

Borger- og retssikkerhedschefen

Beretning 2024



Indholdsfortegnelse

Borger- og retssikkerhedschefens beretning for 2024	2
Forord	3
Indsigelsesordningen.....	5
Det gode indsigelsessvar.....	7
Om pligten til at besvare alle punkter i indsigelsen fyldestgørende.....	8
Øvrige henvendelser fra borgere, virksomheder mv. i 2024	13
Borger- og retssikkerhedschefens behandling	13
Status på undersøgelser.....	17
Afsluttede undersøgelser.....	17
Igangværende og kommende undersøgelser	17
Årets indsigelser og henvendelser i tal	21
Nye indsigelser	21
Afsluttede indsigelser	24
Øvrige henvendelser til Borger- og retssikkerhedschefen	27

Borger- og retssikkerhedschefens beretning for 2024

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 2024.

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

Forord

Den 1. november 2024 tiltrådte jeg som den fjerde Borger- og retssikkerhedschef siden funktionens oprettelse i 2006 (dengang hed funktionen blot Retssikkerhedschefen).

Borger- og retssikkerhedschefen fungerer selvstændigt og uafhængigt af hele Skatteministeriets koncern, og siden funktionens oprettelse har målet været at sætte fokus på retssikkerheden. Ligesom navnet har arbejdsopgaverne også udviklet sig, men kernen er stadig at forankre og udbrede kendskabet til retssikkerhed som et bærende værdigrundlag i Skatteforvaltningens arbejde. I naturlig forlængelse heraf er opgaven endvidere at overvåge og sikre retssikkerheden og løbende komme med forslag til forbedringer.

Udmøntningen af ovenstående sker bl.a. ved varetagelsen af følgende opgaver:

- Behandling af indsigelser i 2. instans over sagsbehandlingen i alle styrelserne i Skatteforvaltningen i medfør af retningslinjerne i SKM2018.349.SKTST.
- Behandling af diverse henvendelser fra borgere, virksomheder, medier, rådgivere og interesseorganisationer.
- Iværksættelse af egen drift-undersøgelser.
- Modtagelse af forslag til love, bekendtgørelser og styresignaler i høring.
- Sparring med Skatteforvaltningens medarbejdere.
- Foreslå og gennemføre initiativer, der sætter fokus på retssikkerhed.

Overordnet kan man sige, at Borger- og retssikkerhedschefens arbejde finder sted i et krydsfelt mellem kontrol og udvikling. Funktionen har ikke kompetence til at omgøre konkrete afgørelser, men kan udtale kritik, komme med henstillinger, udtale sin opfattelse, pege på mønstre, rejse spørgsmål og stille forslag.

Hvis dette arbejde skal lykkes, kræver det en legitimitet, der igen forudsætter juridiske analyser på højt fagligt niveau. Ligesom for resten af Skatteforvaltningen gælder det for Borger- og retssikkerhedschefen, at legalitet og legitimitet går hånd i hånd.

I den forbindelse er det naturligvis en kæmpe fordel, at de tre borger- og retssikkerhedschefer, der har varetaget funktionen før mig, igennem en stor arbejdsindsats er lykkedes med at opbygge en funktion og et sekretariat, der er fagligt velrespekteret samt en væsentlig og integreret del af arbejdet med retssikkerhed i Skatteministeriets koncern. Denne arbejdsindsats vil jeg naturligvis forsøge at bygge videre på.

I forlængelse heraf er det vigtigt at understrege, at Borger- og retssikkerhedschefens arbejde kun skaber værdi, hvis resultatet heraf kommer ud at leve i Skatteforvaltningen, hvilket kun kan ske i samarbejde med forvaltningen.

Derfor er jeg som Borger- og retssikkerhedschef også meget optaget af, hvordan Skatteforvaltningen reagerer, når der påpeges fejl. Og hvordan vi lykkes med at skabe en kultur, hvor der ikke blot svares, men lyttes og læres, når borgere eller andre påpeger, hvad der opleves som uhensigtsmæssigheder, sagsbehandlingsfejl mv.

I det lys har mine første ca. seks måneder i funktionen været en udpræget positiv oplevelse i den forstand, at jeg indtil videre næsten udelukkende har oplevet, at

Borger- og retssikkerhedschefen konkret er blevet mødt af lydhørhed og imødekommenhed med et konstruktivt fokus på at løse og afklare eventuelle udfordringer.

I årets beretning har jeg valgt at bygge videre på det fokus på selve indsigelsesordningen, der var i beretningen for 2023. Inspireret af en række konkrete sager og drøftelser med Skatteforvaltningen fra slutningen af 2024 har jeg i den forbindelse valgt at fokusere mere overordnet på kravene til indholdet af Skatteforvaltningens besvarelse af borgernes indsigelser. Det betyder også, at dette års beretning ikke indeholder helt så mange referater af enkeltsager med eksempler på konkrete spørgsmål, der har fyldt i løbet af året, som tidligere årsberetninger.

Vedrørende eksemplerne i beretningen er det vigtigt at være opmærksom på, at de ikke nødvendigvis er repræsentative for det meget store antal sager, der hver dag behandles af hele Skatteforvaltningen. Eksemplerne er derimod valgt, fordi de på forskellig vis illustrerer forskellige dele af beretningens temaer.

Jeg håber, at beretningen vil give et godt indblik i arbejdet ved Borger- og retssikkerhedschefen, ligesom jeg naturligvis håber, at den vil give anledning til refleksion. I den forbindelse er det vigtigt at nævne, at da jeg først tiltrådte stillingen den 1. november 2024, bygger denne beretning i høj grad på min forgængers og mine medarbejderes arbejde.

God læselyst!



Kresten Gaub
Borger- og retssikkerhedschef

Indsigelsesordningen

Hvis en borger eller virksomhed er utilfreds med Skatteforvaltningens behandling af spørgsmål, som ikke er en afgørelse, og som ikke har betydning – eller kan have betydning – for en afgørelses gyldighed, fx lang sagsbehandlingstid, mangelfuld vejledning eller en medarbejders adfærd, har vedkommende mulighed for at indgive en indsigelse i overensstemmelse med retningslinjerne i Skatteministeriets meddelelse SKM2018.349.SKTST.

For en mere detaljeret beskrivelse af indsigelsesordningen henvises til Borger- og retssikkerhedschefens beretning for 2023, side 5-12.

I 2024 modtog Borger- og retssikkerhedschefen 36 indsigelser over Skatteforvaltningens sagsbehandling til 2. behandling. Dette er en fordobling i forhold til de 18 indsigelser, som Borger- og retssikkerhedschefen modtog til 2. behandling i 2023. For en nærmere beskrivelse af antallet af indsigelsessager mv. i 2024 henvises der til afsnittet ”Årets indsigelser og henvendelser i tal” på side 21ff.

Som nævnt vil beretningen for 2024 fokusere på kravene til indholdet af skatteforvaltningens svar på borgernes indsigelse. Nedenfor er dog angivet nogle konkrete eksempler på indsigelsessager, der er blevet behandlet i 2. instans ved Borger- og retssikkerhedschefen i løbet af 2024.

Manglende telefonnotat og manglende returnering af opkald

En borger henvendte sig til Motorstyrelsen og ønskede at klage over værdifastsættelsen af borgerens køretøj, som en selvanmelder havde foretaget. Borgeren anmodede endvidere Motorstyrelsen om at behandle værdifastsættelsen på ny.

Motorstyrelsen oplyste borgeren, at det ikke var muligt at klage over værdifastsættelsen til Motorstyrelsen eller Skatteankestyrelsen, da han havde benyttet en selvanmelder. Motorstyrelsen oplyste videre, at der eventuelt ville kunne foretages et såkaldt pristjek på selvanmelderen, hvor selvanmelderen ville blive opkrævet en yderligere registreringsafgift eller modtage en udbetaling, hvis værdifastsættelsen havde været for høj.

Borgeren kontaktede efterfølgende Motorstyrelsen telefonisk. Borgeren mente, at han i denne samtale var blevet lovet, at han ville få svar på, hvorvidt Motorstyrelsen ville foretage en kontrol af værdifastsættelsen (pristjek). Der var ikke oprettet et telefonnotat på baggrund af samtalen. Motorstyrelsen oplyste til Borger- og retssikkerhedschefen i forbindelse med behandlingen af indsigelsessagen, at borgeren i samtalen var blevet oplyst, at det ikke kunne garanteres, at der ville blive foretaget et pristjek, og at borgeren ikke ville være part i en eventuel sag om pristjek, da pristjekket ville blive foretaget over for selvanmelderen. Eftersom borgeren fortsat ønskede at vide, om pristjekket ville blive foretaget og hvornår, blev borgeren i samtalen oplyst, at der ville blive ”spurgt ind til” dette internt i styrelsen.

Borger- og retssikkerhedschefen mente, at der – i medfør af god forvaltningsskik – burde have været oprettet et telefonnotat på baggrund af samtalen og mente derfor, at det var beklageligt, at dette ikke var sket. Sagen gav derfor Borger- og retssikkerhedschefen anledning til at henlede Motorstyrelsens opmærksomhed på vigtigheden af, at medarbejderne er opmærksomme på indholdet af notatpligten.

Motorstyrelsens direktør og Borger- og retssikkerhedschefen fandt det også beklageligt, at borgeren havde ringet til den pågældende medarbejder flere gange, og at denne ikke havde vendt retur på hans opkald.

Notatpligten er senest behandlet i Borger- og retssikkerhedschefens beretninger for 2023, side 26f, 2021, side 18f og 2020.

Borger modtog først svar på spørgsmål fire måneder senere

En borger rettede den 5. december 2023 henvendelse til Skattestyrelsen med spørgsmål om, hvorfor det ikke var gjort muligt at betale grøn ejerafgift via automatisk kortbetaling. Den 7. december 2023 svarede Skattestyrelsen, at en automatisk kortbetaling via netbank ikke tog højde for prisændringer vedrørende de periodiske afgifter, hvorfor betalingsformen ikke kunne anbefales. Borgeren blev vejledt om, hvordan han ellers kunne betale.

Borgeren rettede efterfølgende henvendelse til Skattestyrelsen igen, da han mente, at det modtagne svar ikke var korrekt. Den 12. december 2023 skrev Skattestyrelsen til borgeren, at styrelsen ikke tilbød automatisk kortbetaling til betaling af opkrævning for grøn ejerafgift. Styrelsen vejledte ligeledes om, hvordan der kunne betales.

Borgeren rettede herefter igen flere gange henvendelse til Skattestyrelsen, da han var utilfreds med svaret. Den 9. januar 2024 skrev Skattestyrelsen til borgeren og beklagede, at han var blevet oplyst, at automatisk kortbetaling ikke tog højde for prisændringer. Borgeren blev desuden oplyst, at Skatteforvaltningen benytter betalingservice-aftaler som eneste mulige mulighed for automatisk betaling.

Borgeren gjorde herefter indsigelse over, at Skattestyrelsen ikke svarede på hans spørgsmål.

Fagdirektøren for Borger- og Virksomhedskontakt fandt i sit indsigelsessvar af 8. april 2024, at der var grundlag for kritik af den indledende vejledning, som borgeren modtog den 7. december 2023, men at borgeren herefter havde modtaget korrekt vejledning. Fagdirektøren oplyste endvidere i indsigelsessvaret, at borgeren kunne være oplyst om, at automatisk kortbetaling af grøn ejer-afgift ikke er en mulighed, da dette ikke understøttes af Skattestyrelsens nuværende IT-system til opkrævning af motorafgifter.

Borger- og retssikkerhedschefen var enig med fagdirektøren i, at borgeren den 12. december 2023 havde fået tilstrækkelig vejledning om, hvilke muligheder han havde for at betale den grønne ejerafgift. Borger- og retssikkerhedschefen kunne dog konstatere, at borgeren først fik svar på sit spørgsmål fra 5. december 2023 om, hvorfor det ikke var gjort muligt at betale grøn ejerafgift via automatisk kortbetaling, fire måneder senere i forbindelse med indsigelsessvaret, hvilket Borger- og retssikkerhedschefen fandt beklageligt.

Emnet sagsbehandlingstid har senest været udførligt behandlet i beretningen for 2022, side 6-20. Pligten til at svare på borgeres spørgsmål omtales nedenfor i forhold til indsigelsessager.

Fejlagte oplysninger under telefonsamtale, notatpligt, forkerte oplysninger i et indsigelsessvar, effektive og gode sagsbehandlingsrutiner, behandling af aktindsigtsanmodninger

En ejendomsejer var utilfreds med den vejledning, som en medarbejder i Vurderingsstyrelsen havde ydet vedkommende i forbindelse med mange henvendelser om pligten til at betale ejendomsværdiskat for 2021. Herudover havde Vurderingsstyrelsens direktør efter ejendomsejerens opfattelse anført faktuel forkerte oplysninger i sit indsigelsessvar.

Borger- og retssikkerhedschefen fandt anledning til at kritisere, at ejendomsejeren under en telefonsamtale med en medarbejder i Vurderingsstyrelsen fejlagtigt havde fået oplyst, at ejendomsejerens ejendom ikke var færdig-meldt i BBR-systemet. I forlængelse heraf fandt Borger- og retssikkerhedschefen anledning til at gøre opmærksom på vigtigheden af, at de medarbejdere, som varetager opgaven med vejledning af ejendomsejere, er opmærksomme på indholdet af notatpligten. Endeligt fandt Borger- og retssikkerhedschefen det beklageligt, at direktørens indsigelsessvar indeholdt faktuel forkerte oplysninger.

Gennemgangen af notaterne fra ejendomsejerens telefonopkald burde – efter Borger- og retssikkerhedschefens opfattelse – endvidere give Vurderingsstyrelsen anledning til at overveje, om man fra styrelses side kunne have håndteret sagen på en anden måde, hvor ejendomsejer ikke havde været nødsaget til at kontakte Vurderingsstyrelsen så mange gange.

Borger- og retssikkerhedschefen fandt ligeledes anledning til at henlede Vurderingsstyrelsens opmærksomhed på håndteringen af aktindsigtsanmodninger fra ejendomsejeren. Det fremgik således bl.a. af et telefonnotat, at ejendomsejeren tidligere havde anmodet om aktindsigt i det foreløbige beskatningsgrundlag for sin ejendom, men at ejendomsejeren aldrig havde fået indsigt i dette. Ejendomsejeren var i stedet blevet stillet i udsigt, at vedkommende ville modtage et brev vedrørende det foreløbige beskatningsgrundlag. Der var ikke i indsigelsessagens materiale yderligere oplysninger om håndteringen af anmodningen om aktindsigt. Borger- og retssikkerhedschefen

fandt derfor anledning til at bemærke, at lovning om et brev ikke kan træde i stedet for en afgørelse om aktindsigt, medmindre aktindsigtsanmodningen i den forbindelse er blevet tilbagekaldt.

Emnerne sandhedspligt og myndighedernes pligt til at sikre, at en sag er tilstrækkeligt og korrekt oplyst (officialprincippet), er i andre sammenhænge behandlet kort i beretningerne for henholdsvis 2021, side 17 og 2022, side 24. Effektive og gode sagsbehandlingsrutiner er behandlet nærmere i beretningen for 2022, side 8ff.

Det gode indsigelsessvar

Indsigelsessagerne er vigtige. Både fordi de giver mulighed for, at borgeren eller virksomheden kan få prøvet, om vedkommendes sag er blevet behandlet korrekt og ordentligt. Men også fordi de giver mulighed for, at forvaltningen kan lære af eventuelle fejl eller uhensigtsmæssigheder for dermed at forebygge lignende fejl og uhensigtsmæssigheder fremadrettet. På denne måde ligger behandlingen af indsigelsessagerne i direkte forlængelse af de tanker, der ligger bag den sjette af de syv centrale pligter, der beskrives i Kodex VII¹: ”Åbenhed om fejl”.

Herudover kan et godt indsigelsessvar være med til at genopbygge tilliden imellem borgeren og Skatteforvaltningen og opklare eventuelle misforståelser i sagsforløbet.

Derfor er det vigtigt for tilliden til Skatteforvaltningen blandt de borgere, der indbringer indsigelser over sagsbehandlingen, at borgerne kan se, at de får en grundig og seriøs behandling, herunder selvfølgelig at behandlingen af indsigelser sker i overensstemmelse med gældende ret og inden for rammerne af god forvaltningsskik.

Det betyder efter Borger- og retssikkerhedschefens opfattelse, at borgeren eller virksomheden kan forvente at modtage et indsigelsessvar, hvor:

- Alle punkter i indsigelsen er blevet fyldestgørende besvaret.
- Indsigelsessvaret er klart og utvetydigt, så man efter endt læsning ikke er i tvivl om, hvorvidt der er begået fejl i sagen.
- Svaret er objektivt og baseret på fakta.
- Eventuelle fejl eller uhensigtsmæssigheder er blevet undskyldt eller beklaget.
- Indsigelsessvaret er skrevet i overensstemmelse med de fire principper i Skatteforvaltningens sprogpolitik: Vi skriver imødekommende, vi skriver med modtageren i centrum, vi skriver med effekt for øje, og vi skriver korrekt og forståeligt.

¹ Syv centrale pligter for embedsmænd i centraladministrationen – Kodex VII Finansministeriet, september 2015.

Om pligten til at besvare alle punkter i indsigelsen fyldestgørende

Af de ovenstående krav til det gode indsigelsessvar er det navnlig pligten til at have besvaret alle punkter i indsigelsen fyldestgørende, der har påkaldt sig opmærksomhed i 2024.

Selvom det er fast antaget, at indsigelsessvarene i 1.-instans ikke er afgørelser i forvaltningslovens forstand, giver det efter min opfattelse bedst mening at tage udgangspunkt i principperne bag kravene i forvaltningslovens § 24, som de er udviklet i Folketingets Ombudsmands praksis om afgørelsessager, når pligten til at besvare alle punkter i en indsigelse skal beskrives.

Udover kravene om at henvise til de relevante retsregler mv., og at begrundelsen efter forvaltningsloven skal fremstå som en fyldestgørende forklaring på afgørelsens indhold, henviser jeg i den forbindelse navnlig til ombudsmandens opfattelse af, at det er forvaltningens pligt til at forholde sig til partsanbringender i afgørelsessager.

Ombudsmanden har således bl.a. udtalt, at det efter omstændighederne vil være bedst stemmende med god forvaltningsskik, at afgørelsen kortfattet angiver, at anbringender, som myndigheden anser for uvæsentlige eller irrelevante, men som parten selv har tilkendegivet at lægge stor vægt på, ikke er tillagt betydning².

Derudover kan pligten til at besvare alle punkter i indsigelsen fyldestgørende efter min opfattelse også ses i sammenhæng med den vejledningspligt, der uden for afgørelsessager følger af almindelige retsgrundsætninger og god forvaltningsskik, og som ombudsmanden bl.a. har henvist til vedrørende spørgsmålet om forvaltningens pligt til at besvare spørgsmål fra borgerne³.

Manglende svar på borgerens spørgsmål

En advokat klagede på vegne af sin klient over, at Skattestyrelsen havde oversendt klientens sag til vurdering af muligt strafansvar. Herudover spurgte advokaten, om sagsbehandleren alene havde besluttet at sende sagen til vurdering af muligt strafansvar, eller om spørgsmålet havde været drøftet med andre i Skatteforvaltningen.

I indsigelsessvaret fra fagdirektøren blev disse to punkter imidlertid ikke besvaret, idet fagdirektøren alene vurderede, at sagsbehandleren ikke havde handlet i strid med god forvaltningsskik ved at orientere klienten om, at sagen ville blive sendt til vurdering af muligt strafansvar.

Advokaten klagede herefter til Borger- og retssikkerhedschefen, idet advokaten ikke mente, at han reelt havde fået svar på sin klage.

På denne baggrund aftalte Borger- og retssikkerhedschefen med det pågældende fagdirektørrområde, at fagdirektøren ville udarbejde et supplerende indsigelsessvar, hvor han ville forholde sig nærmere til advokatens klagepunkter.

Advokaten modtog efterfølgende et supplerende indsigelsessvar, hvor der var redegjort for grundlaget for at sende sagen til vurdering af muligt strafansvar. Derimod blev der ikke svaret på, om sagsbehandleren havde drøftet spørgsmålet om oversendelse af sagen til vurdering af muligt strafansvar med andre i Skatteforvaltningen.

² Se eksempelvis FOB 2018-10 Egen drift-undersøgelse af 30 sager i SKAT og Landsskatteretten.

³ Se eksempelvis sagerne gengivet i Folketingets Ombudsmands beretning for [2004, side 517](#) og Folketingets Ombudsmands beretning for [2005, side 591](#) (ombudsmanden.dk).

Advokaten klagede derfor igen til Borger- og retssikkerhedschefen. I forbindelse med indhentelsen af en udtalelse fra fagdirektøren bad Borger- og retssikkerhedschefen om, at fagdirektøren besvarede det udestående spørgsmål. Borger- og retssikkerhedschefen kunne herefter videregive fagdirektørens svar i sit indsigelsessvar til advokaten.

I løbet af 2024, har der været enkelte svar eller tilkendegivelser fra Skatteforvaltningen, der har indikeret, at behandlingen af indsigelsessager skulle ske uden præcis angivelse af det anvendte retsgrundlag – herunder i forhold til de underliggende materielle skatte- og afgiftsretlige spørgsmål.

Angivelse af det relevante retsgrundlag

En borger klagede i 2024 over Skattestyrelsens sagsbehandling i forbindelse med to kontrolsager vedrørende borgerens indberetninger af moms. Borgeren mente, at kontrolmedarbejderne blandede sig unødigt i hans forretning.

Fagdirektøren for Erhverv oplyste i indsigelsessvarene henholdsvis: "Du skriver, at sagsbehandleren kontakter dig hele tiden og blander sig i din forretning. Det er korrekt, og det fremgår også af sagsforløbet, at sagsbehandleren kontakter dig flere gange, og at det sker med det formål at få belyst din sag. Det er min opfattelse, at det sker i overensstemmelse med de forvaltningsretlige regler." og "Det er min vurdering, at sagsbehandlingen er i overensstemmelse med god sagsbehandling, hvorfor der ikke er grundlag for kritik af sagsbehandleren".

Det fremgik ikke af svarene hvilke forvaltningsretlige regler, indsigelsessagen var vurderet efter, eller på hvilken baggrund fagdirektøren mente, at sagsbehandlingen var i overensstemmelse med henholdsvis disse forvaltningsretlige regler og god sagsbehandling.

Efter en drøftelse af sagen mellem Skattestyrelsen, Erhverv og Borger- og retssikkerhedschefen tilbød Skattestyrelsen, Erhverv at supplere sine indsigelsessvar med henblik på at uddybe og begrunde disse og at besvare nogle klagepunkter, der ikke tidligere havde været behandlet.

Indsigelsessvarerne blev efterfølgende påklaget til Borger- og retssikkerhedschefen, der har afsluttet behandlingen af dem i 2025 – uden kritik af Skattestyrelsens sagsbehandling

Som begrundelser for denne opfattelse er der bl.a. blevet henvist til, at når indsigelsesordningen ifølge SKM2018.349.SKTST udelukkende gælder for behandling af spørgsmål, som ikke er afgørelser, og som ikke kan medføre en afgørelses ugyldighed, så er der ikke hjemmel (eller pligt) til at forholde sig til spørgsmål, der vedrører materielle retsregler. I en anden sag blev opfattelsen begrundet med, at en behandling af de materielle retsregler ville tynge indsigelsessvaret, så det blev sværere at læse og forstå for borgeren.

Selvom det er rigtigt, at ordlyden af SKM2018.349.SKTST lægger op til en sondring imellem materielle og formelle spørgsmål, er den beskrevne opfattelse imidlertid efter min opfattelse ikke korrekt. Det mest indlysende eksempel herpå er, at det ikke i en indsigelsessag vedrørende Skatteforvaltningens vejledning (et spørgsmål, der umiddelbart er omfattet af indsigelsesordningen) vil være muligt at vurdere, om der er vejledt korrekt og/eller tilstrækkeligt, uden at forholde sig til indholdet af den eller de materielle regler, der skal vejledes om.

Vedrørende opfattelsen af, at direkte omtale af og henvisning til de relevante materielle retsregler i en indsigelsessag vil gøre svaret vanskeligere at læse og forstå for borgeren, så vil dette formentlig ofte være sandt. Her er det dog værd at bemærke, at selvom hensynet til at skrive forståeligt er vigtigt, så er det ikke et hensyn, der kan begrunde, at en borger ikke får et fyldestgørende svar på et eller flere spørgsmål.

I tilfælde af, at Skatteforvaltningen ved behandlingen af en indsigelsessag er i tvivl om, hvilke punkter, det er relevant at besvare, så følger det af undersøgelses- eller officialprincippet, at Skatteforvaltningen har pligt til at søge dette afklaret – eksempelvis ved at spørge borgeren.

I den forbindelse kan det tillige være vigtigt at være opmærksom på, at det kan være nærliggende at inddrage andre temaer end dem, som fremgår direkte af borgerens eller virksomhedens klage.

Manglende angivelse af konsekvenserne ved afmelding af alle en virksomheds pligter mht. moms, A-skat, AM-bidrag og ATP

En borger havde bl.a. klaget til Borger- og retssikkerhedschefen over, at han ikke mente, at Skattestyrelsen havde haft hjemmel til at lukke hans virksomhed som følge af en afregistrering af virksomhedens pligter i forhold til A-skat, moms, AM-bidrag og ATP. Derudover havde borgeren klaget over, at han ikke var blevet orienteret om lukningen af virksomheden.

Ved behandlingen af indsigelsen nåede både fagdirektøren for Skattestyrelsen, Erhverv og Borger- og retssikkerhedschefen frem til, at det var beklageligt, at det ikke fremgik af afgørelsen om afmelding, at virksomhedens cvr-nummer ville blive afmeldt, og at det er strafbart at drive uregistreret virksomhed.

(sagen er også omtalt nedenfor vedrørende kompetencen til at udtale sig om materielle spørgsmål)

Temaerne om kravene til begrundelsen, herunder angivelse af retsgrundlaget og undersøgelses- eller officialprincippet, blev også drøftet på et møde den 3. juni 2024 i Skatteforvaltningens netværk for indsigelser. Her oplyste Borger- og retssikkerhedschefen bl.a., at det gerne skal fremgå, hvordan Skatteforvaltningen er kommet frem til konklusionen i indsigelsessvaret, og at det kan være svært at finde ud af, hvilket grundlag indsigelsessagen er vurderet på, og om konklusionen i svaret er rigtig, hvis der ikke er en beskrivelse af det relevante retsgrundlag.

Hvis en besvarelse skal opleves fyldestgørende af en borger, der har indgivet en indsigelse, vil det som altovervejende hovedregel kræve, at der konkluderes tydeligt på det, der klages over – typisk om det vurderes, at der er begået fejl eller ej i sagen.

Som et eksempel på en sag, hvor det kan være svært at udlede af svaret, om der var begået fejl eller ej, kan følgende sag nævnes:

Toldstyrelsens indsigelsessvar vedrørende medarbejder som ifølge borger bl.a. havde talt i hård og nedladende tone

En borger klagede over, at en medarbejder i Toldstyrelsen i forbindelse med en ekspedition havde talt i en hård og nedladende tone, at der blev påpeget fejl, som ikke var der, og at medarbejderen virkede til at søge konflikter under sagsbehandlingen.

Direktøren oplyste bl.a. i indsigelsessvaret, at det var medarbejderens opfattelse, at kommunikationen og behandlingen af sagen kunne være vanskeliggjort af, at der var ekstraordinært travl den pågældende dag, og at det ikke var medarbejderens opfattelse, at der var blevet påpeget fejl over for borgeren.

Direktøren oplyste endvidere, at han gerne ville beklage borgerens oplevelse under ekspeditionen. Herudover skrev direktøren, at det er uheldigt, når en borger eller virksomhed oplever at blive behandlet dårligt hos Toldstyrelsen, og at styrelsen bestræber sig på, at alle virksomheder og borgere bliver behandlet professionelt og respektfuldt, hver gang de er i kontakt med Toldstyrelsen.

I forlængelse af ovenstående oplyste direktøren, at den ansvarlige funktionsleder havde taget initiativ til at afholde et møde med særlig fokus på, hvordan en ekspedition kan foregå, så borgere og virksomheder oplever at blive behandlet professionelt og imødekommende - også når aktivitetsniveauet er højt.

Afslutningsvis takkede direktøren borgeren for at tage sig tid til at skrive og gøre opmærksom på borgerens oplevelse og bedyrede, at Toldstyrelsen tager alle henvendelser seriøst og gerne modtager henvendelser vedrørende konkrete fejl og uhensigtsmæssigheder, idet sådanne henvendelser bliver anset som væsentlige læringspunkter, og at borgerens henvendelse ville indgå i dette arbejde.

For god ordens skyld bemærkes det, at kravet om tydelighed ikke udelukker, at der kan udtrykkes forståelse og signaleres imødekommenhed eller lign. for en borger, uden der efter Skatteforvaltningens opfattelse har været noget at kritisere. Det bør dog ikke ske på bekostning af en tydelig konklusion på de enkelte punkter i indsigelsessagen.

Endvidere bemærkes det, at de relativt ofte forekommende situationer, hvor der er uenighed om, hvad der faktisk er passeret i en indsigelsessag, ikke i sig selv forhindrer, at der kan drages en tydelig konklusion. Sådant en konklusion kan godt gå ud på, at det ikke kan endeligt afklares, hvad der er sket, med en tydelig tilkendegivelse af, hvad det så betyder for vurderingen af indsigelsen.

Erfaringen viser, at det ikke altid er let for borgerne (og nogle gange heller ikke for deres rådgivere) at gennemskue, hvad der er omfattet af indsigelsesordningen.

Selv om et klagepunkt ikke er omfattet af indsigelsesordningen, bør dette naturligvis stadig besvares – selvom svaret i dette tilfælde så må være, at punktet ikke kan behandles under indsigelsesordningen. Om fornødent skal dette svar evt. begrundes kort, ligesom det kan være nødvendigt at vejlede borgeren om, hvor vedkommende alternativt kan få behandlet klagepunktet, hvilket ofte vil være i det almindelige klagesystem.

Manglende svar på borgers indsigelse over sagsbehandlingen

En borger havde bl.a. klaget over, at Vurderingsstyrelsen havde afvist at rette en fejl i forbindelse med vurderingen af hans ejendom, hvor et beregnet nedslag ved en fejl var blevet tillagt ejendomsværdien i stedet for fratrullet. I lang tid afviste Vurderingsstyrelsen at berigtige fejlen, men henviste i stedet borgeren til at klage over ejendomsvurderingen.

Undervejs i forløbet blev borgeren vejledt af Skatteankestyrelsen til, at sagen burde behandles af Vurderingsstyrelsen. Efterfølgende rettede Vurderingsstyrelsen den fejlagtige vurdering.

Vurderingsstyrelsens direktør svarede borgeren, at klagen over fejlen i forbindelse med vurderingen af ejendommen og den efterfølgende rettelse ikke ville blive behandlet i indsigelsessvaret, da bemærkningerne vedrørte den materielle sag, dvs. ejendomsvurderingen.

På et møde mellem Vurderingsstyrelsen og Borger- og retssikkerhedschefen tilbød Vurderingsstyrelsen at sende et supplerende indsigelsessvar til borgeren, hvor styrelsen ville forholde sig til bemærkningerne om forløbet med vurderingen af ejendommen, og hvorfor de mente at kunne rette vurderingen, men ikke at behandle klagen over sagsbehandlingen i forbindelse med fejlen.

Borgeren modtog således efterfølgende et supplerende indsigelsessvar fra Vurderingsstyrelsen, hvor styrelsen forklarede sagens forløb. I den forbindelse fastholdt Vurderingsstyrelsen, at den ikke kunne behandle klagen over sagsbehandlingen i forbindelse med fejlen for vurderingen i indsigelsesordningen, da den vedrørte den materielle sag. I forlængelse heraf beklagede styrelsen dog det uheldige forløb, og at den ikke på et tidligere tidspunkt havde berigtiget fejlen i stedet for at henvise borgeren til at klage over ejendomsvurderingen.

Manglende kompetence til at svare på materielle spørgsmål

En borger havde bl.a. klaget til Borger- og retssikkerhedschefen over, at han ikke mente, at Skattestyrelsen havde haft hjemmel til at lukke hans virksomhed som følge af en afregistrering af virksomhedens pligter i forhold til A-skat, moms, AM-bidrag og ATP.

Borger- og retssikkerhedschefen skrev til borgeren, at Borger- og retssikkerhedschefen ikke havde kompetence til at behandle klager over Skattestyrelsens afgørelser eller sagsbehandling, der kan medføre en afgørelses ugyldighed, og at hun således ikke inden for rammerne af retningslinjerne i SKM2018.349.SKTST kunne tage stilling til gyldigheden af Skattestyrelsens afgørelse om afmeldelse af virksomhedens pligter.

Borger- og retssikkerhedschefen fandt dog i forlængelse heraf anledning til at bemærke, at det af Skattestyrelsens afgørelser ikke fremgik, at konsekvensen af afmeldelsen af pligterne betød, at virksomheden ophørte. Henset til afgørelsens indgribende betydning, fandt Borger- og retssikkerhedschefen det meget beklageligt, at disse oplysninger ikke fremgik af afgørelsen.

Borgeren fik således en forklaring på, hvorfor Borger- og retssikkerhedschefen ikke kunne forholde sig til det materielle spørgsmål, samtidig med at borgeren fik oplyst Borger- og retssikkerhedschefens vurdering om, alle relevante oplysninger i afgørelsen var medtaget af Skattestyrelsen.

Øvrige henvendelser fra borgere, virksomheder mv. i 2024

Borger- og retssikkerhedschefen modtager hvert år et antal skriftlige og telefoniske henvendelser af forskellig karakter fra borgere, virksomheder, medier, rådgivere og interesseorganisationer. I 2024 oprettede Borger- og retssikkerhedschefen 222 sager på baggrund af den slags henvendelser.

Henvendelserne til Borger- og retssikkerhedschefen kan angå spørgsmål om reglerne eller den administrative praksis inden for Skatteforvaltningens sagsområde. Det kan desuden være klager over sagsbehandlingen, klager over manglende svar eller andre problemer med kontakten til Skatteforvaltningen. Borger- og retssikkerhedschefen modtager herudover en gang imellem klager over afgørelser truffet af Skatteforvaltningen.

Hvis der er et emne, som i en periode fylder meget i Skatteforvaltningens sagsbehandling, eller som har mediernes bevågenhed, mærker Borger- og retssikkerhedschefen det som regel ligeledes på omfanget af både skriftlige og telefoniske henvendelser.

Fx da Gældsstyrelsen i slutningen af 2023 og begyndelsen af 2024 gennemførte nye regler for lønindeholdelse, som gjorde det muligt at trække mere i borgernes indkomst, modtog Borger- og retssikkerhedschefen flere henvendelser herom.

Borger- og retssikkerhedschefens behandling

En stor del af de henvendelser, som Borger- og retssikkerhedschefen modtager, resulterer i generel vejledning om indsigelsesordningen eller i videreformidling af henvendelserne til relevante dele af Skatteforvaltningen.

Hvis klagepunkterne vedrører sagsbehandling, der ikke har eller kan få betydning for en afgørelses gyldighed, vil Borger- og retssikkerhedschefen vejlede borgeren eller virksomheden om indsigelsesordningen og muligheden for at indgive en indsigelse.

Lang sagsbehandlingstid vedrørende eftergivelse af renter

En borger blev ved en fejl oprettet som skattepligtig til Danmark. Dette resulterede i dannelsen af en årsopgørelse med opkrævning af restskat.

Borgeren var ikke bekendt med opkrævningen af restskatten, da brevene fra skattemyndighederne blev sendt til en forkert adresse.

Først da kravet blev sendt til inddrivelse ved Gældsstyrelsen, blev borgeren opmærksom på restskatten. Herefter anmodede borgeren om genoptagelse af skatteansættelsen, hvilket resulterede i en annullering af årsopgørelsen.

Borgeren anmodede herefter om at få eftergivet renter og rykkergebyr. Da borgeren efter ca. 10 måneder fortsat ikke havde modtaget en afgørelse, blev Borger- og retssikkerhedschefen kontaktet.

Borger- og retssikkerhedschefen kontaktede Skattestyrelsen, der oplyste, at styrelsen ville sende et brev til borgeren med oplysning om forventet sagsbehandlingstid. Samme dag sendte styrelsen derfor et brev til borgeren med oplysning om, at styrelsen forventede at kunne træffe afgørelse i sagen inden for 14 dage.

Borger- og retssikkerhedschefen gav borgeren en status på sagen vedrørende eftergivelse af renter, ligesom borgeren blev orienteret om, at Borger- og retssikkerhedschefen havde bedt om at modtage en kopi af Skattestyrelsens afgørelse.

Afslutningsvis blev borgeren vejledt om muligheden for at indgive en indsigelse på grund af den lange sagsbehandlingstid i sagen om eftergivelse af renter.

Hvis der er tale om en skriftlig henvendelse, hvor borgeren eller virksomheden giver udtryk for at ville klage over sagsbehandlingen, vil Borger- og retssikkerhedschefen dog videresende henvendelsen direkte til Administrations- og Servicestyrelsen, der har kompetencen til at beslutte, hvorvidt en henvendelse skal oprettes som en indsigelse i medfør af SKM2018.349.SKTST.

Mistanke om uretmæssig videregivelse af fortrolige oplysninger

Borger- og retssikkerhedschefen modtog en henvendelse fra en virksomhed, der undrede sig over, hvordan fortrolige oplysninger sendt fra virksomheden til skattemyndighederne, var endt hos en af virksomhedens leverandører.

Det var Borger- og retssikkerhedschefens vurdering, at der kunne være tale om en indsigelse over sagsbehandlingen, idet der var mistanke om uretmæssig videregivelse af fortrolige oplysninger. Henvendelsen blev derfor sendt videre til Administrations- og Servicestyrelsen, der besluttede at oprette en indsigelsessag.

Hvis der herudover er en særskilt klagemulighed, som borgeren eller virksomheden ikke er blevet vejledt om, vil Borger- og retssikkerhedschefen henvise til denne mulighed.

Klage over sagsbehandlingstiden i en aktindsigtssag

En borger kontaktede Borger- og retssikkerhedschefen, da Vurderingsstyrelsen gentagne gange havde udsat behandlingen af en anmodning om aktindsigt.

I forbindelse med behandlingen af henvendelsen blev Borger- og retssikkerhedschefen opmærksom på, at Vurderingsstyrelsen i forbindelse med de gentagne udsættelser af behandlingen af borgerens aktindsigtsanmodning ikke havde vejledt ham om muligheden for at klage særskilt over sagsbehandlingstiden.

Med henvisning til offentlighedslovens § 39, stk. 1, fandt Borger- og retssikkerhedschefen anledning til at vejlede borgeren om muligheden for at klage særskilt over sagsbehandlingstiden, idet aktindsigtsanmodningen ikke var blevet færdigbehandlet inden for 14 dage.

I nogle tilfælde efterlader henvendelsen det indtryk, at borgeren eller virksomheden, der skriver eller ringer, måske ikke umiddelbart har kunnet finde ud af – eller har undersøgt nærmere – hvor vedkommende skal henvende sig. I så fald sørger Borger- og retssikkerhedschefen for, at henvendelsen videreformidles til rette sted.

Afhængig af en henvendelses indhold kan Borger- og retssikkerhedschefen – ved videresendelse af en skriftlig henvendelse til rette styrelse eller enhed – bede styrelsen eller enheden om at sende en kopi til Borger- og retssikkerhedschefen af det kommende svar til borgeren eller virksomheden. Formålet med dette kan fx være at blive klogere på, hvordan styrelserne håndterer de pågældende typer af henvendelser. I situationer med manglende svar på henvendelser og/eller lang sagsbehandlingstid kan det også være for at sikre, at borgeren (nu) modtager svar på sin henvendelse eller en afgørelse i sin sag.

Manglende ændring af forskudsopgørelsen i forbindelse med salg af bolig

En borger henvendte sig til Borger- og retssikkerhedschefen, fordi hans svigermors forskudsopgørelse ikke var blevet ændret i forbindelse med salg af en bolig. Det betød, at svigermoren fortsat betalte grundskyld efter overdragelse af boligen.

Borgeren havde fået oplyst fra Skattestyrelsen, at forskudsopgørelsen bliver ændret automatisk, når Skattestyrelsen får besked fra Vurderingsstyrelsen om tinglysning af boligsalget.

Da Vurderingsstyrelsen var rette myndighed til at besvare borgerens spørgsmål, blev henvendelsen sendt videre til behandling i Vurderingsstyrelsen. Samtidig bad Borger- og retssikkerhedschefen om at modtage en kopi af Vurderingsstyrelsens svar til borgeren.

Borgeren modtog et brev fra Vurderingsstyrelsen, hvor styrelsen bekræftede, at forskudsopgørelsen automatisk ændres for så vidt angår grundskyld, når en ejendomsoverdragelse er tinglyst. Borgeren fik også oplyst, at Skatteforvaltningen vil foreslå at ændre forskudsopgørelsen, hvis myndigheden finder anledning hertil, ligesom det er muligt selv at tilrette sin forskudsopgørelse, når man sælger en ejendom. Hvis borgeren ønskede et konkret svar vedrørende svigermors forskudsopgørelse, blev borgeren bedt om at indsende en fuldmagt fra svigermoren.

Borger- og retssikkerhedschefen holder løbende øje med, om der er noget mønster i de modtagne henvendelser, som kunne tyde på et mere generelt problem et sted i forvaltningen.

Hvis det er tilfældet, kan Borger- og retssikkerhedschefen beslutte at kontakte den pågældende styrelse for at få yderligere oplysninger til brug for vurderingen af, om der er grundlag for at iværksætte en egentlig undersøgelse. Det kaldes en indledende undersøgelse.

Proces og kommunikation i sager med rentegodtgørelser

Borger- og retssikkerhedschefen behandlede i 2021 en indsigelsessag, hvor Gældsstyrelsen havde inddrevet et beløb med urette. Beløbet blev returneret til borgeren, og der blev foretaget beregning af rentegodtgørelse, men de påløbne renter blev ikke udbetalt, da beløbet var mindre end 50 kr. Beslutningen om ikke at tilbagebetale beløbet samt orienteringen om renteberegningen blev ikke meddelt borgeren i forbindelse med tilbagebetalingen.

Borger- og retssikkerhedschefen besluttede i 2024 at kontakte Skattestyrelsen og Gældsstyrelsen for at høre nærmere om problematikken - herunder om den vejledning og information, som skatteyderne modtager om rentegodtgørelse,

Pengeinstitutters indberetning af straksoverførsler

Borger- og retssikkerhedschefen modtog en henvendelse fra en borger, der havde indbetalt til sin pensionsordning via en straksoverførsel lige før årsskiftet. Borgerens pengeinstitut havde imidlertid indberettet indbetalingen som foretaget på den første bankdag i det nye år. Borgeren fik afslag fra Skattestyrelsen på en anmodning om korrektion af indbetalingen til pensionsordningen, så indbetalingen fik skattemæssig virkning i det indkomstår, hvor indbetalingen var foretaget. Borgeren klagede over afslaget til Landsskatteretten, der efter en konkret vurdering gav borgeren tilladelse til korrektion af pensionsindbetalingen.

Borgeren henvendte sig til Borger- og retssikkerhedschefen, fordi han havde nogle spørgsmål til behandlingen af sin sag. Herudover var borgeren generelt bekymret for pengeinstitutternes praksis for indberetning af straksoverførsler omkring årsskiftet.

På baggrund af borgerens henvendelse besluttede Borger- og retssikkerhedschefen at sende henvendelsen videre til besvarelse i Skattestyrelsen, Person. Borger- og retssikkerhedschefen bad om at modtage en kopi af Skattestyrelsens svar til borgeren.

Efter at have modtaget en kopi af svaret til borgeren besluttede Borger- og retssikkerhedschefen at indlede en generel drøftelse med Skattestyrelsen om pengeinstitutters indberetning af straksoverførsler omkring et årsskifte.

I den forbindelse fik Borger- og retssikkerhedschefen oplyst, at Skattestyrelsen i december 2023 havde udsendt et nyhedsbrev, hvor styrelsen gjorde pengeinstitutterne opmærksomme på, at indbetalinger til pensionsordninger, der er foretaget inden udgangen af indkomståret, skal indberettes i indbetalingsåret.

Herudover fik Borger- og retssikkerhedschefen oplyst, at Skattestyrelsen af egen drift havde udsøgt sager, hvor skatteydere under lignende omstændigheder havde fået afslag på korrektion af pensionsindbetalinger foretaget omkring et årsskifte med henblik på at give borgerne mulighed for at få deres sag genoptaget.

Skattestyrelsens håndtering af Landsskatterettens afgørelse af den konkrete sag gav herefter ikke Borger- og retssikkerhedschefen anledning til yderligere bemærkninger.

Dog har Borger- og retssikkerhedschefen bedt Skattestyrelsen om en orientering om erfaringerne fra første halvår af 2025 med pengeinstitutternes indberetning af pensionsindbetalinger omkring årsskiftet.

Utilsigtet rentetilskrivning

Borger- og retssikkerhedschefen modtog en henvendelse fra en revisor, der gjorde opmærksom på uhensigtsmæssigheder i Skattestyrelsens opkrævning af renter hos virksomheder.

Borger- og retssikkerhedschefen besluttede at sende henvendelsen videre til besvarelse i Skattestyrelsen, Borger- og Virksomhedskontakt. Borger- og retssikkerhedschefen bad om at modtage en kopi af Skattestyrelsens svar til revisoren.

Det fremgik af Skattestyrelsens svar til revisoren, at der var tale om en utilsigtet konsekvens af ændringen af opkrævningslovens § 5 om bl.a. harmonisering af tidspunktet for renteberegning ved opkrævning af skatter og afgifter i visse situationer. Skattestyrelsen oplyste, at der er idriftsat en løsning, som skal imødegå den utilsigtede rentetilskrivning, ligesom styrelsen har igangsat en udsøgning af virksomheder, som er omfattet af den utilsigtede rentetilskrivning.

På baggrund af svaret til revisoren besluttede Borger- og retssikkerhedschefen at afholde et møde med Skattestyrelsen for at få yderligere oplysninger om problemstillingen og oprydningen.

Det blev i den forbindelse oplyst, at opkrævningsloven, som medførte den utilsigtede rentetilskrivning, trådte i kraft den 1. juli 2023. Pr. 20. januar 2025 havde Skattestyrelsen ændret praksis, hvorefter virksomheder ikke længere får tilskrevet utilsigtede renter. Samtidig er der igangsat et oprydningsarbejde, som omfatter 649 virksomheder, der er omfattet af den utilsigtede rentetilskrivning. Disse virksomheder vil modtage et brev fra Skattestyrelsen med oplysning om fejlen samt processen i forbindelse med tilbagebetalingen af de utilsigtet opkrævede renter.

Borger- og retssikkerhedschefen har aftalt med Skattestyrelsen, at styrelsen sender en kopi af det brev, der bliver sendt til de berørte virksomheder. Desuden vil Skattestyrelsen give en tilbagemelding, når oprydningen er afsluttet, hvilket forventes at være sket ved udgangen af juli måned 2025.

Status på undersøgelser

Borger- og retssikkerhedschefen indleder løbende undersøgelser af sagsbehandlingen i Skatteforvaltningen. Nogle undersøgelser er tværgående, mens andre fokuserer på problemstillinger inden for en bestemt type af sager.

Det er alene egentlige undersøgelser, der er medtaget i nærværende afsnit. De såkaldte indledende undersøgelser, hvor Borger- og retssikkerhedschefen anmoder om oplysninger til brug for en beslutning om, hvorvidt der er grundlag for at iværksætte en egentlig undersøgelse, er ikke medtaget. Eksempler på indledende undersøgelser kan findes i afsnittet "Øvrige henvendelser fra borgere, virksomheder mv. i 2024".

Afsluttede undersøgelser

I Borger- og retssikkerhedschefens årsberetning for 2023 er der omtalt en række undersøgelser, der er færdigbehandlet indtil udgangen af maj måned 2024.

Der henvises derfor til årsberetningen for 2023 for en nærmere beskrivelse af følgende undersøgelser:

- Skatteforvaltningens håndtering af vejledningsopgaven (afsluttet i maj måned 2024)
- Skatteforvaltningens indsamling, behandling og brug af offentligt tilgængelige oplysninger i konkrete sager (afsluttet i april 2024)
- Opfølgning på undersøgelse om henstand, opkrævning og inddrivelse (afsluttet i februar 2024)

I perioden fra maj måned til udgangen af december 2024 er der ikke afsluttet nogen undersøgelser.

Igangværende og kommende undersøgelser

I nærværende afsnit beskrives Borger- og retssikkerhedschefens igangværende undersøgelser samt de undersøgelser, som Borger- og retssikkerhedschefen på nuværende tidspunkt påtænker at indlede.

Derudover beskrives Borger- og retssikkerhedschefens igangværende opfølgning på tidligere undersøgelser.

Sagsbehandlingstiden i skattestrafesager

I januar 2023 besluttede Borger- og retssikkerhedschefen at følge udviklingen i sagsbehandlingstiden i skattestrafesager. Borger- og retssikkerhedschefen er herefter løbende blevet orienteret om Skattestyrelsens sagsbehandlingstid i disse sager og initiativer til nedbringelse heraf.

Borger- og retssikkerhedschefen modtog senest en orientering fra Skattestyrelsen i januar 2025.

Her fremgik det, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for behandling af skattestraffesager er faldende i forhold til de to tidligere år og nu er på niveau med 2021. I 2024 var den gennemsnitlige sagsbehandlingstid på 549 dage, hvor den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for 2023 og 2022 var henholdsvis 672 dage og 620 dage.

Borger- og retssikkerhedschefen vil fortsat følge med i udviklingen i sagsbehandlingstiden.

Sagsbehandlingstiden i sager om gældseftergivelse

I forlængelse af en indsigelsessag fra december 2020 har Borger- og retssikkerhedschefen fulgt med i sagsbehandlingstiden i sager om gældseftergivelse.

Borger- og retssikkerhedschefen har senest i januar 2025 modtaget oplysninger herom fra Gældsstyrelsen.

Sammenfattende har Gældsstyrelsen oplyst, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er faldet en smule i det sidste halvår af 2024 i forhold til forrige halvår. Samtidig fremgår det, at beholdningen af eftergivelsessager er på nogenlunde samme høje niveau som ved udgangen af 2023.

Gældsstyrelsen havde sat et mål om at nå ned på en sagsbehandlingstid på 120 dage for sager modtaget i 2024. Borger- og retssikkerhedschefen er blevet orienteret om, at målet er overskredet med 24 dage. Gældsstyrelsen har oplyst, at dette bl.a. skyldes prioritering af oprydning i beholdningen af ældre eftergivelsessager, der er modtaget før 2024.

Borger- og retssikkerhedschefen følger fortsat med i udviklingen på området og har bedt om inden udgangen af august 2025 at modtage en redegørelse for sagsbehandlingstiden i første halvår af 2025.

Opfølgning på undersøgelse af Skatteforvaltningens indsamling, behandling og brug af offentligt tilgængelige oplysninger i konkrete sager

Som varslet i beretningen for 2023 har Borger- og retssikkerhedschefen i april 2025 iværksat en opfølgning på notatet om Skatteforvaltningens indsamling, behandling og brug af offentligt tilgængelige oplysninger i konkrete sager.

Opfølgningen forventes afsluttet i efteråret 2025.

Opfølgning på undersøgelse om Skatteforvaltningens kommunikationskanaler

Borger- og retssikkerhedschefen afsluttede i december 2020 en undersøgelse om Skatteforvaltningens kommunikationskanaler⁴.

Formålet med undersøgelsen var bl.a. at klarlægge, hvordan de forskellige kommunikationskanaler anvendes, hvilke fordele og ulemper, der er i forbindelse med anvendelsen af de enkelte kanaler, samt få et overblik over, hvilke retningslinjer der eksisterer for brugen af kommunikationskanalerne, og om borgere, virksomheder og Skatteforvaltningens medarbejdere er orienteret herom.

Borger- og retssikkerhedschefen kom i den forbindelse med en række anbefalinger om bl.a. udarbejdelse af generelle, overordnede retningslinjer til medarbejderne i Skatteforvaltningen om valg af kommunikationskanal.

Som opfølgning på undersøgelsen har Borger- og retssikkerhedschefen af flere omgange modtaget materiale fra Skattestyrelsen – herunder en instruks om Skatteforvaltningens praksis for kanalvalg ved direkte, skriftlig kommunikation med borgere og virksomheder. Borger- og retssikkerhedschefen er i gang med at gennemgå det modtagne materiale.

Opfølgning på skyldnerskifte ved dødsbobehandling

I forlængelse af en indsigelsessag i 2022 henstillede Borger- og retssikkerhedschefen til, at Gældsstyrelsen overvejede, om der er behov for at ændre styrelsens procedurer med henblik på at sikre, at det altid fremgår af f.eks. en efterlevende ægtefælles sag, at vedkommende hæfter for sin afdøde ægtefælles gæld.

Borger- og retssikkerhedschefen blev medio 2023 orienteret om, at Gældsstyrelsen på den baggrund havde igangsat flere tiltag, som fremadrettet skulle sikre, at det fremgår af en efterlevende ægtefælles sag, at vedkommende hæfter for sin afdøde ægtefælles gæld.

Processen med tiltagene er fortsat i gang i Gældsstyrelsen, og Borger- og retssikkerhedschefen følger arbejdet. Senest er Borger- og retssikkerhedschefen i marts 2025 orienteret om status på idriftsættelsen af tiltag i it-systemerne.

Herudover har Gældsstyrelsen orienteret Borger- og retssikkerhedschefen om, at styrelsen er ved at gennemgå en pulje af ældre dødsbosager, som er modtaget før idriftsættelse af skyldnerskiftefunktionaliteten. Borger- og retssikkerhedschefen har anmodet om at blive holdt orienteret om resultatet heraf.

⁴ <https://skatteforvaltningen.dk/retssikkerhed/redegoerelser-og-beretninger/undersogelse-af-skatteforvaltningens-kommunikationskanaler>

Opfølgning på undersøgelse af Skatteforvaltningens håndtering af vejledningsopgaven

Borger- og retssikkerhedschefen afsluttede i maj 2024 sin undersøgelse af Skatteforvaltningens håndtering af vejledningsopgaven. Borger- og retssikkerhedschefen kom i forbindelse med undersøgelsen med en række konkrete anbefalinger til styrelserne. Borger- og retssikkerhedschefen igangsætter i juni 2025 opfølgningen på undersøgelsen, der har til formål at afdække, hvad anbefalingerne eventuelt har givet styrelserne anledning til.

Kommende undersøgelse på kontrolområdet

Som tidligere varslet ønsker Borger- og retssikkerhedschefen af indlede en undersøgelse på kontrolområdet. Undersøgelsen skal ske som en opfølgning på den skattekontrollov, som trådte i kraft den 1. januar 2019. Fokus for undersøgelsen forventes at være på overholdelsen af de forvaltningsretlige grundsætninger i forbindelse med kontrolarbejdet, men den nærmere afgrænsning skal ske i samarbejde med en eller flere af Skatteforvaltningens kontrolenheder.

Kommende evaluering af brugen af styresignaler

Borger- og retssikkerhedschefen undersøgte i 2018 Skatteforvaltningens brug af styresignaler.

Ved tilrettelæggelsen af undersøgelsen vurderede Borger- og retssikkerhedschefen, at undersøgelsen som følge af nyorganiseringen af Skatteforvaltningen i 2018 alene skulle have et overordnet præg, idet der fra 2018 var et andet organisatorisk set-up for udarbejdelse og offentliggørelse af styresignaler.

Borger- og retssikkerhedschefen fremhævede bl.a. risiko for, at der ikke fremadrettet ville være en ensartet opgavevaretagelse i forbindelse med udarbejdelse af styresignaler som et opmærksomhedspunkt.

Borger- og retssikkerhedschefen forventer at iværksætte en evaluering af Skatteforvaltningens brug af styresignaler til udmelding af dets administrative praksis i efteråret 2025.

Kommende undersøgelse af de ikke-digitale borgeres møde med Skatteforvaltningen

Borger- og retssikkerhedschefen varslede i årsberetningen for 2023 at ville indlede en ny undersøgelse i 2024, der skulle sætte fokus på de ikke-digitale borgeres møde med Skatteforvaltningen. Undersøgelsen nåede ikke at blive indledt i 2024, men forventes indledt i 2025.

Årets indsigelser og henvendelser i tal

I det følgende afsnit præsenteres en række hovedtal for Skatteforvaltningens og Borger- og retssikkerhedschefens behandling af indsigelser samt de henvendelser, som Borger- og retssikkerhedschefen i øvrigt har modtaget i 2024.

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, og som 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.

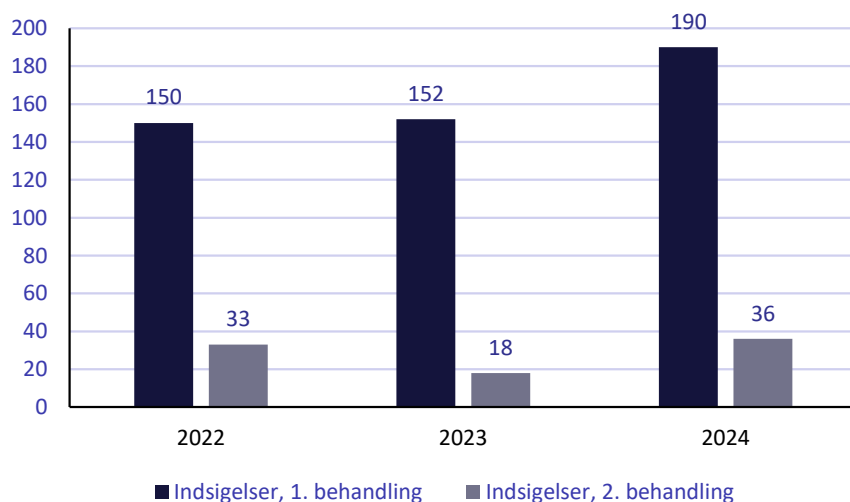
En indsigelse behandles i 1. instans af direktøren eller den relevante fagdirektør i den enkelte styrelse. Hvis borgeren eller virksomheden ikke er tilfreds med svaret, kan det påklages til Borger- og retssikkerhedschefen.

Nye indsigelser

I 2024 modtog Skatteforvaltningen 190 indsigelser over forvaltningens sagsbehandling til 1. behandling, jf. figur 1. Dette er en stigning på 38 indsigelser, svarende til 25 procent, i forhold til 2023, hvor Skatteforvaltningen modtog 152 indsigelser til 1. behandling.

Borger- og retssikkerhedschefen modtog 36 indsigelser over Skatteforvaltningens sagsbehandling til 2. behandling i 2024. Dette er en fordobling i forhold til 2023, hvor Borger- og retssikkerhedschefen modtog 18 indsigelser til 2. behandling, jf. figur 1.

Figur 1. Antal indsigelser modtaget i 2022-2024



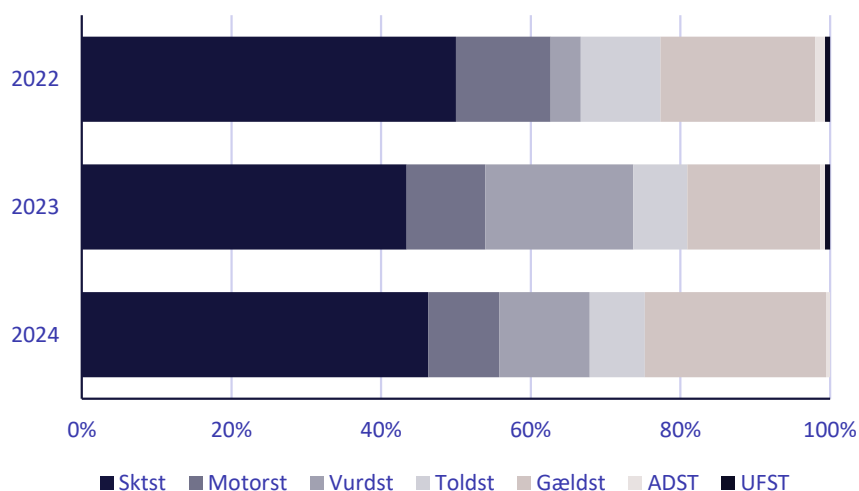
På trods af stigningen i antallet af nye indsigelser er det fortsat vurderingen, at antallet af sager, hvor der bliver gjort indsigelse over Skatteforvaltningens sagsbehandling, er meget lavt set i forhold til det antal sager og henvendelser, der hvert år samlet set bliver behandlet i Skatteforvaltningen.

Eksempelvis har Skattestyrelsen i 2024 gennemført knap 72.000 kontroller. Gældsstyrelsen har bl.a. gennemført lønindeholdelse over for 340.000 borgere, ligesom styrelsen har udsendt 15.200 tilsigelser til udlæg til virksomheder med gæld til inddrivelse. Motorstyrelsen har bl.a. kontrolleret værdifastsættelsen af ca. 11.900 brugte, importerede køretøjer, og Vurderingsstyrelsen har besvaret ca. 200.000 telefoniske henvendelser.

Indsigelser i 1. instans

I figur 2 nedenfor kan man se udviklingen i andelen af modtagne indsigelser til 1. behandling i perioden 2022-2024 fordelt på styrelser i Skatteforvaltningen. Fordelingen afhænger i høj grad af objektive faktorer, herunder styrelsernes størrelse og omfanget af borgervendt aktivitet.

Figur 2. Andelen af indsigelser modtaget til 1. behandling i 2022-2024 fordelt på styrelser



Skattestyrelsen har i 2024 modtaget flest indsigelser over styrelsens sagsbehandling med i alt 88 indsigelser, hvilket svarer til 46 procent af det samlede antal indsigelser, der er modtaget i Skatteforvaltningen i 2024.

Gældsstyrelsen har i 2024 modtaget næstflest indsigelser over styrelsens sagsbehandling med i alt 46 indsigelser, hvilket svarer til 24 procent af det samlede antal indsigelser, der er modtaget i Skatteforvaltningen i 2024.

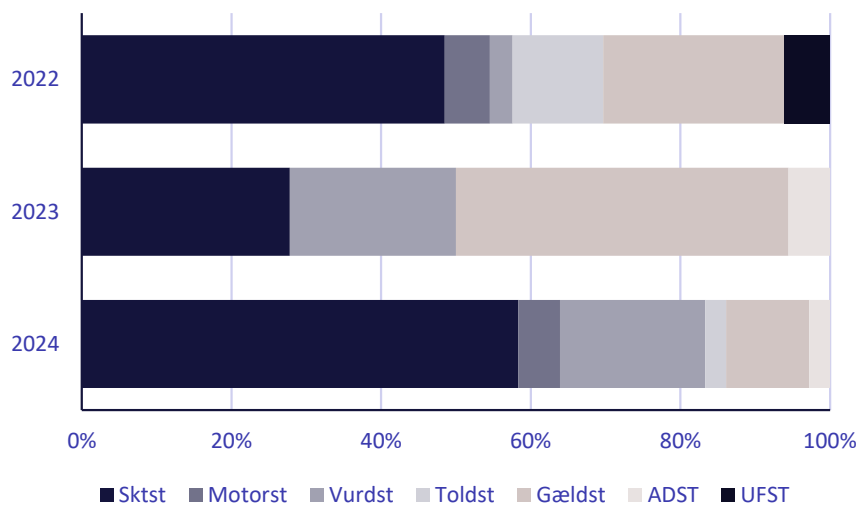
Det skal bemærkes, at Gældsstyrelsen har oplevet en stor stigning i antallet af indsigelser i 2024. Således modtog Gældsstyrelsen 46 nye indsigelser i 2024, mens styrelsen modtog 27 nye indsigelser i 2023, hvilket svarer til en stigning på 70 procent i antallet af nye indsigelser.

Indsigelser i 2. instans

Borger- og retssikkerhedschefen har som nævnt modtaget 36 indsigelser til 2. behandling i 2024.

Borger- og retssikkerhedschefen har i 2024 modtaget flest indsigelser over Skattestyrelsens sagsbehandling med 21 klager, svarende til 58 procent af de modtagne indsigelser, og næstflest indsigelser over Vurderingsstyrelsens sagsbehandling med i alt syv klager, svarende til 19 procent af de modtagne indsigelser. Herefter følger Gældsstyrelsen med fire klager, svarende til 11 procent af de modtagne indsigelser, jf. figur 3.

Figur 3. Andelen af indsigelser modtaget til 2. behandling i 2022-2024 fordelt på styrelser



Afsluttede indsigelser

I 2024 afsluttede Skatteforvaltningen behandlingen af 202 indsigelser over forvaltningens sagsbehandling. Af disse indsigelser blev 191 afsluttet med et svar til den, der havde klaget, mens ti indsigelser blev afsluttet ved, at klagen blev kaldt tilbage, og én indsigelse blev henlagt, jf. tabel 1.

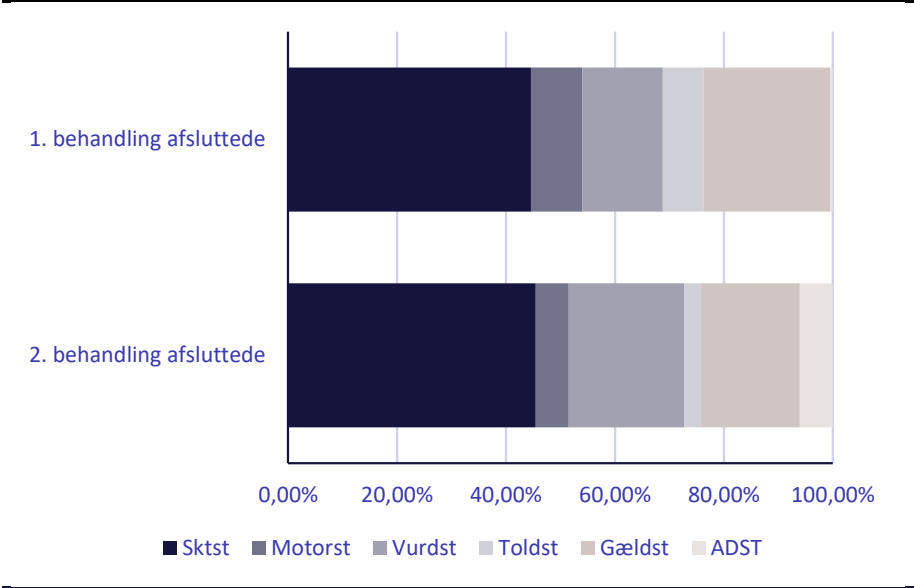
Borger- og retssikkerhedschefen afsluttede behandlingen af 33 indsigelser i 2024. Af disse blev to indsigelser foreløbig afvist, idet Borger- og retssikkerhedschefen fandt det mest hensigtsmæssigt, at disse sager blev returneret til den pågældende styrelse i Skatteforvaltningen med henblik på at give styrelsen mulighed for at uddybe sit indsigelsessvar, jf. tabel 1.

Tabel 1. Antal afsluttede indsigelser i 2024

Indsigelser, 1. behandling	202
- Heraf tilbagekaldt/henlagt ⁵	11
Indsigelser, 2. behandling	33
- Heraf foreløbig afvist ⁶	2
Afsluttede indsigelser i alt	235

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 2024 fordelt på styrelser – 1. behandling og 2. behandling



⁵ I Skattestyrelsen blev fire indsigelser tilbagekaldt, i Motorstyrelsen blev to indsigelser tilbagekaldt, i Vurderingsstyrelsen blev to indsigelser tilbagekaldt, i Gældsstyrelsen blev én indsigelse tilbagekaldt, og i Toldstyrelsen blev én indsigelse henholdsvis tilbagekaldt og henlagt.

⁶ De foreløbigt afviste indsigelser vedrørte henholdsvis Vurderingsstyrelsen og Skattestyrelsen.

Det fremgår af figuren, at indsigelser på Skattestyrelsens område udgjorde 45 procent af de afsluttede indsigelser i 1. instans i 2024. Herefter fulgte Gældsstyrelsen med 23 procent af de afsluttede indsigelser og Vurderingsstyrelsen med 15 procent af de afsluttede indsigelser.

I 2. instans udgjorde indsigelserne på Skattestyrelsens område 45 procent af de afsluttede indsigelser i 2024, mens Vurderingsstyrelsens andel udgjorde 21 procent af de afsluttede indsigelser, og Gældsstyrelsens andel udgjorde 18 procent af de afsluttede indsigelser.

Hvad endte indsigelserne med?

En indsigelse over Skatteforvaltningens sagsbehandling kan føre til, at:

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

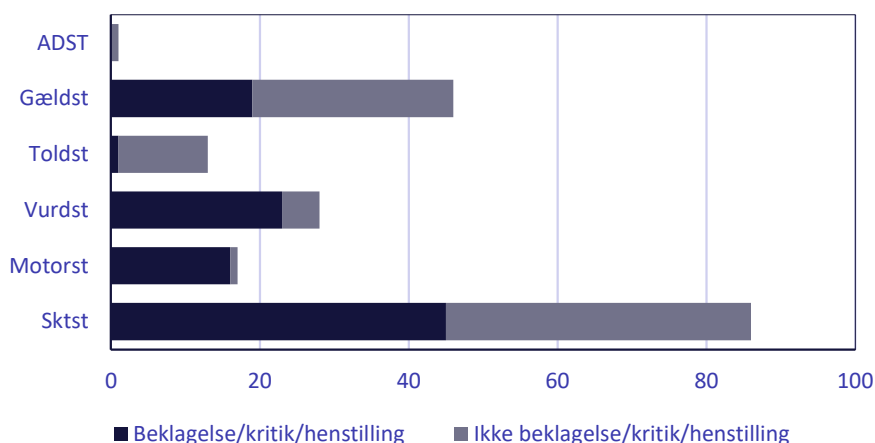
Skatteforvaltningens 1. behandling af indsigelser

Ved en gennemgang af Skatteforvaltningens behandling af indsigelser i 2024 ses det, at 104 af de afsluttede indsigelser i Skatteforvaltningen gav anledning til beklagelser, kritik eller henstillinger fra direktøren eller den relevante fagdirektør i forhold til styrelsens egen sagsbehandling.

Dette svarer til beklagelser, kritik eller henstillinger i 54 procent af de afsluttede indsigelser i 2024 (ikke medregnet tilbagekaldte/henlagte indsigelser).

Nedenstående figur 5 viser udfaldet af indsigelsessager for de enkelte styrelser.

Figur 5. Udfald af sagerne i 1. instans i 2024



Det ses, at der er store variationer i andelen af indsigelsessager, hvor de enkelte styrelser udtrykker beklagelse eller kritik af deres egen sagsbehandling.

Således har Motorstyrelsen udtrykt beklagelse eller kritik af egen sagsbehandling i 16 sager, svarende til 94 procent af styrelsens afsluttede sager i 2024, og Vurderingsstyrelsen har udtrykt beklagelse eller kritik af egen sagsbehandling i 23 sager, svarende til 82 procent af styrelsens afsluttede sager i 2024. Derimod har Toldstyrelsen kun udtrykt beklagelse eller kritik af egen sagsbehandling i én sag, svarende til otte procent af styrelsens afsluttede sager i 2024.

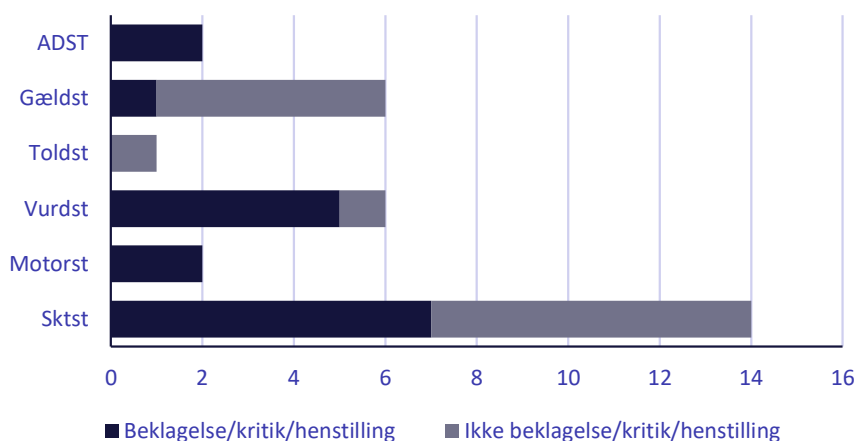
Borger- og retssikkerhedschefens 2. behandling af indsigelser

Borger- og retssikkerhedschefens 2. behandling af indsigelser i 2024 gav i 17 ud af 31 afsluttede sager anledning til beklagelser, kritik eller henstillinger i forhold til Skatteforvaltningens sagsbehandling.

Dette svarer til beklagelser, kritik eller henstillinger i 55 procent af de afsluttede indsigelser i 2024 (ikke medregnet de foreløbig afviste indsigelser).

Udfaldet af indsigelsessager for de enkelte styrelser fremgår af nedenstående figur 6.

Figur 6. Udfald af sagerne i 2. instans i 2024



Sagsbehandlingstid for indsigelser

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

Målet er, at en indsigelse over Skatteforvaltningens sagsbehandling afsluttes senest seks uger efter fremsendelse af kvittering fra Skatteforvaltningens visiteringsfunktion. I sommer- og juleferieperioden fastsættes dog en sagsbehandlingstid på otte uger.

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

Det opstillede mål for sagsbehandlingstiden blev nået i 150 indsigelsessager i Skatteforvaltningen, svarende til 79 procent af de i alt 191 afsluttede indsigelsessager i 2024 (ikke medregnet tilbagekaldte/henlagte indsigelser), jf. tabel 2.

Det fremgår ligeledes af tabellen, at Gældsstyrelsen har afsluttet 45 indsigelsessager inden for den fastsatte frist, svarende til 98 procent af de i alt 46 afsluttede indsigelsessager i 2024, mens Skattestyrelsen har afsluttet 75 indsigelsessager inden for den fastsatte frist, svarende til 87 procent af de i alt 86 afsluttede indsigelsessager i 2024. Herefter følger Toldstyrelsen Motorstyrelsen og Vurderingsstyrelsen, der har afsluttet henholdsvis 85 procent, 82 procent og 14 procent af deres indsigelsessager inden for den fastsatte frist.

Tabel 2. Overholdelse af målsætning for sagsbehandlingstid i 2024

	Frist overholdt		Frist ikke overholdt	
	Antal	%	Antal	%
Skattestyrelsen	75	87%	11	13%
Motorstyrelsen	14	82%	3	18%
Vurderingsstyrelsen	4	14%	24	86%
Toldstyrelsen	11	85%	2	15%
Gældsstyrelsen	45	98%	1	2%
Administrations- og Servicestyrelsen	1	100%	0	0%
Udviklings- og Forenklingsstyrelsen	0	0%	0	0%
I alt	150	79%	41	21%

Sagsbehandlingstid 2. instans

Hos Borger- og retssikkerhedschefen blev målet for sagsbehandlingstiden nået i 21 indsigelsessager, svarende til 64 procent af de i alt 33 afsluttede indsigelsessager i 2024.

Når det ikke er muligt at overholde den udmeldte sagsbehandlingstid, skyldes det typisk, at Borger- og retssikkerhedschefen har behov for at indhente en supplerende udtalelse eller yderligere materiale fra den styrelse eller det fagområde, der har behandlet indsigelsessagen i 1. instans. I 2024 har der også været flere sager, hvor den relevante styrelse har været forsinket med at levere materiale og/eller udtalelse til brug for Borger- og retssikkerhedschefens behandling af indsigelsen.

Øvrige henvendelser til Borger- og retssikkerhedschefen

Som nævnt på side 9 modtager Borger- og retssikkerhedschefen 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.
- Klager over manglende svar fra Skatteforvaltningen eller andre problemer med kontakten til Skatteforvaltningen.
- 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 udformningen af systemer og arbejdsprocesser.

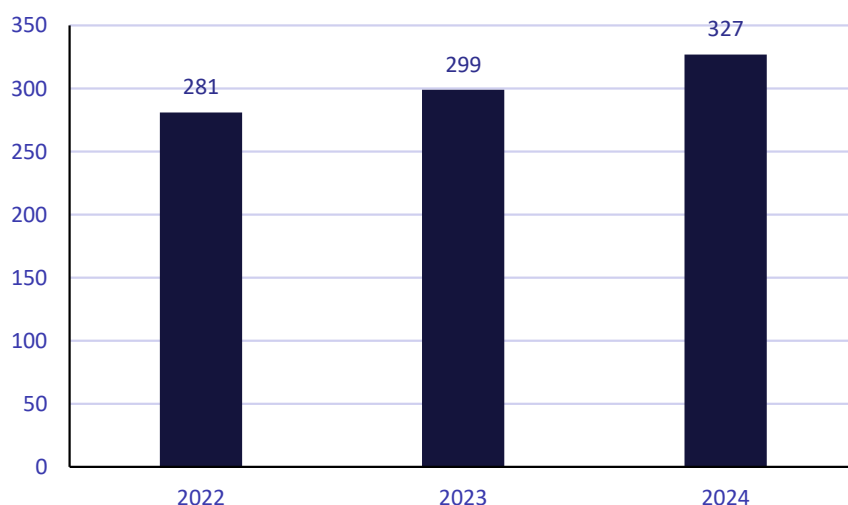
Endelig modtager Borger- og retssikkerhedschefen en række forslag til love, bekendtgørelser og styresignaler i høring.

Således modtager Borger- og retssikkerhedschefen lovforslag i intern høring, hvis Skatteministeriets departement i forbindelse med forberedelsen af lovforslaget har vurderet, at der er retssikkerhedsmæssige aspekter, som kræver inddragelse af Borger- og retssikkerhedschefen. Det samme gælder for bekendtgørelser på Skatteministeriets område. Derudover kan Borger- og retssikkerhedschefen bede om at modtage lovforslag fra lovprogrammet af særlig interesse i intern høring. Borger- og retssikkerhedschefen modtager fortsat alle lovforslag og forslag til bekendtgørelser i forbindelse med den eksterne høring.

Ligeledes får Borger- og retssikkerhedschefen forelagt alle styresignaler med henblik på bemærkninger.

Antallet af henvendelser til Borger- og retssikkerhedschefen i perioden 2022-2024 fremgår af nedenstående figur 7. Borger- og retssikkerhedschefen modtog i alt 327 henvendelser i 2024, hvilket er en stigning på ni procent i forhold til 2023 og en stigning på 16 procent i forhold til 2022.

Figur 7. Antal øvrige henvendelser til Borger- og retssikkerhedschefen i 2022-2024



Stigningen i antallet af henvendelser i 2024 skyldes primært en stigning i antallet af lovforslag og bekendtgørelser mv. i høring samt en stigning i antallet af eksterne henvendelser, jf. figur 8. Der ses således at være en tendens til et stigende antal eksterne henvendelser over de seneste år, idet antallet af eksterne henvendelser er steget med 41 siden 2022, svarende til 23 procent.

Figur 8. Andelen af øvrige henvendelser til Borger- og retssikkerhedschefen i 2022-2024 fordelt på henvendelsestyper

