meget forsinket.

*Eksempel 19:*

Flere borgere klagede over SKATs sagsbehandling og sagsbehandlingstid i forbindelse med inddrivelse af børnebidrag.

SKAT udtalte, at alle automatiske inddrivelseskridt, fx lønindeholdelse, blev standset, fordi der var rejst tvivl om lovligheden heraf. Det medførte en forsinkelse af hele SKATs inddrivelsesarbejde, herunder også inddrivelsen af børnebidrag. SKAT havde dog særlig fokus på de store konsekvenser, som stop af den automatiske inddrivelse havde for modtagere af privatretlige bidrag. Der blev således arbejdet på igangsættelse af en særlig manuel proces på dette område, men det var ikke muligt at angive en tidshorizont.

SKAT oplyste efterfølgende, at SKAT forventede at kunne tage en manuel proces til inddrivelse af børnebidrag i brug ultimo juli 2016. Inden kravene kan inddrives, skal de dog have gennemgået en retskraftvurdering, så det sikres, at inddrivelsen sker på et lovligt grundlag.

Processen er implementeret i efteråret 2016 og består af tre dele – rykker, telefoninkasso og i sidste instans udlæg i skyldners aktiver. Trods suspendering af EFI sker der således tvangsinddrivelse for ikke forskudsvis udlagte børnebidrag. To ud af SKATs ti fogedenheder har udelukkende til opgave at inddrive børnebidragene, og allokeringen af ressourcerne er et udtryk for, at SKAT i sin prioritering tager højde for, at det kan have stor betydning for den enkelte bidragsberettigede at mangle de forhøjede børnebidrag. Prioriteringen skal sikre, at der sker en generel nedbringelse af sagsporteføljen – det gælder både de sager, der tilgår, og de sager, der har hobet sig op som følge af suspenderingen af den automatiserede inddrivelse i september 2015.

Pr. 31. maj 2017 er der en samlet sagsportefølje på 3.538 sager. Der er siden efteråret 2016, hvor processen blev implementeret, udsendt 1.579 rykkere, gennemført 1.145 telefoninkassosager, og der er foretaget 141 udlæg. Når det gælder nedbringelse af gælden, er der fra projektets start indgået 141 aftaler om enten fuld betaling eller ratebetaling.

#### *Eksempel 20:*

En borger havde en gæld, som der løbende var afdraget på. Afdragsordningen ophørte i efteråret 2015 på grund af problemer med EFI. Herefter indbetalte borgeren manuelt afdrag hver måned i et halvt år, hvorefter gælden var indfriet. Afdragene blev ikke bogført og afregnet til fordringshaveren. Dette resulterede i manglende indberetning til årsopgørelsen samt tilbageholdelse af overskydende skat, idet borgeren stadig var registreret med en restance.

I forbindelse med borgerens henvendelse blev afdragene bogført, ligesom der skete indberetning til årsopgørelsen, og der blev dannet en korrigeret årsopgørelse. Inddrivelsesdirektøren beklagede, at SKAT havde tilbageholdt borgerens overskydende skat og udtalte, at beløbet hurtigst muligt ville blive udbetalt.

#### *Eksempel 21:*

En borger henvendte sig til SKAT, idet han undrede sig over, at restancerne i hans skattemappe var påført en fiktiv løbetid på 99 år.

Inddrivelsesdirektøren udtalte, at det ikke var i overensstemmelse med god forvaltningsskik at påføre en restance en fiktiv løbetid. Inddrivelsesdirektøren ville derfor foretage en nærmere undersøgelse heraf med henblik på at afklare, om det kunne ændres fremadrettet.

SKAT Inddrivelse har efterfølgende oplyst, at der nu er sket en systemtilpasning, så der fra og med indkomståret 2016 ikke angives en restløbetid.

#### **Én skattekonto**

Én skattekonto giver virksomheder et samlet overblik over den enkelte virksomheds indberetninger, opkrævninger samt ind- og udbetalinger til og fra SKAT. Anvendelsen af skattekontoen giver dog i visse tilfælde anledning til problemer, ligesom der også kan opstå systemmæssige fejl.

#### *Eksempel 22:*

Flere virksomheder oplevede at få en betalingsordning afbrudt på grund af misligholdelse.

En virksomhed havde oprettet en betalingsordning via skattekontoen. I forbindelse med oprettelsen af betalingsordningen blev virksomheden gjort bekendt med, at fordringer, der ikke var omfattet af betalingsordningen, skulle betales til tiden. Et minimalt rentebeløb fremgik af virksomhedens skattekonto på tidspunktet for oprettelsen af betalingsordningen, men beløbet blev ikke medtaget i ordningen. Da rentebeløbet ikke blev betalt rettidigt, blev betalingsordningen afbrudt, og fordringerne blev overført til inddrivelse, hvorefter det ikke længere var muligt at etablere en ny betalingsordning.

En anden virksomhed havde oprettet en betalingsordning via skattekontoen. Efter oprettelsen af betalingsordningen blev skattekontoen tilskrevet et minimalt rentebeløb, som virksomheden ikke var opmærksom på. Da rentebeløbet ikke blev betalt, blev betalingsordningen afbrudt.

SKAT fandt denne fremgangsmåde uhensigtsmæssig, hvorfor SKAT med virkning fra 1. juli 2016 ændrede procedure, så restancer på under 200 kr. ikke afbryder en igangværende betalingsordning.

#### Udveksling af oplysninger med andre myndigheder

Når SKAT udveksler oplysninger med andre forvaltningsmyndigheder, skal det ske i overensstemmelse med reglerne i persondataloven, når det vedrører fysiske personer. Det betyder bl.a., at indsamlingen af oplysninger skal ske til udtrykkeligt angivne og saglige formål, ligesom der kun må ske behandling af de oplysninger, som er relevante og tilstrækkelige til opfyldelsen af de formål, som oplysningerne indsamles til. Herudover afhænger behandlingen af karakteren af de indsamlede oplysninger.

#### *Eksempel 23:*

Arbejdsskadestyrelsen indhentede skatteoplysninger om en borger i form af den såkaldte R75 (personlige skatteoplysninger, som fremgår af TastSelv). Skatteoplysningerne blev videresendt til borgerens arbejdsgivers forsikringsselskab uden at undtage de fortrolige oplysninger, som var irrelevante for forsikringsselskabet. Arbejdsskadestyrelsen indhentede selv skatteoplysningerne på baggrund af en dataudvekslingsaftale, som var indgået med SKAT.

Spørgsmålet var herefter, om SKAT uretmæssigt havde udleveret de irrelevante oplysninger, eller om Arbejdsskadestyrelsen uretmæssigt havde indhentet og anvendt oplysningerne. SKAT konkluderede, at der havde vist sig en usikkerhed med hensyn til det konkrete indhold af aftalegrundlaget med Arbejdsskadestyrelsen og dermed også om den eksakte ansvarsfordeling mellem Arbejdsskadestyrelsen og SKAT om dataenes anvendelse.

På denne baggrund vil SKAT gennemføre et arbejde, der skal føre til, at der i forhold til de forvaltningsmyndigheder, der har adgang til at trække på skatteoplysninger, foreligger aftaler og systemadgangsbegrænsninger, der sikrer, at dataudvekslingen og -brugen sker på et klart formuleret aftalegrundlag. Dette arbejde er sat i gang.

### 3. Henvendelser i tal

I de følgende afsnit præsenteres en række hovedtal for Borger- og retssikkerhedschefens behandling af de henvendelser, som blev modtaget i 2016.

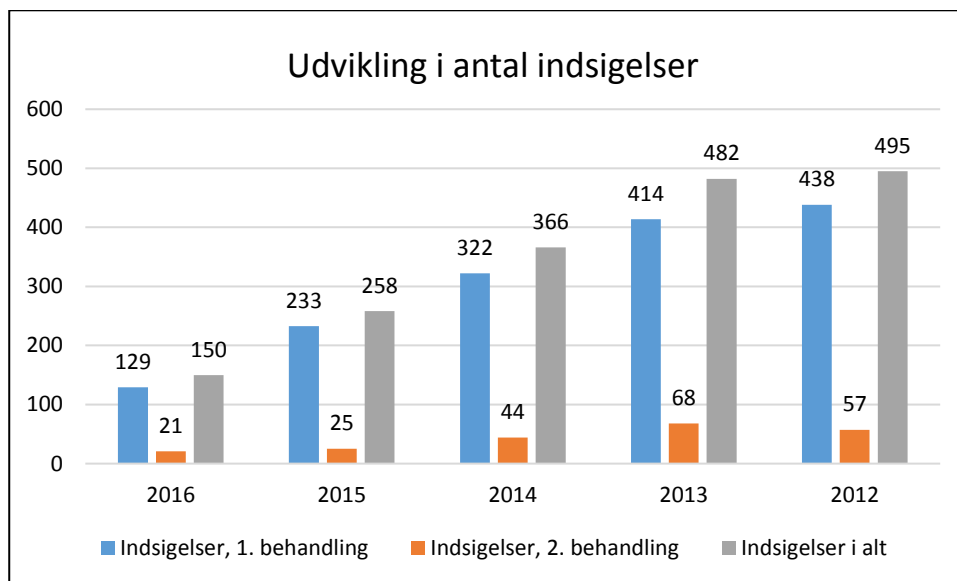
Mere uddybende statistik kan findes på Borger- og retssikkerhedschefens hjemmeside og er vedhæftet her som bilag.

#### 3.1 Nye henvendelser

I 2016 modtog SKAT 129 nye indsigelser til første behandling. Der er tale om et fald på 104 indsigelser i forhold til 2015, hvor SKAT modtog 233 nye indsigelser. Især forretningsområdet Inddrivelse har oplevet et stort fald i antallet af indsigelser, hvilket formentlig hænger sammen med nedlukningen af EFI og den deraf følgende lavere aktivitet på inddrivelsesområdet.

Borger- og retssikkerhedschefen har modtaget 21 nye indsigelser til anden behandling i 2016, hvilket svarer til godt 16 procent af de indsigelser, som SKAT afsluttede behandlingen af i 2016.

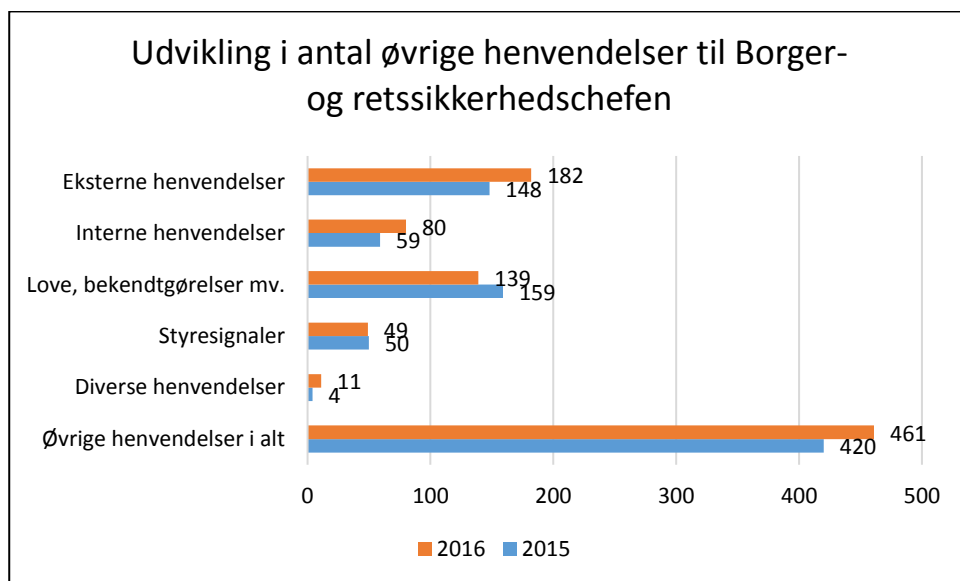
<b>Indsigelser modtaget i 2016</b>	
Indsigelser, 1. behandling	129
Indsigelser, 2. behandling	21
<b>Indsigelser i alt</b>	<b>150</b>



<b>Indsigelser modtaget i perioden 2014-2016 fordelt på forretningsområder</b>						
	<b>2016</b>		<b>2015</b>		<b>2014</b>	
	1. behandl.	2. behandl.	1. behandl.	2. behandl.	1. behandl.	2. behandl.
Kundeservice	51	1	53	3	106	15
Indsats	37	8	57	9	70	11
Inddrivelse	37	10	116	12	135	15
HR og Stab	4	2	7	1	10	3
IT	0	0	0	0	0	0
Økonomi	0	0	0	0	1	0
<b>I alt</b>	<b>129</b>	<b>21</b>	<b>233</b>	<b>25</b>	<b>322</b>	<b>44</b>

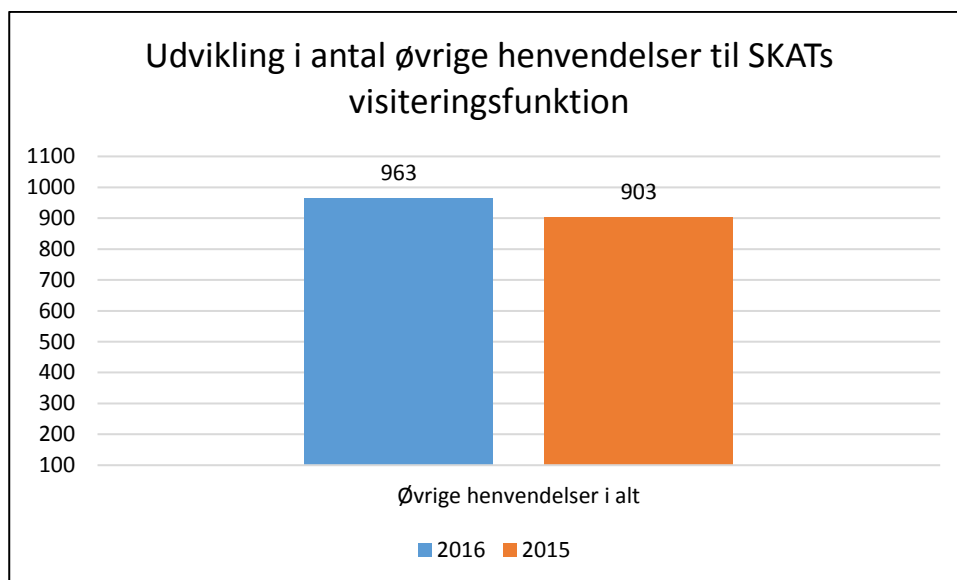
Udover indsigelser over sagsbehandlingen modtager Borger- og retssikkerhedschefen en række henvendelser af vidt forskellig karakter fra borgere, virksomheder, rådgivere, interesseorganisationer og medarbejdere i SKAT. Desuden modtager Borger- og retssikkerhedschefen en række forslag til love, bekendtgørelser og styresignaler i høring. Det ses af nedenstående tabel, at Borger- og retssikkerhedschefen har modtaget i alt 461 henvendelser i 2016, hvilket er en stigning på 41 henvendelser i forhold til 2015.

<b>Øvrige henvendelser modtaget hos Borger- og retssikkerhedschefen i 2016</b>	
Eksterne henvendelser til Borger- og retssikkerhedschefen	182
Interne henvendelser til Borger- og retssikkerhedschefen	80
Love, bekendtgørelser mv. til udtalelse hos Borger- og retssikkerhedschefen	139
Styresignaler til udtalelse hos Borger- og retssikkerhedschefen	49
Diverse henvendelser til Borger- og retssikkerhedschefen	11
<b>Øvrige henvendelser til Borger- og retssikkerhedschefen i alt</b>	<b>461</b>



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

Visiteringsfunktionen modtog 963 henvendelser i 2016, hvilket er en stigning på 60 henvendelser i forhold til 2015. Visiteringsfunktionen modtager således samlet set ikke færre henvendelser, selv om antallet af visiterede indsigelser er faldet.



### 3.2 Afsluttede henvendelser

I 2016 afsluttede SKAT behandlingen af 144 indsigelser, heraf blev 134 indsigelser afsluttet med et svar til den, der har klaget, mens ti indsigelser blev afsluttet ved, at indsigelsen blev tilbagekaldt eller henlagt.

Borger- og retssikkerhedschefen afsluttede behandlingen af 25 indsigelser i 2016.

<b>Indsigelser afsluttet i perioden 2014-2016 fordelt på forretningsområder</b>						
	<b>2016</b>		<b>2015</b>		<b>2014</b>	
	1. behandl.	2. behandl.	1. behandl.	2. behandl.	1. behandl.	2. behandl.
Kundeservice	52	2	56	2	111	17
Indsats	44	9	69	11	57	11
Inddrivelse	45	12	122	13	135	14
HR og Stab	3	2	9	1	8	3
IT	0	0	0	0	0	0
Økonomi	0	0	1	0	0	0
<b>I alt</b>	<b>144</b>	<b>25</b>	<b>257</b>	<b>27</b>	<b>311</b>	<b>45</b>
Heraf tilbagekaldt/henlagt1)	10	2	10	0	5	0

1) I 2016 er seks indsigelser i Kundeservice tilbagekaldt, og i Inddrivelse er fire indsigelser tilbagekaldt. I 2015 er fem indsigelser i Kundeservice tilbagekaldt, i Indsats er én indsigelse tilbagekaldt og én indsigelse er henlagt, i Inddrivelse og HR og Stab er én indsigelse tilbagekaldt, og i Økonomi er én indsigelse henlagt. I 2014 er én indsigelse i Kundeservice og Inddrivelse tilbagekaldt, og i Indsats er to indsigelser tilbagekaldt og én indsigelse er henlagt.



### 3.3 Sagsbehandlingstid

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

Den udmeldte sagsbehandlingstid blev nået i 89 sager hos SKAT, svarende til godt 66 procent af de afsluttede indsigelser i 2016, når de tilbagekaldte og henlagte indsigelser ikke regnes med.

Hos Borger- og retssikkerhedschefen blev den udmeldte sagsbehandlingstid nået i 17 indsigelser, svarende til 68 procent af de afsluttede indsigelser i 2016.

<b>Overholdt sagsbehandlingstid for indsigelser i perioden 2014-2016 fordelt på forretningsområder</b>						
	<b>2016</b>		<b>2015</b>		<b>2014</b>	
	1. behandl.	2. behandl.	1. behandl.	2. behandl.	1. behandl.	2. behandl.
Kundeservice	29	1	37	2	82	15
Indsats	31	6	31	9	12	4
Inddrivelse	27	9	64	6	81	10
HR og Stab	2	1	3	1	6	2
IT	0	0	0	0	0	0
Økonomi	0	0	0	0	0	0
<b>I alt</b>	<b>89</b>	<b>17</b>	<b>135</b>	<b>18</b>	<b>181</b>	<b>31</b>

### 3.4 Kritik og henstillinger

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

Ved en gennemgang af indsigelserne ses det, at 75 af de afsluttede indsigelser hos SKAT gav anledning til beklagelser og/eller henstillinger fra direktøren i forhold til forretningsområdets egen sagsbehandling. Dette svarer til beklagelser og/eller henstillinger i knap 56 procent af de afsluttede indsigelser i 2016, når de tilbagekaldte og henlagte indsigelser ikke regnes med.

Hos Borger- og retssikkerhedschefen gav 12 af de afsluttede indsigelser i 2016 anledning til kritik og/eller henstillinger i forhold til SKATs sagsbehandling. Dette svarer til kritik og/eller henstillinger i 48 procent af de afsluttede indsigelser.

<b>Indsigelser med beklagelser og/eller henstillinger i perioden 2014-2016 fordelt på forretningsområder</b>						
	<b>2016</b>		<b>2015</b>		<b>2014</b>	
	1. behandl.	2. behandl.	1. behandl.	2. behandl.	1. behandl.	2. behandl.
Kundeservice	25	0	27	1	58	9
Indsats	26	6	30	5	35	5
Inddrivelse	23	5	49	5	63	3
HR og Stab	1	1	4	0	4	0
IT	0	0	0	0	0	0
Økonomi	0	0	0	0	0	0
<b>I alt</b>	<b>75</b>	<b>12</b>	<b>110</b>	<b>11</b>	<b>160</b>	<b>17</b>