

Notat

Borger- og retssikkerheds-
chefen

Maj 2019

Uddybende statistik for henvendelser til Borger- og retssikkerhedschefen i 2018

1. Indsigelser over sagsbehandlingen

Indledningsvis skal det nævnes, at på grund af opsplitningen af SKAT i syv styrelser er det ikke umiddelbart muligt at sammenligne tallene for behandlingen af indsigelser i 2018 med tidligere år. For alligevel at muliggøre en sammenligning med tidligere års tal er indsigelserne for tidligere år blevet fordelt på de nye styrelser ud fra en antagelse om, hvor indsigelserne skulle have været behandlet, hvis de var blevet modtaget i den nye skatteforvaltning.

1.1 Nye indsigelser

I 2018 modtog Skatteforvaltningen 132 indsigelser til første behandling, jf. tabel 1. Dette er uændret i forhold til 2017, hvor der også blev modtaget 132 indsigelser.

Som det også fremgår af tabel 1, har Borger- og retssikkerhedschefen modtaget 11 indsigelser til anden behandling i 2011, hvilket svarer til knap 11 procent af de indsigelser, som Skatteforvaltningen afsluttede behandlingen af i 2018. Der er tale om et fald i antallet af indsigelser til 2. behandling i forhold til tidligere år.

Tabel 1: Indsigelser modtaget i perioden 2012-2018							
	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012
1. behandling	132	132	129	233	322	414	438
2. behandling	11	27	21	25	44	68	57
I alt	143	159	150	258	366	482	495

Tabel 2 og 3 viser, at indsigelserne modtaget i Skatteforvaltningen i 2018 primært vedrørte Skattestyrelsen, der således modtog 74 indsigelser, svarende til godt 56 procent af indsigelserne. Af disse vedrørte den største del af indsigelserne personområdet, der modtog 32 indsigelser, svarende til godt 43 procent af Skattestyrelsens indsigelser, mens erhvervsområdet modtog næst flest indsigelser med 15, svarende til godt 20 procent af Skattestyrelsens indsigelser.

Gældsstyrelsen modtog næst flest indsigelser med 26, svarende til knap 20 procent af indsigelserne, mens Toldstyrelsen og Motorstyrelsen modtog henholdsvis 13 og 12 indsigelser, hver svarende til omkring ti procent af indsigelserne.

Tabel 2: Indsigelser modtaget i Skatteforvaltningen i 2016-2018 fordelt på styrelser						
Styrelse	2018		2017		2016	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Skat	74	56,06 %	74	56,06 %	81	62,79 %
Motor	12	9,09 %	8	6,06 %	3	2,33 %
Vurdering	6	4,55 %	2	1,52 %	4	3,10 %
Told	13	9,85 %	9	6,82 %	4	3,10 %
Gæld	26	19,70 %	39	29,55 %	37	28,68 %
Administration og service	1	0,76 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Udvikling og forenkling	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
I alt	132	100,00 %	132	100,00 %	129	100,00 %

Tabel 3: Indsigelser modtaget i Skatteforvaltningen i 2018 fordelt på styrelser, fagdirektørområder og/eller underdirektørområder		
Styrelse	2018	
	Antal	%
Skattestyrelsen		
Person		
Borgere	9	12,16 %
Udland	6	8,11 %
Persondata	9	12,16 %
Kundecenter	8	10,81 %
Personprocesser	0	0,00 %
Ejendomscenter	0	0,00 %
I alt	32	43,24 %
Erhverv		
Mindre erhvervsvirksomheder	9	12,16 %
Større erhvervsvirksomheder	0	0,00 %
Afgifter	6	8,11 %
Erhvervsprocesser	0	0,00 %
I alt	15	20,27 %
Selskab		
Små og mellemstore selskaber	2	2,70 %
Store selskaber	0	0,00 %
Selskabsprocesser	5	6,76 %
I alt	7	9,46 %
Særlig kontrol		
Skattesvig	7	9,46 %

International skatteunddragelse	4	5,41 %
I alt	11	14,86 %
Jura		
Skattefaglig afdeling	1	1,35 %
Proces og videndeling	2	2,70 %
I alt	3	4,05 %
Økonomi		
Økonomistyring Skattestyrelsen	0	0,00 %
Tværgående økonomistyring	0	0,00 %
Betaling	6	8,11 %
§ 38 regnskab	0	0,00 %
I alt	6	8,11 %
Stab		
Stab	0	0,00 %
I alt	0	0,00 %
Motorstyrelsen		
Motor	12	100,00 %
I alt	12	100,00 %
Vurderingsstyrelsen		
Udvikling og stab	5	83,33 %
Driftscenter 1	0	0,00 %
Driftscenter 2	0	0,00 %
Driftscenter 3	1	16,67 %
I alt	6	100,00 %
Toldstyrelsen		
Stab	4	30,77 %
Told I	6	46,15 %
Told II	2	15,38 %
Told Øst	0	0,00 %
Told Vest	1	7,69 %
I alt	13	100,00 %
Gældsstyrelsen		
Stab og styring	0	0,00 %
Driftscenter Ringkøbing	0	0,00 %
Driftscenter Tønder	1	3,85 %
Driftscenter Grenå-Thisted	4	15,38 %
Driftscenter Roskilde	7	26,92 %
Driftscenter Middelfart	0	0,00 %
Driftscenter PSRM	0	0,00 %
Personrestancer Sjælland	8	30,77 %
Personrestancer Jylland	0	0,00 %
Erhvervsrestancer	5	19,23 %
Fogeder	1	3,85 %
I alt	26	100,00 %
Administrations- og servicestyrelsen		
HR og Stab	1	100,00 %

Økonomifunktioner og service	0	0,00 %
I alt	1	100,00 %
Udviklings- og forenklingsstyrelsen		
Forretningsudvikling		
Digital udvikling	0	0,00 %
Forretning og processer 1	0	0,00 %
I alt	0	0,00 %
It-udvikling		
ICT	0	0,00 %
It og data	0	0,00 %
I alt	0	0,00 %
Drift og videreudvikling		
Drift- og udviklingscenter	0	0,00 %
Forretnings-IT og leverandører	0	0,00 %
Sikkerhed, it-indkøb og sikkerhed	0	0,00 %
I alt	0	0,00 %
Data og analyse		
Data	0	0,00 %
Analyse	0	0,00 %
I alt	0	0,00 %
Strategi og styring		
Stab 1	0	0,00 %
Stab 2	0	0,00 %
I alt	0	0,00 %

Borger- og retssikkerhedschefen har ligeledes modtaget flest indsigelser vedrørende Skattestyrelsen med i alt otte, svarende til knap 73 procent af indsigelserne. Dette svarer til godt 18 procent af de afsluttede indsigelser i Skattestyrelsen eksklusiv tilbagekaldte indsigelser. Motorstyrelsen og Toldstyrelsen har ikke fået indbragt indsigelser til 2. behandling hos Borger- og retssikkerhedschefen. De to styrelser har tilsammen afsluttet behandlingen af 26 indsigelser, svarende til 25 procent af samtlige afsluttede indsigelser eksklusiv tilbagekaldte indsigelser.

Tabel 4: Indsigelser modtaget hos Borger- og retssikkerhedschefen i 2016-2018 fordelt på styrelser						
Styrelse	2018		2017		2016	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Skat	8	72,73 %	15	55,56 %	9	42,86 %
Motor	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Vurdering	1	9,09 %	1	3,70 %	1	4,76 %
Told	0	0,00 %	1	3,70 %	1	4,76 %
Gæld	2	18,18 %	10	37,04 %	10	47,62 %
Administration og service	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Udvikling og forenkling	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
I alt	11	100,00 %	27	100,00 %	21	100,00 %

1.2 Afsluttede indsigelser

I 2018 afsluttede Skatteforvaltningen behandlingen af 109 indsigelser, heraf blev 104 indsigelser afsluttet med et svar til den, der har klaget, mens fem indsigelser blev afsluttet ved, at indsigelsen blev tilbagekaldt, jf. tabel 5.

Tabel 5: Afsluttede indsigelser i Skatteforvaltningen i 2016-2018 fordelt på styrelser						
Styrelse	2018		2017		2016	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Skat1)	48	44,04 %	76	58,46 %	89	61,81 %
Motor2)	12	11,01 %	6	4,62 %	3	2,08 %
Vurdering3)	6	5,50 %	3	2,31 %	3	2,08 %
Told	15	13,76 %	7	5,38 %	4	2,78 %
Gæld4)	28	25,69 %	38	29,23 %	45	31,25 %
Administration og service	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Udvikling og forenkling	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
I alt	109	100,00 %	130	100,00 %	144	100,00 %
Heraf tilbagekaldt/henlagt	5	-	6	-	10	-

1) Fire indsigelser i Skattestyrelsen blev tilbagekaldt i 2018, tre indsigelser blev tilbagekaldt i 2017, mens fem indsigelser blev tilbagekaldt i 2016.

2) I Motorstyrelsen blev én indsigelse tilbagekaldt i 2018, og én indsigelse blev tilbagekaldt i henholdsvis 2017 og 2016.

3) Én indsigelse på ejendomsvurderingsområdet blev tilbagekaldt i 2017.

4) Én indsigelse på inddrivelsesområdet blev tilbagekaldt i 2017, mens fire indsigelser blev tilbagekaldt i 2016.

Borger- og retssikkerhedschefen afsluttede behandlingen af 12 indsigelser i 2018, heraf blev én indsigelse afsluttet ved, at indsigelsen blev tilbagekaldt, jf. tabel 6.

Tabel 6: Afsluttede indsigelser hos Borger- og retssikkerhedschefen i 2016-2018 fordelt på styrelser						
Styrelse	2018		2017		2016	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Skat ¹⁾	9	75,00 %	14	56,00 %	11	44,00 %
Motor	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Vurdering	0	0,00 %	1	4,00 %	1	4,00 %
Told	1	8,33 %	0	0,00 %	1	4,00 %
Gæld	2	16,67 %	10	40,00 %	12	48,00 %
Administration og service	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Udvikling og forenkling	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
I alt	12	100,00 %	25	100,00 %	25	100,00 %
Heraf tilbagekaldt	1	-	1	-	0	-

1) Én indsigelse på skatteområdet blev tilbagekaldt i henholdsvis 2018 og 2017.

1.3 Sagsbehandlingstid

Målet er, at en indsigelse over Skatteforvaltningens sagsbehandling bliver afsluttet senest seks uger efter modtagelsen af indsigelsen fra Skatteforvaltningens visiteringsfunktion. 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 50 indsigelser hos Skatteforvaltningen, svarende til godt 48 procent af de afsluttede indsigelser i 2018, når de tilbagekaldte indsigelser ikke regnes med, jf. tabel 7. Der er tale om et fald i antallet af indsigelser, hvor den udmeldte sagsbehandlingsfrist bliver overholdt i forhold til tidligere år, og det ses nu, at under halvdelen af indsigelserne overholder den udmeldte sagsbehandlingsfrist. For 2018 kan faldet muligvis hænge sammen med omorganiseringen af SKAT i syv nye styrelser, hvilket også har medført mange nye medarbejdere på opgaven med at behandle indsigelser.

Tabel 7: Overholdt sagsbehandlingstid i de enkelte styrelser i 2018 i forhold til antal afsluttede indsigelser i den enkelte styrelse

Styrelse	2018	
	Antal	%
Skat	11	25,00 %
Motor	4	36,36 %
Vurdering	4	66,67 %
Told	5	33,33 %
Gæld	26	92,86 %
Administration og service	0	0,00 %
Udvikling og forenkling	0	0,00 %
I alt	50	48,08 %

Der er imidlertid stor forskel på, i hvilket omfang de enkelte styrelser formår at overholde den udmeldte sagsbehandlingsfrist. Gældsstyrelsen har været bedst til at overholde sagsbehandlingsfristen, idet Gældsstyrelsen har afsluttet 26 ud af 28 indsigelser inden for den udmeldte frist, svarende til knap 93 procent af Gældsstyrelsens afsluttede indsigelser. Skattestyrelsen har derimod overholdt den udmeldte sagsbehandlingsfrist i færrest antal indsigelser, idet Skattestyrelsen har afsluttet 11 ud af 44 indsigelser inden for den udmeldte frist, svarende til 25 procent af Skattestyrelsens afsluttede indsigelser eksklusiv tilbagekaldte indsigelser.

Hos Borger- og retssikkerhedschefen blev den udmeldte sagsbehandlingstid nået i ni indsigelser, svarende til knap 82 procent af de afsluttede indsigelser i 2018, når den tilbagekaldte indsigelse ikke regnes med, jf. tabel 8.

Tabel 8: Overholdt sagsbehandlingstid hos Borger- og retssikkerhedschefen i 2016-2018 fordelt på styrelser i forhold til antal afsluttede indsigelser

Styrelse	2018		2017		2016	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Skat	6	54,55 %	10	41,67 %	6	24,00 %
Motor	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Vurdering	0	0,00 %	1	4,17 %	1	4,00 %
Told	1	9,09 %	0	0,00 %	1	4,00 %
Gæld	2	18,18 %	9	37,50 %	9	36,00 %
Administration og service	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Udvikling og forenkling	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
I alt	9	81,82 %	20	83,33 %	17	68,00 %

1.4 Kritik og henstillinger

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

Ved en gennemgang af indsigelserne ses det, at 45 af de afsluttede indsigelser i Skatteforvaltningen gav anledning til beklagelser og/eller henstillinger fra direktøren eller fagdirektøren i forhold til styrelsens eller fagdirektørområdets egen sagsbehandling. Dette svarer til beklagelser og/eller henstillinger i godt 43 procent af de afsluttede indsigelser i 2018, når de tilbagekaldte indsigelser ikke regnes med, jf. tabel 9.

Tabel 9: Indsigelser med beklagelser og/eller henstillinger i Skatteforvaltningen i 2016-2018 fordelt på styrelser i forhold til antal afsluttede indsigelser i de enkelte styrelser						
Styrelse	2018		2017		2016	
	Antal	Antal	Antal	%	Antal	%
Skat	23	52,27 %	36	49,32 %	46	54,76 %
Motor	6	54,55 %	3	60,00 %	1	50,00 %
Vurdering	5	83,33 %	2	100,00 %	3	100,00 %
Told	3	20,00 %	1	14,29 %	2	50,00 %
Gæld	8	28,57 %	9	24,32 %	23	56,10 %
Administration og service	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Udvikling og forenkling	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
I alt	45	43,27 %	51	41,13 %	75	55,97 %

Der er imidlertid stor forskel på, hvor ofte en styrelse udtrykker beklagelse eller kritik af egen sagsbehandling. Vurderingsstyrelsen har oftest udtrykt beklagelse eller kritik af egen sagsbehandling, idet Vurderingsstyrelsen har udtrykt beklagelse eller kritik i fem ud af seks afsluttede indsigelser i 2018, svarende til godt 83 procent af de afsluttede indsigelser. Toldstyrelsen har færrest gange udtrykt beklagelse eller kritik, idet Toldstyrelsen har udtrykt beklagelse eller kritik i tre ud af 15 afsluttede indsigelser, svarende til 20 procent af de afsluttede indsigelser.

Hos Borger- og retssikkerhedschefen gav fem af de afsluttede indsigelser i 2018 anledning til kritik og/eller henstillinger i forhold til Skatteforvaltningens sagsbehandling. Dette svarer til kritik og/eller henstillinger i godt 45 procent af de afsluttede indsigelser, når den tilbagekaldte indsigelse ikke regnes med, jf. tabel 10.

Tabel 10: Indsigelser med beklagelser og/eller henstillinger hos Borger- og retssikkerhedschefen i 2016-2018 fordelt på styrelser i forhold til antal afsluttede indsigelser						
Styrelse	2018		2017		2016	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Skat	3	27,27 %	6	25,00 %	7	28,00 %
Motor	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Vurdering	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Told	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Gæld	2	18,18 %	5	20,83 %	5	20,00 %
Administration og service	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Udvikling og forenkling	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
I alt	5	45,45 %	11	45,83 %	12	48,00 %

2. Øvrige henvendelser til visiteringsfunktionen

Skatteforvaltningens visiteringsfunktion modtager alle indsigelser over Skatteforvaltningens sagsbehandling. Visiteringsfunktionen har til opgave at registrere indsigelserne samt videresende disse til den relevante styrelse eller Borger- og retssikkerhedschefen. Desuden skal visiteringsfunktionen sende en kvittering til klageren med oplysning om forventet sagsbehandlingstid mv.

Herudover modtager visiteringsfunktionen en række henvendelser af vidt forskellig karakter, som altså ikke skal behandles som en indsigelse over Skatteforvaltningens sagsbehandling. Disse henvendelser bliver vurderet af visiteringsfunktionen og videresendt til rette styrelse eller anden relevant myndighed.

Disse henvendelser kan eksempelvis vedrøre:

- Bemærkninger til forslag til afgørelser fra Skatteforvaltningen.
- Spørgsmål inden for Skatteforvaltningens sagsområde.
- Forslag til ændringer eller forbedringer af Skatteforvaltningens systemer, arbejdsprocesser mv.
- Manglende respons fra Skatteforvaltningen, fx lang ventetid på telefonen eller lang svartid på skriftlig henvendelse.

Antallet af øvrige henvendelser til visiteringsfunktionen i perioden 2015-2018 fremgår af tabel 11. Det ses, at antallet af henvendelser ligger på godt 900 om året.

Tabel 11: Antallet af øvrige henvendelser til visiteringsfunktionen i 2015-2018				
Måned	2018	2017	2016	2015
Januar	57	47	43	63
Februar	54	81	56	93
Marts	182	152	63	101
April	133	80	179	90
Maj	67	105	106	72
Juni	76	106	79	67
Juli	79	49	44	51
August	67	50	82	57
September	62	62	79	96
Oktober	40	81	94	71
November	71	71	82	76
December	69	38	56	66
I alt	957	922	963	903

Den største del af henvendelserne modtaget i 2018 blev videresendt til Skattestyrelsen, der modtog 524 henvendelser, svarende til knap 55 procent af henvendelserne, samt Gældsstyrelsen, der modtog 246 henvendelser, svarende til knap 26 procent af henvendelserne.

Tabel 12: Antallet af øvrige henvendelser til visiteringsfunktionen i 2018 fordelt på styrelser		
Styrelse	Antal	%
Skat	524	54,75 %
Motor	84	8,78 %
Vurdering	6	0,63 %
Told	19	1,99 %
Gæld	246	25,71 %
Øvrige	78	8,15 %
I alt	957	100,00 %

3. Øvrige henvendelser til Borger- og retssikkerhedschefen

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

Eksterne henvendelser kan eksempelvis omfatte spørgsmål inden for Skatteforvaltningens sagsområde, klage over Skatteforvaltningens sagsbehandling, klage over manglende svar fra Skatteforvaltningen eller lang sagsbehandlingstid, klage over en afgørelse fra Skatteforvaltningen eller 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.

Antallet af henvendelser til Borger- og retssikkerhedschefen i perioden 2016-2018 fremgår af tabel 13. Det ses, at antallet af henvendelser er faldet lidt i 2018, hvilket primært skyldes, at et lavere antal styresignaler er blevet sendt i høring.

Tabel 13: Antallet af henvendelser til Borger- og retssikkerhedschefen i 2016-2018			
Henvendelsestype	2018	2017	2016
Eksterne henvendelser	152	166	182
Interne henvendelser	101	96	80
Love, bekendtgørelser mv.	132	140	139
Styresignaler	25	46	49
Diverse	0	4	11
I alt	410	452	461

Når Borger- og retssikkerhedschefen modtager en ekstern henvendelse, som hun ikke selv har mulighed for at besvare, bliver henvendelsen videresendt til behandling i en af Skatteforvaltningens styrelser eller anden relevant myndighed. I disse situationer anmoder Borger- og retssikkerhedschefen ofte om at modtage en kopi af Skatteforvaltningens svar til skatteyderen.

Af tabel 14 fremgår det hvilken styrelse eller myndighed, som Borger- og retssikkerhedschefen har videresendt henvendelserne til. Den største del af henvendelserne blev videresendt til Skattestyrelsen, der modtog 46 henvendelser, svarende til knap 29 procent af henvendelserne, mens Gældsstyrelsen modtog næst flest henvendelser med 16, svarende til ti procent af henvendelserne. Borger- og retssikkerhedschefen sendte selv et svar i 71 henvendelser, svarende til godt 44 procent af henvendelserne.

Tabel 14: Behandling af eksterne henvendelser til Borger- og retssikkerhedschefen i 2018 fordelt på styrelser/myndighed

Styrelse/myndighed	Antal	%
Skat	46	28,75 %
Motor	7	4,38 %
Vurdering	2	1,25 %
Told	2	1,25 %
Gæld	16	10,00 %
Administration og service	1	0,63 %
Udvikling og forenkling	9	5,63 %
Visiteringsfunktionen	5	3,13 %
Departementet	0	0,00 %
Skatteankestyrelsen	0	0,00 %
Anden myndighed	1	0,63 %
Borger- og retssikkerhedschefen	71	44,38 %
I alt¹⁾	160	100,00 %

1) Otte henvendelser er behandlet i to styrelser/organisatoriske enheder, hvorfor det samlede tal er større end antallet af eksterne henvendelser.

4. Afsluttede sager hos Folketingets Ombudsmand for Skatteministeriet

Det fremgår af Folketingets Ombudsmands beretning for 2018, at ombudsmanden har afsluttet 218 sager på Skatteministeriets område, jf. tabel 15. Der er tale om en stigning på 30 afsluttede sager i forhold til 2017, hvor Ombudsmanden afsluttede 188 sager på Skatteministeriets område.

Af de afsluttede sager er 88 sager blevet undersøgt, hvoraf ti sager er afsluttet med kritik, henstilling eller anbefaling. Disse ti sager er fordelt med én til departementet, tre til Gældsstyrelsen, tre til Skatteankestyrelsen og tre til Skattestyrelsen.

I en af sagerne gennemførte Ombudsmanden en egen-drift undersøgelse af 30 sager i SKAT og Landsskatte retten¹. Her fandt Ombudsmanden flere tilfælde af fejl, som kunne være egnede til at påvirke relationen mellem skattemyndighederne og skatteyderne. Disse fejl vedrørte:

- Særlige former for adfærd, fx hvor SKAT har fremtrådt som forhandlingspart og ikke som myndighed, og at SKAT har fremsat mistanke på en måde, som skatteyderen med rette opfattede som nedladende.
- Mangelfuld journalisering i SKAT.
- Skønsmæssig skatteansættelse, som ikke fremtræder objektivt funderet. Der er tale om, at SKAT har skullet fastlægge de faktiske omstændigheder i forbindelse med udøvelsen af bevisskøn eller værdiskøn, og at denne fastlæggelse i et vist omfang har fremtrådt vilkårlig.

¹ Udtalelse af 21. marts 2018 vedrørende egen drift-undersøgelse af 30 sager i SKAT og Landsskatte retten.

- Utilstrækkelig svar på parternes argumenter og synspunkter. Der er tale om, at skattemyndighederne ikke i relevant omfang har forholdt sig til partsanbringender. Det kan bl.a. give skatteyderen en oplevelse af, at det ikke nytter at komme med argumenter og synspunkter, fordi myndighederne har afgjort sagen på forhånd.
- Manglende sikring af, at ansættelsesfrister er overholdt. Det drejer sig om tilfælde, hvor Landsskatteretten ikke på eget initiativ har sikret sig, at de ordinære og ekstraordinære ansættelsesfrister i skatteforvaltningslovens §§ 26 og 27 er overholdt.

I en anden sag gennemførte Ombudsmanden en generel undersøgelse af SKATs håndtering af ældre sager om udbytterefusion². Det fremgik af SKATs oplysninger til Ombudsmanden, at der i en årrække før 2016 havde manglet overblik over sagernes status, og at der kun i begrænset omfang var blevet journaliseret korrekt. SKAT mente, at det var meget beklageligt, og det var Ombudsmanden enig i. Ombudsmanden mente desuden, at SKAT burde have foretaget de undersøgelser med henblik på at finde ikke-journaliserede ansøgninger, som SKAT havde mulighed for, da det blev afdækket, at der var henvendelser på området, som ikke var blevet journaliseret. Endelig mente Ombudsmanden ikke, at SKATs vejledning på deres hjemmeside kunne anses for fyldestgørende, idet SKAT ikke vejledte om, at ansøgninger om udbytterefusion kunne være gået tabt. Ombudsmanden henstillede derfor, at SKAT overvejede at opdatere sin hjemmeside med henblik på, at der blev vejledt om dette forhold.

I en tredje sag blev SKAT bedt om at oplyse baggrunden for, at SKAT ikke havde præciseret afsnittet i Den juridiske vejledning om koncerninterne overdragelser af biler³. Baggrunden var, at skatteministeren i et svar til Folketingets Skatteudvalg den 6. april 2017 havde anført, at formuleringen i Den juridiske vejledning havde givet anledning til tvivl, og at SKAT derfor ville præcisere vejledningen. Ombudsmanden kunne imidlertid konstatere, at Den juridiske vejledning var blevet offentliggjort to gange efter den 6. april 2017, men at formuleringen af vejledningen på dette punkt var uændret. SKAT oplyste, at det skyldes en beklagelig fejl, at præciseringen i vejledningen endnu ikke var foretaget. Ombudsmanden fandt det meget beklageligt, at Den juridiske vejledning først efter ca. 16 måneder bliver præciseret i overensstemmelse med ministerens svar til Folketinget.

I 95 sager har Ombudsmanden givet anden form for behandling og hjælp til borgerne, fx videresendelse af henvendelser til Skatteministeriet samt besvarelse af forespørgsler, vejledning mv, mens 35 sager blev afvist af formelle grunde, fx fordi klagerne var indgivet for sent eller sagerne vedrørte forhold uden for Ombudsmandens kompetence.

² Udtalelse af 19. maj 2018 vedrørende mangelfuld journalisering af ansøgninger om udbytterefusion og utilstrækkelig vejledning på hjemmeside.

³ Udtalelse af 13. juni 2018 vedrørende forsinket præcisering af afsnittet om koncerninterne overdragelser af biler i SKATs juridiske vejledning.

Tabel 15: Udfaldet af afsluttede ombudsmandssager i 2018 for Skatteministeriet¹⁾					
	Undersøgelser		Anden form for behandling og hjælp til borgerne	Afvisninger af formelle grunde	Sager i alt
	Med kritik, henstilling, anbefalinger mv.	Uden kritik, henstilling, anbefalinger mv.			
Departementet	1	4	11	3	19
Borger- og rets-sikkerhedschefen	0	1	2	1	4
Fællesankenævn	0	3	0	0	3
Gældsstyrelsen	3	3	18	3	27
Landsskatteretten	0	36	12	9	57
Motorstyrelsen	0	0	3	0	3
Skatteankenævn	0	2	2	0	4
Skatteankestyrelsen	3	23	7	7	40
Skattestyrelsen	3	4	35	9	51
Spillemyndigheden	0	0	1	0	1
Toldstyrelsen	0	1	0	0	1
Udviklings- og forenklingsstyrelsen	0	0	1	1	2
Vurderingsstyrelsen	0	1	3	2	6
I alt	10	78	95	35	218

1) Kilde: Folketingets Ombudsmands beretning for 2018, side 97.