

# **Borger- og retssikkerhedschefen**

## **Beretning 2023**



# Indholdsfortegnelse

|                                                                       |           |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Borger- og retssikkerhedschefens beretning for 2023 .....</b>      | <b>2</b>  |
| <b>Forord .....</b>                                                   | <b>3</b>  |
| <b>Indsigelsesordningen.....</b>                                      | <b>5</b>  |
| Baggrund .....                                                        | 5         |
| Hvem behandler en indsigelse? .....                                   | 5         |
| Hvad kan behandles? .....                                             | 6         |
| Hvem kan klage, hvornår og hvortil? .....                             | 7         |
| Hvad kan en indsigelse føre til? .....                                | 7         |
| <b>Hvad handlede indsigelsessagerne i 2023 om? .....</b>              | <b>13</b> |
| Sagsbehandlingstid.....                                               | 13        |
| Vejledning .....                                                      | 19        |
| Offentligt ansattes optræden .....                                    | 24        |
| Notatpligt, journaliseringspligt og tavshedspligt .....               | 26        |
| <b>Øvrige henvendelser fra borgere, virksomheder mv. i 2023 .....</b> | <b>29</b> |
| Antal henvendelser .....                                              | 29        |
| Indholdet af henvendelserne.....                                      | 29        |
| Borger- og retssikkerhedschefens behandling .....                     | 30        |
| <b>Status på undersøgelser.....</b>                                   | <b>35</b> |
| Afsluttede undersøgelser.....                                         | 35        |
| Igangværende og kommende undersøgelser .....                          | 38        |
| <b>Årets indsigelser og henvendelser i tal .....</b>                  | <b>41</b> |
| Nye indsigelser .....                                                 | 41        |
| Afsluttede indsigelser .....                                          | 44        |
| Øvrige henvendelser til Borger- og retssikkerhedschefen .....         | 48        |

## **Borger- og retssikkerhedschefens beretning for 2023**

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 2023.

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

## Forord

Det fremgår af retningslinjerne for indsigelsesordningen, at Borger- og retssikkerhedschefen afgiver en årlig beretning om behandling af indsigelserne. Det er sådan en beretning, du har foran dig lige nu.

Opgaven med at behandle indsigelser i 2. instans og med afgivelsen af en beretning om området har været placeret hos Borger- og retssikkerhedschefen siden 2013, og det er derfor efterhånden også blevet til nogle beretninger. De har alle sammen – på trods af det fælles emne – været forskellige; i længde, fokus og budskab. De seneste år har beretningen været bygget op på den måde, at Borger- og retssikkerhedschefen med afsæt i særligt indsigelsessagerne har sat spot på nogle områder, som enten har fyldt meget i sagerne det pågældende år, eller som har almen interesse.

I år har vi valgt at sætte fokus på selve indsigelsesordningen: Hvorfor har vi sådan en ordning, hvem behandler egentlig sagerne, hvad handler de om – og ikke mindst – hvad kan man bruge dem til.

Indsigelsessagerne fylder antalsmæssigt ikke meget på tværs af Skatteforvaltningen – særligt ikke, hvis man tænker på, hvor mange afgørelser der bliver truffet, og på omfanget af kontakt og kommunikation mellem borgere og virksomheder på den ene side og forvaltningen på den anden. Men sagerne er vigtige. For de giver ikke kun mulighed for, at borgeren eller virksomheden i den konkrete sag kan få prøvet, om vedkommendes sag er blevet behandlet korrekt og ordentligt, men også mulighed for, at forvaltningen kan lære.

Det er derfor naturligvis også vigtigt, at man i Skatteforvaltningen giver indsigelsessagerne den opmærksomhed, som de fortjener. Heldigvis kan vi hos Borger- og retssikkerhedschefen se, at der er fokus på, om sagerne giver anledning til justeringer i den måde, som sagsbehandlingen foregår på, så sagerne ikke kun gavner den enkeltes retssikkerhed, men de manges.

I år har vi også valgt at sætte nogle (runde) tal på, hvad indsigelsessagerne har handlet om. Men vi gennemgår ikke de enkelte emner indgående. Du vil derfor opleve, at der flere steder i beretningen henvises til tidligere års beretninger, hvor man kan læse mere om de enkelte emner. Til gengæld har vi ligesom tidligere år medtaget eksempler på indsigelsessager fra både 1. og 2. instans for på den måde at gøre de enkelte emnebeskrivelser mere levende.

Endelig indeholder beretningen også et særskilt afsnit om Borger- og retssikkerhedschefens behandling af konkrete henvendelser fra borgere og virksomheder, ligesom vi omtaler afsluttede, igangværende og kommende egen drift-undersøgelser. Alt sammen for at give et billede af vores arbejde med retssikkerhed i Skatteforvaltningen. Som sædvanlig afsluttes beretningen med et tal-afsnit, hvor der er mulighed for at dykke ned i antal indsigelser, kritikprocent og sagsbehandlingstid.

Jeg håber, at den samlede beretning giver et godt billede af indholdet og værdien af indsigelsesordningen. Den er vigtig for retssikkerheden og dermed også for tilliden til Skatteforvaltningen.

Rigtig god fornøjelse.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Pi Stick Thastum', with a long horizontal flourish extending to the right.

Pi Stick Thastum

Borger- og retssikkerhedschef

# Indsigelsesordningen

## Baggrund

De gældende retningslinjer for Skatteforvaltningens behandling af indsigelser fremgår af SKM2018.349.SKTST.<sup>1</sup>

Indsigelsesordningen er indført af retssikkerhedsmæssige hensyn og som følge af, at Skatteministeriets departement – nu ved bekendtgørelse nr. 804 af 20. juni 2018 – er afskåret fra at behandle klager over Skatteforvaltningens behandling af spørgsmål, der ikke er afgørelser.

## Hvem behandler en indsigelse?

### Behandlingen i 1. instans

Førstebehandling af indsigelser sker i den styrelse i Skatteforvaltningen, hvor sagsbehandlingen, der klages over, har fundet sted.

Behandlingen af indsigelsessager er typisk henlagt til en bestemt enhed eller bestemte medarbejdere i styrelserne. I sagsbehandlingen inddrages relevant materiale fra den oprindelige sag. For at få oplyst en sag tilstrækkeligt, indhentes der herudover i nogle tilfælde en udtalelse om sagsforløbet fra den medarbejder, der har behandlet den oprindelige sag – og i visse tilfælde også fra vedkommendes chef. Medarbejdere, der har deltaget i behandlingen af den oprindelige sag, må derudover ikke medvirke i sagsbehandlingen af indsigelsessagen.

For at sikre, at indsigelser over sagsbehandlingen får en væsentlig ledelsesmæssig opmærksomhed, skal de besvares af direktøren eller fagdirektøren i den styrelse, hvor sagsbehandlingen har fundet sted. Hvis indsigelsen besvares af en fagdirektør, skal styrelsesdirektøren orienteres om svaret inden afsendelsen.

### Behandlingen i 2. instans

Hvis den, der har fået behandlet en indsigelse, er utilfreds med henholdsvis direktørens eller fagdirektørens svar, har vedkommende mulighed for at klage til Borger- og retssikkerhedschefen.

Borger- og retssikkerhedschefen behandler sagen på baggrund af indsigelsessvaret, klagen over indsigelsessvaret, en udtalelse fra den relevante fagdirektør eller direktør (som her forholder sig til klagen) samt det materiale, som har ligget til grund for styrelsens behandling af sagen i 1. instans. Sidstnævnte materiale kan fx være breve til borgeren eller virksomheden, telefonnotater, øvrige sagsnotater, udtalelser fra medarbejdere og interne retningslinjer. Borger- og retssikkerhedschefen kan ikke selv tilgå det pågældende materiale, men får det tilsendt af styrelserne i forbindelse med 2. behandlingen af sagen.

<sup>1</sup> Skatteministeriets meddelelse [SKM2018.349SKTST](https://skat.dk/afgørelser) ([skat.dk/afgørelser](https://skat.dk/afgørelser)).

Hvis Borger- og retssikkerhedschefen ved sin behandling af sagen finder, at sagen på baggrund af det tilsendte materiale ikke er tilstrækkeligt oplyst, vil Borger- og retssikkerhedschefen kontakte styrelsen med henblik på at modtage yderligere oplysninger eller i nogle tilfælde en supplerende udtalelse.

## Hvad kan behandles?

Kort sagt kan der i indsigelsesordningen behandles klager over alle spørgsmål eller forhold, der ikke er afgørelser, og som ikke har betydning for en afgørelses gyldighed.

Det gælder eksempelvis lang sagsbehandlingstid, mangelfuld vejledning eller en medarbejders adfærd. Det kan også være indsigelser over fx videregivelse af oplysninger eller brud på tavshedspligten.

Er der derimod tale om klager over afgørelser eller sagsbehandling, der kan medføre, at en afgørelse anses for ugyldig – fx at en sag ikke er blevet oplyst godt nok forud for en afgørelse, eller at der foreligger inhabilitet ved behandlingen af sagen – er kompetencen henlagt til det almindelige klagesystem.

En klage kan sagtens både angå forhold, som har betydning for en afgørelses gyldighed, og forhold, som ikke har betydning for en afgørelses gyldighed. I så fald er det kun nogle af klagepunkterne, som skal behandles under indsigelsesordningen.

### En klage – flere klagespor

Skattestyrelsens fagdirektør for Særlig Kontrol behandlede en indsigelse over fagområdets sagsbehandling i en sag om forhøjelse af et selskabs moms, skat og AM-bidrag.

Ved sin behandling af indsigelsen fandt fagdirektøren det bl.a. beklageligt, at en række dokumenter, der vedrørte sagen, ikke var blevet journaliseret. Han bad derfor sagsbehandlerens chef om at indskærpe journaliseringspligten og dens vigtighed for korrekt sagsbehandling over for sagsbehandleren.

Selskabet havde også gjort gældende, at partshøringsprocessen i sagen havde været af rent illusorisk karakter, og at der var lagt vægt på usaglige hensyn under behandlingen af sagen.

Fagdirektøren skrev til selskabet, at disse to klagepunkter faldt uden for hans kompetence. De skulle i stedet behandles i det almindelige klagesystem – dvs. ved klage over afgørelsen til Skatteankestyrelsen. Selskabet havde allerede indgivet en sådan klage.

Ved behandlingen af en indsigelsessag kan det – som bl.a. sagen nedenfor viser – være nærliggende at inddrage andre temaer end dem, som fremgår direkte af borgerens eller virksomhedens klage.

### Klage over forkert vejledning endte med kritik af manglende notat

I en sag om inddrivelse af gæld var en borger og Gældsstyrelsen uenige om, hvad der var blevet vejledt om.

Stridspunktet angik vejledning om ophævelse af nogle private pensionsordninger, der er kreditorbeskyttede, og derfor normalt ikke indgår i en sag om inddrivelse.

Borgeren mente, at en pantefoged i Gældsstyrelsen mundtligt havde rådgivet ham til at ophæve sine private pensionsordninger for at bruge nettobeløbet efter skat til delvist at nedbringe hans gæld. Det havde borgeren så gjort – men senere fortrudt.

Gældsstyrelsen var imidlertid af den opfattelse, at borgeren selv havde bragt ophævelsen af pensionsordningerne på bane, og at pantefogeden i lyset heraf vejledte borgeren om konsekvenserne af en sådan ophævelse og efterfølgende også om den nærmere fremgangsmåde vedrørende indbetaling til Gældsstyrelsen.

Efter en gennemgang af sagen kunne Borger- og retssikkerhedschefen konstatere, at der ikke var gjort notat om det nærmere hændelsesforløb og vejledningen af borgeren. Det fandt Borger- og retssikkerhedschefen beklageligt. Det havde nemlig den betydning, at det ikke ud fra sagens akter kunne afklares, hvordan spørgsmålet om ophævelse af borgerens pensionsordninger var opstået, ligesom Borger- og retssikkerhedschefen ikke kunne vurdere, om borgeren havde modtaget korrekt vejledning.

Sagen er også omtalt i afsnittet ”Notatpligt og journaliseringspligt”.

## Hvem kan klage, hvornår og hvortil?

Alle, der er utilfredse over et møde med Skatteforvaltningen, kan indgive en indsigelse. Det gælder både borgere og virksomheder.

Der er ikke nogen frist for, hvornår en sådan indsigelse senest skal være indgivet. Det er heller ikke et krav, at en sag er færdigbehandlet på tidspunktet for indgivelse af indsigelsen.

Det er visiteringsfunktionen i Administrations- og Servicestyrelsen, der vurderer, om en henvendelse skal behandles efter indsigelsesordningen.

Hvis en indsigelse vedrører flere styrelser, udpeger visiteringsfunktionen en af styrelserne som hovedansvarlig for sagsbehandlingen. Det er herefter den hovedansvarlige styrelse, der koordinerer sagsbehandlingen med de øvrige styrelser samt sammenskriver, godkender og sender svaret. På den måde sendes der som udgangspunkt en samlet besvarelse til borgeren eller virksomheden.

### Nyblanket

I 2023 fik Administrations- og Servicestyrelsen oprettet en særlig blanket, hvor borgere og virksomheder kan indgive en indsigelse digitalt. Blanketten kan findes via dette link:

[Sådan klager du Administrations- og Servicestyrelsen \(adst.dk\)](https://adst.dk)

En klage over et indsigelsessvar fra en styrelsesdirektør eller fagdirektør skal ligeledes indgives til Administrations- og Servicestyrelsen, inden den videresendes til 2. behandling hos Borger- og retssikkerhedschefen.

## Hvad kan en indsigelse føre til?

Som nævnt tidligere kan der i en indsigelsessag hverken ske efterprøvelse af afgørelser eller sagsbehandling, som kan have betydning for afgørelsers gyldighed.

Men hvorfor har vi så overhovedet indsigelsesordningen, kunne man fristes til at spørge.

Gennem indsigelsesordningen får borgere og virksomheder en efterprøvelse af, om de eller deres sag er blevet korrekt og ordentligt behandlet. Hvis der er grundlag herfor, kan direktøren, fagdirektøren og i sidste instans Borger- og retssikkerhedschefen udtale kritik af forvaltningens behandling af sagen. Dette kan i sig selv være med til at opretholde tilliden til Skatteforvaltningen.

Derudover kan en indsigelse have betydning for mere end bare den enkelte sag, hvis indsigelsen har belyst et mere generelt problem eller en uhensigtsmæssighed, som resulterer i ændringer af den fremadrettede sagsbehandling.

Ændringen kan ske ved, at direktøren eller fagdirektøren selv tager initiativ hertil, eller ved at Borger- og retssikkerhedschefen kommer med en henstilling om dette.

Endelig tjener indsigelsesordningen – sammen med bl.a. øvrige henvendelser fra borgere og virksomheder – til inspiration for Borger- og retssikkerhedschefen, når denne vurderer, hvilke egen drift-undersøgelser der skal iværksættes.

Borger- og retssikkerhedschefens undersøgelse af Skatteforvaltningens håndtering af vejledningsopgaven er et eksempel på dette. Undersøgelsen er nærmere omtalt i afsnittet ”Status på undersøgelser”.

### **Kritikbegrebet**

Når en direktør, fagdirektør eller Borger- og retssikkerhedschefen udtaler kritik i en indsigelsessag, er det udtryk for, at en borger eller virksomheds sag på den ene eller den anden måde ikke er blevet behandlet korrekt og ordentligt.

Ofte kan kritik udtrykkes ved at skrive, at en given behandling har været ”beklagelig”, eller – hvis der er tale om et mere alvorligt tilfælde – ”kritisabel”. Derudover kan disse to udtryk gradueres – fx ved tilføjelse af tillægsordene ”meget” eller ”særdeles”. I mindre alvorlige tilfælde kan en formulering om, at en given behandling har været ”uhensigtsmæssig”, eller at Skatteforvaltningen ”burde have” handlet anderledes, også være et udtryk for kritik.

Der findes ingen objektiv målestok eller en kodificeret kritikskala. Det vil derfor altid være en konkret vurdering, hvordan en given kritik formuleres. Ved vurderingen kan der bl.a. lægges vægt på hensynet bag de sagsbehandlingsregler, retningslinjer eller procesbeskrivelser mv., som ikke er overholdt.

Det er selvsagt vigtigt, at borgeren eller virksomheden efter at have læst indsigelsessvaret ikke er i tvivl om, hvorvidt der rent faktisk er begået fejl i sagen.

I tilfælde, hvor Skatteforvaltningen har handlet korrekt, men hvor man alligevel ønsker at vise forståelse for borgerens frustration eller situation, bør man efter Borger- og retssikkerhedschefens opfattelse således være opmærksom på, hvordan man formulerer sig. Fx kan en formulering, hvor man ”beklager”, at borgeren har haft en dårlig oplevelse eller lignende, i nogle tilfælde give anledning til tvivl om udfaldet af indsigelsessagen.

Et eksempel herpå kunne være, at en direktør/fagdirektør skriver:

*”Jeg finder ikke grundlag for kritik af vejledningen om (...), men vil beklage, hvis muligheden for (...) ikke blev nævnt i samtalen (...).”*

Dertil kommer tilfælde, hvor det fremgår af svaret, at der ved direktørens/fagdirektørens gennemgang af sagen er konstateret flere fejl i sagsbehandlingen, men hvor det tilsyneladende ikke giver anledning til kritik. Et eksempel herpå kunne være:

*”Jeg finder på baggrund af min gennemgang af sagen ikke grundlag for at kritisere den sagsbehandling, som er gennemført i (...), men jeg finder dog grund til at beklage flere processer omkring sagsbehandlingen, fordi du ikke modtager en automatisk genereret kvittering ved fremsendelse af dine indsigelser af (...), fordi der først ved din telefoniske henvendelse af (...) blev opmærksomhed på, at du samtidig med fremsendelse af indsigelser til brev af (...) havde anmodet om aktindsigt, og fordi sagsbehandlingstiden for besvarelse af din og din ægtefælles anmodning om aktindsigt var for lang.”*

Efter Borger- og retssikkerhedschefens opfattelse kan det i tilfælde som disse være svært for modtageren af indsigelsessvaret at afgøre, om den oprindelige sag er blevet behandlet korrekt og ordentligt.

## Fremadrettede tiltag

I 2023 behandlede Borger- og retssikkerhedschefen flere indsigelser, hvor resultatet af klagebehandlingen ikke kun havde betydning i den konkrete sag, men også gav anledning til nogle mere overordnede overvejelser om den fremadrettede sagsbehandling mv. i styrelserne.

Det drejede sig om udarbejdelse eller ændring af interne retningslinjer, ændring af vejledning i standardbreve til borgere og virksomheder og indskærpelse af medarbejdernes fokus på bestemte regler for sagsbehandling.

Nedenfor nævnes nogle af de sager, hvor en klage netop har haft betydning for flere.

### En enkeltmandsvirksomheds ønske om afdragsordning

Borger- og retssikkerhedschefen rettede kritik af Gældsstyrelsen i en sag vedrørende styrelsens vejledning og information om muligheden for afdragsordning til en igangværende enkeltmandsvirksomhed.

Et af kritikpunkterne gik på, at vejledningen i Gældsstyrelsens påkravsskrivelser var egnet til at skabe misforståelser. Således kunne indholdet give indtryk af, at det – efter en konkret vurdering – i meget videre omfang, end det egentlig var tilfældet, var muligt for borgeren at få en afdragsordning vedrørende den virksomhedsrelaterede gæld i tiden forud for et (eventuelt) tvangsinddrivelsesskridt.

Endvidere kunne formuleringerne i det relevante afsnit i Den juridiske vejledning efter Borger- og retssikkerhedschefens opfattelse skabe tvivl om, hvornår i inddrivelsesforløbet man som virksomhed har mulighed for at indgå en afdragsordning vedrørende den virksomhedsrelaterede gæld, samt om det alene var pantefogeden eller også andre medarbejdere i Gældsstyrelsen, som kunne tage stilling dertil.

Sagen resulterede i en række initiativer hos Gældsstyrelsen. Gældsstyrelsen har således iværksat en opdatering af påkravsskrivelserne. Derudover vil Gældsstyrelsen med den kommende opdatering af Den juridiske vejledning 2024-2 præcisere styrelsens praksis for indgåelse af afdragsordninger, så vejledningen fremstår mere retvisende.

Sagen har også betydet, at Gældsstyrelsen vil overveje, om den artikel i Vidensbasen, som Gældsstyrelsens medarbejdere bruger ved telefonisk vejledning af borgere og virksomheder, skal opdateres, så det tydeligere fremgår, at der undtagelsesvist kan være mulighed for en afdragsordning i forbindelse med tvangsinddrivelsesskridt.

Endelig vil Gældsstyrelsen – ved inddragelse af de relevante ledere og medarbejdere – vurdere indholdet af deres formulerede inddrivelsesindsats for igangværende virksomheder, som styrelsen skal iagttage i forbindelse med udlægsforretninger. Afhængigt af udfaldet og oplægget vil styrelsen vurdere, hvordan det videre arbejde skal gribes an.

Sagen er desuden omtalt i afsnittet ”Generel vejledning og information”.

### Vurderingsstyrelsens anvendelse af TastSelv under deklarationsprocessen

I en sag om ejendomsvurdering for 2020 skrev en borger til Vurderingsstyrelsen, at det ikke var muligt for ham at tilgå deklarationsmeddelelsen på Vurderingsportalen. Linket i den notifikationsmeddelelse, som han havde modtaget i sin e-Boks, virkede ikke.

Vurderingsstyrelsen besvarede henvendelsen via TastSelv, uanset at borgeren ikke havde henvendt sig gennem denne kommunikationskanal. Det havde den konsekvens, at borgeren ikke kom med bemærkninger, inden Vurderingsstyrelsen traf afgørelse om vurdering af hans ejendom.

Borger- og retssikkerhedschefen var enig med Vurderingsstyrelsens direktør i, at styrelsen i forbindelse med afsendelse af svaret ikke levede op til Skatteministeriets vejledning om brug af TastSelv Borger, idet borgeren ikke var blevet adviseret om, at der var sendt en meddelelse til ham. Endvidere var Borger- og retssikkerhedschefen enig i, at meddelelser sendt via TastSelv Borger ikke var omfattet af Lov om Digital Post fra offentlige afsendere.

På den baggrund udtalte Borger- og retssikkerhedschefen kritik af Vurderingsstyrelsens håndtering af borgerens henvendelse. Borger- og retssikkerhedschefen fandt det dog positivt, at Vurderingsstyrelsen havde igangsat et arbejde med at udarbejde retningslinjer for håndtering af henvendelser fra ejendomsejere, herunder brugen af forskellige kommunikationskanaler.

Nogle måneder senere orienterede Vurderingsstyrelsen Borger- og retssikkerhedschefen om, at de pågældende retningslinjer nu var udarbejdet.

### Toldkontrol i Billund Lufthavn

Et ægtepar blev udtaget til toldkontrol i Billund lufthavn efter en rejse til Dubai. Under kontrollen blev det konstateret, at parret havde købt smykker, som de efter de gældende regler på området skulle betale told og afgifter af.

I forbindelse med gennemgangen af sagen konstaterede Borger- og retssikkerhedschefen, at det forslag til afgørelse, som blev udarbejdet med henblik på betaling samt udlevering af smykkerne, bl.a. indeholdt et afsnit om, at man ville modtage en afgørelse og et indbetalingskort efter ca. 30 dage. Forslaget indeholdt også andre afsnit, som efter Borger- og retssikkerhedschefens opfattelse ikke passede på den situation, hvor man som borger vælger at betale det skyldige beløb (herunder en såkaldt depositumsbøde) med det samme.

Borger- og retssikkerhedschefen bad derfor om en orientering om, hvorvidt sagen gav Toldstyrelsen anledning til ændringer i et eller flere af de standardbreve, som styrelsen anvender.

Toldstyrelsen har efterfølgende oplyst til Borger- og retssikkerhedschefen, at årsagen til, at teksten ikke passede på situationen, var, at det var et forkert standardbrev, som blev anvendt. For at sikre sig, at det er det korrekte standardbrev, som fremadrettet anvendes i lignende situationer, har Toldstyrelsen udarbejdet en ny og forbedret vejledning til de kontrolførende.

Som et yderligere opfølgende tiltag har Toldstyrelsen ændret processen for håndtering af indsigelsessager, så der ved behandlingen af sagen i 1. instans bl.a. inddrages kontorer med fagpersoner. Toldstyrelsen har således beklaget, at styrelsen under behandlingen af sagen i 1. instans ikke blev opmærksom på, hvori fejlen bestod – og heller

ikke ved udarbejdelsen af udtalelsen til Borger- og retssikkerhedschefen i forbindelse med behandlingen af sagen i 2. instans blev opmærksom på dette.

#### **Indsigelsessag gav anledning til sparring om udformning af standardbreve**

En borger var utilfreds med, at Gældsstyrelsen lønindeholdt ham til dækning af en parkeringsbøde, når han havde gjort indsigelse mod kravet. Han mente, at inddrivelsen burde være sat i bero, indtil sagen var afgjort ved domstolene.

Efter en gennemgang af sagen fandt Borger- og retssikkerhedschefen ikke anledning til at udtale kritik af Gældsstyrelsen.

I forbindelse med gennemgangen af materialet i den oprindelige sag hæftede Borger- og retssikkerhedschefen sig dog ved, at lønindeholdelsesprocenten i varslingsbrevet var betydeligt højere (18 procent) end, hvad der fremgik af afgørelsen (3 procent), hvilket kunne give anledning til usikkerhed hos skyldneren – særligt i en sag som denne, hvor kravet var relativt beskeden.

Gældsstyrelsen oplyste, at styrelsen fulgte reglerne om varsling af og afgørelse om lønindeholdelse, som de var beskrevet i inddrivelsesbekendtgørelsens § 13, stk. 4 og 5, hvilket Borger- og retssikkerhedschefen tog til efterretning.

Borger- og retssikkerhedschefen tog imidlertid initiativ til at holde et møde med Gældsstyrelsen om styrelsens generelle udformning af standardbreve om lønindeholdelse. Det resulterede i, at Borger- og retssikkerhedschefen nu indgår som sparringspartner i forbindelse med Gældsstyrelsens tværgående brevprojekt. Et projekt, der har til opgave at prioritere, koordinere og klargøre de udviklingsopgaver, som er relateret til breve.

Indsigelsessvarene i 1. instans viser, at også styrelserne i Skatteforvaltningen har fokus på, om en problemstilling i en sag giver anledning til mere generelle overvejelser.

Indsigelsessagerne i 2023 har bl.a. i flere tilfælde givet styrelserne anledning til at kigge på standardformuleringer i den skriftlige vejledning af borgere og virksomheder.

#### **Ændring i den interne proces og brevkabelon vedrørende bindende svar om nedvejning af bil**

Motorstyrelsen ændrede sin proces og opdaterede en brevkabelon, efter at direktøren havde behandlet en klage over styrelsens sagsbehandling i forbindelse med et bindende svar om nedvejning af en varebil og den efterfølgende beregning af registreringsafgift.

Borgeren klagede over styrelsens sagsbehandling, fordi han ikke kunne bruge sit bindende svar, da han i forbindelse med et syn af bilen ansøgte herom. Begrundelsen for afslaget var, at det var nogle ældre oplysninger, som lå til grund for det bindende svar. Det undrede imidlertid borgeren, eftersom han 15 dage inden, at han modtog det bindende svar, havde modtaget en afgørelse om, at oplysningerne var blevet ændret i Motorregistreret. Han mente derfor, at Motorstyrelsen måtte have brugt disse oplysninger ved behandling af sagen.

Direktøren for Motorstyrelsen indledte sit svar med, at han ikke kunne tage stilling til gyldigheden af det bindende svar gennem indsigelsesordningen. Det, som direktøren kunne gøre, var fremadrettet at sikre, at andre borgere ikke stod i en lignende situation. Motorstyrelsen forsøgte som nævnt at imødegå dette ved en ændring af både den interne proces og en brevkabelon vedrørende bindende svar.

#### **Tydelig angivelse af hjemmel til at videregive oplysninger**

En borger rejste kritik af, at Motorstyrelsen havde videregivet oplysninger om borgeren og vedkommendes køretøj til en privat aktør i Italien. Borgeren mente, at Motorstyrelsen kun havde lov til at videregive disse oplysninger til offentlige myndigheder i forbindelse med en konkret sag.

Motorstyrelsens direktør svarede borgeren, at styrelsen havde handlet korrekt ved videregivelsen af oplysningerne, idet den private aktør varetog sin opgave på vegne af de italienske myndigheder.

Samtidig gav direktøren borgeren ret i, at det ikke fremgik tydeligt af brevet, der var sendt til borgeren, at Motorstyrelsen må udlevere oplysninger til private aktører, der agerer på vegne af en myndighed. Direktøren bad på den baggrund Motorstyrelsens kommunikationsmedarbejdere om at kigge nærmere på brevets indhold med henblik på en optimering af brevet.

#### **Ændring af oplysninger om tilmelding til Betalingsservice**

I en sag om betaling af grøn ejerafgift var borgeren utilfreds med at være blevet pålagt rykkergebyr for ikke at have indbetalt afgiften til tiden. Han mente, at han havde gjort, som han skulle, idet han – i overensstemmelse med, hvad der fremgik af opkrævningen – havde tilmeldt betalingen til Betalingsservice.

Fagdirektøren for Borger- og Virksomhedskontakt i Skattestyrelsen beklagede, at det ikke fremgik af opkrævningsbrevet, at første opkrævning ikke kan betales via Betalingsservice. Fagdirektøren fandt dog, at borgeren havde fået en korrekt faglig vejledning, idet styrelsen antog, at det var almindelig viden, og at pengeinstitutter desuden i forbindelse med oprettelse af en betalingsaftale oplyser, at man selv skal sørge for betalingen, indtil overførslen fremgår af betalingsoversigten.

På baggrund af klagen ville der imidlertid blive indsat en tekst i opkrævningsbrevet om, at første opkrævning skal indbetales manuelt.

## Hvad handlede indsigelsessagerne i 2023 om?

Som nærmere uddybet i afsnittet ”Årets indsigelser og henvendelser i tal” sidst i beretningen blev der i 2023 modtaget 152 indsigelsessager til behandling i 1. instans og 18 indsigelsessager til behandling i 2. instans.

De typer af klager, der kvantitativt har fyldt mest, er sager om sagsbehandlingstid, vejledning og medarbejdernes optræden eller adfærd. Disse emner har således hver især været behandlet i ca. en tredjedel af sagerne i både 1. instans og 2. instans. Derimod har der ikke været behandlet mange sager om emner som notatpligt, journaliseringspligt og tavshedspligt.

Hvis et emne har fyldt meget, er det naturligvis ikke det samme som, at der er et problem inden for det pågældende område. En klage er jo langt fra ensbetydende med, at der er anledning til at udtale kritik. Derudover er antallet af sager, hvor der bliver gjort indsigelse over Skatteforvaltningens sagsbehandling, meget lavt set i forhold til det antal sager og henvendelser mv., der hvert år samlet set bliver behandlet på tværs af forvaltningen.

Når det er sagt, kan det alligevel være interessant at kigge nærmere på, hvordan antallet af klager overordnet set fordeler sig på de enkelte emner, idet det kan give en indikation af, hvor i mødet med Skatteforvaltningen borgere og virksomheder oplever ikke at blive behandlet ordentligt eller korrekt. Og dermed også om der – uanset om medarbejderne i forvaltningen i forvejen optræder ordentligt og korrekt – er noget, man som myndighed kan gøre i bestemte sammenhænge, der kan være med til i endnu højere grad at opretholde og styrke tilliden til retssikkerheden i Skatteforvaltningen.

I afsnittene nedenfor gengives nogle af de sager, der er blevet behandlet inden for de enkelte emner i løbet af 2023.

## Sagsbehandlingstid

Lange sagsbehandlingstider kan have store økonomiske og personlige konsekvenser for de berørte borgere og virksomheder. Desuden er spørgsmålet om sagsbehandlingstid også generelt afgørende for borgere og virksomheders tilfredshed med – og tillid til – den offentlige forvaltning.<sup>2</sup>

Det er derfor vigtigt, at Skatteforvaltningen til stadighed har fokus på at behandle sager inden for rimelig tid, og på at sagerne ikke trækker unødigt ud.

Sagsbehandlingstid er et af de emner, som ofte er blevet beskrevet i Borger- og retssikkerhedschefens beretninger. Emnet har senest været udførligt behandlet i beretningen for 2022.

Som nævnt ovenfor viser en gennemgang af indsigelsessagerne for 2023, at klager over sagsbehandlingstiden også har fyldt på tværs af Skatteforvaltningen dette år.

<sup>2</sup> Folketingets Ombudsmands myndighedsguide, overblik#11 om [sagsbehandlingstid](#), afsnit 8. Konsekvenser af lang sagsbehandlingstid ([ombudsmanden.dk](#)).

## Sagsbehandlingstiden – og forventningerne hertil

Hvis en myndighed – som følge af sagens karakter eller myndighedens almindelige sagsbehandlingstid – ikke kan træffe afgørelse inden for kortere tid, bør myndigheden give parten i sagen en underretning om, hvad sagen beror på, og – så vidt muligt – hvornår myndigheden regner med, at afgørelsen kan foreligge.

Parten bør under alle omstændigheder – hvor der ikke er fastsat særlige svarfrister – have et svar fra myndigheden inden en måned efter, at sagen er modtaget. Træffer myndigheden afgørelse i sagen inden en måned, udgøres svaret af afgørelsen.<sup>3</sup> Hvis en myndigheds sagsbehandling i en sag trækker ud, skal myndigheden give parten underretning om, hvad sagen beror på, og så vidt muligt om, hvornår myndigheden så kan træffe afgørelse.<sup>4</sup>

### Sagsbehandlingstid i hjemvist sag om værdifastsættelse af et køretøj

I en hjemvist sag om værdifastsættelse af et køretøj rejste en virksomhed kritik af Motorstyrelsens sagsbehandlingstid.

Motorstyrelsen traf afgørelse første gang i sagen i november 2021. Virksomheden klagede over afgørelsen, og Motorankenævnet hjemviste i september 2022 sagen til fornyet behandling i Motorstyrelsen. I februar 2023 sendte Motorstyrelsen et forslag til afgørelse til virksomheden. En måneds tid senere sendte Motorstyrelsen en ny afgørelse til virksomheden efter en nærmere afklaring af virksomhedens bemærkninger til forslaget til afgørelse.

I indsigelsessvaret til virksomheden oplyste direktøren for Motorstyrelsen, at der i perioden indtil februar 2023 var blevet arbejdet internt i styrelsen på at fastlægge en proces for hjemviste sager, idet Motorstyrelsen ikke tidligere havde haft en proces på området. Dette arbejde havde desværre taget lang tid, idet der bl.a. havde været behov for en juridisk afklaring.

Det betød, at sagsbehandlingstiden i virksomhedens sag blev forlænget, hvilket direktøren beklagede. Direktøren hæftede sig dog ved, at der havde været en løbende dialog mellem virksomheden og Motorstyrelsen om den forventede sagsbehandlingstid.

Det har stor betydning for borgere eller virksomheder, at der bliver udmeldt en forventet sagsbehandlingstid, og at den udmeldte sagsbehandlingstid er realistisk.

Rykkerskrivelser fra borgere og virksomheder, som er rimeligt begrundet i sagsbehandlingstiden, bør i almindelighed besvares med det samme. Besvarelsen bør indeholde oplysning om, hvad sagen beror på, og så vidt muligt oplysning om, hvornår myndigheden regner med, at afgørelsen kan forelægges.<sup>5</sup>

<sup>3</sup> Folketingets Ombudsmands myndighedsguide, overblik # 11 om [sagsbehandlingstid](#), afsnit 4.1. Svar til parter inden 1 måned ([ombudsmanden.dk](#)), Justitsministeriets vejledning nr. 11740 af 4. december 1986 om forvaltningsloven, pkt. 206 samt Justitsministeriets cirkulæreskrivelse nr. 73 af 4. juni 1997 om mål for hurtig sagsbehandling ([retsinformation.dk](#)).

<sup>4</sup> Folketingets Ombudsmands myndighedsguide, overblik #11 om [sagsbehandlingstid](#), afsnit 4.2. Løbende underretning af parter ([ombudsmanden.dk](#)).

<sup>5</sup> Justitsministeriets vejledning nr. 11740 af 4. december 1986 om forvaltningsloven, pkt. 208, samt Folketingets Ombudsmands myndighedsguide, overblik #11 om [sagsbehandlingstid](#), afsnit 4.3. Besvarelse af rykkere ([ombudsmanden.dk](#)).

### Fritagelse for beskatning af invalidepensionsudbetalinger

En borger anmodede i september 2022 Skattestyrelsen om at blive fritaget for beskatning af nogle invalidepensioner, idet pensionsudbetalingerne blev beskattet i både Danmark og på Færøerne.

Borgeren rykkede for svar på sin anmodning flere gange i oktober og november 2022, uden at Skattestyrelsen reagerede herpå.

I slutningen af december 2022 sendte Skattestyrelsen et forslag til afgørelse i sagen, og ultimo januar 2023 traf Skattestyrelsen afgørelse i overensstemmelse med forslaget.

Skattestyrelsens fagdirektør for Person beklagede i sit indsigelsessvar, at Skattestyrelsen ikke var vendt tilbage på borgerens rykkere, herunder især at der gik tre måneder, fra borgerens sendte sin anmodning, til han modtog forslag til afgørelse.

Fagdirektøren udtrykte i forlængelse heraf stor forståelse for, at Skattestyrelsens manglende tilbagemeldinger på rykkerne bidrog til usikkerhed omkring såvel Skattestyrelsens behandling af anmodningen som borgerens fremtidige skatteforhold.

### Sagsbehandlingstid i sager om eftergivelse af gæld

Borger- og retssikkerhedschefen har siden 2021 løbende modtaget oplysninger om Gældsstyrelsens sagsbehandlingstid i sager om gældseftergivelse for på den måde at følge udviklingen og effekten af de tiltag, som styrelsen har iværksat for at nedbringe sagsbehandlingstiden.

Det fremgår af den seneste statusopgørelse fra januar 2024, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid steg i 1. halvår af 2023 til i gennemsnit at være 320 dage, men at den er faldet igen i 2. halvår af 2023 til 289 dage. Gældsstyrelsen arbejder på at nedbringe sagsbehandlingstiden yderligere og har sat et mål om at nå ned på en sagsbehandlingstid på 120 dage for sager modtaget i 2024.

Der er i 2023 behandlet enkelte af disse sager i indsigelsesordningen.

### Lang liggetid var medvirkende til sagsbehandlingstid på to år

Borger- og retssikkerhedschefen fandt samlet set, at sagsbehandlingstiden i en sag om eftergivelse af gæld var meget beklagelig.

Efter en gennemgang af sagen kunne Borger- og retssikkerhedschefen således konstatere, at Gældsstyrelsen – fra sagen blev meldt fuldt oplyst – havde en sagsbehandlingstid på to år frem til fremsendelse af partshøringsbrev om afslag på eftergivelse. Endvidere kunne Borger- og retssikkerhedschefen konstatere, at sagsbehandlingen først blev påbegyndt ca. ni måneder efter, at sagen var blevet meldt fuldt oplyst.

Gældsstyrelsen begrundede bl.a. den forlængede sagsbehandlingstid med, at samtlige fordringer skulle gennemgås og retskraftsvurderes, inden der kunne tages stilling til eftergivelse. I den forbindelse havde sagen også afventet svar fra fordringshavere. Borger- og retssikkerhedschefen noterede sig dette. Det ændrede imidlertid ikke på Borger- og retssikkerhedschefens samlede vurdering. Borger- og retssikkerhedschefen henviste særligt til, at der var tale om en sag, der havde stor betydning for borgeren og hans familie, og at sagsbehandlingen først blev påbegyndt ca. ni måneder efter, at sagen var fuldt oplyst.

Borger- og retssikkerhedschefen fandt det endvidere beklageligt, at Gældsstyrelsen ikke i alle tilfælde havde underrettet borgeren om den forlængede sagsbehandlingstid.

## Sagsbehandlingstid i sager om inddrivelse af ikke forskudsudlagte børnebidrag

Problemstillingen med inddrivelse af børnebidrag, der ikke er forskudvist udlagt, er tidligere beskrevet i flere af Borger- og retssikkerhedschefens beretninger – senest i beretningen for 2022.

I 2023 har der været enkelte indsigelsessager om sagsbehandlingstiden på dette område.

### Fortsat ingen tidshorizont

En mor klagede over Gældsstyrelsens sagsbehandlingstid i forbindelse med inddrivelse af ikke forskudsvis udlagte børnebidrag til hendes børn, som nu var godt oppe i tyverne.

Moren skrev til styrelsen, at hun havde omkring 100.000 kr. til gode, og at hun havde kontaktet Skatteforvaltningen ca. en gang årligt for at høre til udviklingen i sagen. Hun ønskede herefter oplyst, hvor længe hun skulle vente endnu.

Direktøren for Gældsstyrelsen beklagede, at det endnu ikke var lykkedes Gældsstyrelsen at inddrive de ikke forskudsvis udlagte børnebidrag, som den bidragspligtige var blevet pålagt at betale.

Direktøren bemærkede, at moren løbende havde været i dialog med Gældsstyrelsen og i den forbindelse bl.a. var blevet orienteret om de forsinkelser, som nedlæggelsen af det tidligere gældsinddrivelsessystem havde betydet for styrelsens inddrivelse, herunder manglende mulighed for at igangsætte løbende lønindeholdelse for børnebidrag.

På grund af tavshedspligt om bidragspligtiges personlige forhold og økonomiske situation anførte direktøren, at hun dog ikke havde mulighed for at oplyse nærmere om de inddrivelseskridt, der eventuelt måtte være igangsat i sagen.

Gældsstyrelsen oplyste, at de ville overvåge sagen og sikre, at der blev igangsat de inddrivelseskridt, som loven gav styrelsen mulighed for. Det var dog desværre ikke muligt at give en tidshorizont for, hvornår moren kunne forvente at modtage sit tilgodehavende.

Som også beskrevet i Borger- og retssikkerhedschefens beretning for 2022 følger Folketingets Ombudsmand området vedrørende inddrivelse af børnebidrag tæt. Ombudsmanden har senest i december 2023 bedt om at modtage en ny udtalelse i august 2024 om status for inddrivelsen på dette tidspunkt.<sup>6</sup>

## Sagsbehandlingstid i sager om aktindsigt

En myndighed bør tilrettelægge sin sagsbehandling således, at der hurtigst muligt efter modtagelsen af en henvendelse foretages en første gennemgang og vurdering af sagen. En sådan screening eller visitation, der foretages hurtigt efter modtagelsen, kan medvirke til at sikre, at der ikke indtræder unødige forsinkelser. Fremgangsmåden giver bl.a. mulighed for hurtigt at afklare, om en sag er af hastende karakter og derfor bør prioriteres.<sup>7</sup>

<sup>6</sup> Folketingets Ombudsmands supplerende høring af 5. december 2023, (ombudsmanden.dk).

<sup>7</sup> Folketingets Ombudsmands myndighedsguide overblik #11 om sagsbehandlingstid, afsnit 5. Andre gode sagsbehandlingsrutiner (ombudsmanden.dk).

Ovennævnte gælder i alle sagstyper. Ved behandlingen af aktindsigtsanmodninger bliver kravene til en myndigheds sagsbehandlingsrutiner imidlertid særligt tydelige pga. de forholdsvis korte sagsbehandlingsfrister, som er fastsat i lovgivningen.

Efter reglerne i offentlighedsloven og forvaltningsloven skal en myndighed, der modtager en anmodning om aktindsigt, således snarest afgøre, om anmodningen kan imødekommes. En anmodning om aktindsigt skal færdigbehandles inden syv arbejdsdage efter modtagelsen, medmindre det undtagelsesvist ikke er muligt på grund af fx sagens omfang eller kompleksitet.<sup>8</sup>

I april 2023 sendte Vurderingsstyrelsen over 22.000 høringer ud angående kategorisering af ejendomme. I forlængelse heraf modtog styrelsen et meget stort antal anmodninger om partsaktindsigt i sagerne, hvilket styrelsen til at begynde med ikke fuldt ud var opmærksom på. Den manglende hurtige identifikation af aktindsigtsanmodningerne betød en forlænget sagsbehandlingstid i aktindsigts-sagerne.

Direktøren for Vurderingsstyrelsen behandlede herefter en række indsigelser fra ejendomssejere, der var utilfredse med sagsbehandlingstiden i deres aktindsigts-sager.

#### **Manglende visitation/screening betød, at anmodninger om aktindsigt blev opdaget for sent**

Et ægtepar rykkede i starten af juni 2023 via mail for svar på deres anmodning om partsaktindsigt, som de i slutningen af april 2023 havde indsendt sammen med deres indsigelse over Vurderingsstyrelsens forslag til fremtidig juridisk kategorisering af deres ejendom.

I sit indsigelsessvar skrev direktøren for Vurderingsstyrelsen, at han var blevet orienteret om, at anmodningen om aktindsigt nu var blevet besvaret. Det var sket ca. 2 måneder efter, at ægteparret havde bedt om indsigt. Direktøren var enig med ægteparret i, at sagsbehandlingstiden burde have været kortere.

Direktøren forklarede baggrunden for den forlængede sagsbehandlingstid således:

*”Da Vurderingsstyrelsen i midten af april udsendte breve til flere ejendomssejere om juridisk kategorisering, modtog styrelsen et væsentlig større antal indsigelser over den juridiske kategorisering af de berørte ejendomme end forventet. Vurderingsstyrelsen havde således den 4. maj 2023 modtaget 11.630 svar med indsigelser i forhold til den foreslåede juridiske kategorisering. Det er et tal, som efterfølgende er steget til over 16.000. Vurderingsstyrelsen havde forventet at modtage omkring 3.500 indsigelser i alt.*

*Vurderingsstyrelsen behandler de indkomne svar i den rækkefølge, de er modtaget. I forbindelse med behandlingen af de indsigelser, som var modtaget, blev styrelsen imidlertid opmærksom på, at disse også ofte indeholdt anmodninger om aktindsigt. Vurderingsstyrelsen gik herefter i gang med at sortere de svar fra, hvor der blev anmodet om aktindsigt for at få besvaret disse anmodninger om aktindsigt så hurtigt, det var muligt. Da antallet af både indsigelser, som skulle gennemgås og antallet af aktindsigter, der skulle behandles, var meget stort, har Vurderingsstyrelsen ikke i alle tilfælde kunnet overholde de frister, der fremgår af lovgivningen, (...).”*

Endelig skrev direktøren, at Vurderingsstyrelsen på baggrund af bl.a. ægteparrets klage overvejede, hvordan styrelsen en anden gang kan sikre, at styrelsen ikke finder eventuelle aktindsigtsanmodninger for sent.

Vurderingsstyrelsen har efterfølgende bl.a. oprettet en kontaktformular på styrelsens hjemmeside, som man kan anvende i forbindelse med anmodninger om aktindsigt.

<sup>8</sup> § 36, stk. 2, i offentlighedsloven, lovbekendtgørelse nr. 145 af 24. februar 2020, og § 16, stk. 2, i forvaltningsloven, lovbekendtgørelse nr. 433 af 22. april 2014 ([retsinformation.dk](https://retsinformation.dk)).

Vurderingsstyrelsens sagsbehandlingstid i sagerne om partsaktindsigt blev desuden genstand for en undersøgelse hos Folketingets Ombudsmand.

Ombudsmanden fandt Vurderingsstyrelsens indledende håndtering af sagerne og sagsbehandlingstiden – som i gennemsnit var på 32 arbejdsdage – meget beklagelig. Ombudsmanden udtalte herefter, at det er en myndigheds ansvar at sikre, at dens sagsbehandling, herunder ved brug af it-systemer, understøtter lovgivningsmæssige og forvaltningsretlige krav. Hvis et it-system ikke i sig selv understøtter de forvaltningsretlige krav, skal myndigheden sikre, at kravene opfyldes på anden måde, herunder ved manuel sagsbehandling.<sup>9</sup>

Det er ikke kun problemer i visitationen, der kan give udfordringer i forhold til at få identificeret og behandlet aktindsigtsanmodninger i tide. Eksempelvis har Skattestyrelsen oplevet, at nogle mails til styrelsens sagsbehandlere automatisk havnede i sagsbehandlerens mappe for uønsket mail i Outlook med den konsekvens, at anmodninger om aktindsigt blev besvaret for sent.

#### **Mail med anmodning om aktindsigt røg i spamfilter**

En borger måtte vente over to måneder på at få svar på en anmodning om aktindsigt i sin skattesag.

Anmodningen var – pga. Skatteforvaltningens it-sikkerhedsløsning – havnet i mappen "Uønsket mail", hvorefter den automatisk blev slettet efter 30 dage.

På et tidspunkt i forløbet blev sagsbehandleren opmærksom på, at der kunne være mails, der var blevet slettet af systemet. Det lykkedes herefter Skattestyrelsen at genskabe mailen. På grund af påskeferie blev anmodningen om aktindsigt dog først færdigbehandlet nogle uger senere.

Fagdirektøren for Selskab i Skattestyrelsen beklagede, at aktindsigtsanmodningen ikke var behandlet inden for den normale tidsfrist, herunder at anmodningen ikke blev videregivet i sagsbehandlerens fravær, samt at borgeren ikke modtog kvittering med information om den forventede sagsbehandlingstid.

Desuden oplyste fagdirektøren i indsigelsessvaret, at styrelsen ville følge op på sine procedurer, så det blev sikret, at afdelingens medarbejdere løbende kontrollerer indholdet af mappen "Uønsket mail" i mailsystemet, og at sagsbehandlere ved fravær videregiver anmodninger om aktindsigt.

Udover kravet om at en myndighed indretter sig således, at fx aktindsigtsanmodninger hurtigt identificeres, er det også vigtigt med sagsbehandlingsrutiner, der sikrer fremdrift i den pågældende sag.<sup>10</sup>

#### **Manglende sagsstyring var medvirkende årsag til forlænget sagsbehandlingstid**

Borger- og retssikkerhedschefen udtalte kritik af Administrations- og Servicestyrelsens sagsbehandling, herunder sagsbehandlingstiden på henholdsvis 16 og 29 dage i to sager om aktindsigt efter offentlighedsloven.

Sagerne blev behandlet i sommerferieperioden, og Administrations- og Servicestyrelsen fandt det nødvendigt at anmode Vurderingsstyrelsen om oplysninger i begge sager.

<sup>9</sup> [FOB 2023-34](#): Sagsbehandlingsrutiner og sagsbehandlingstid i sager om partsaktindsigt ([ombudsmanden.dk](#)).

<sup>10</sup> Folketingets Ombudsmands myndighedsguide, overblik #11 om [sagsbehandlingstid](#), afsnit 5.3. Sikring af fremdrift ([ombudsmanden.dk](#)).

For så vidt angik den første sag vurderede Borger- og retssikkerhedschefen, at der var tale om et begrænset antal dokumenter, som ikke krævede en nærmere gennemgang eller overvejelse. Anmodningen vedrørte således alene oplysninger om fem navngivne medarbejders stillingbetegnelse, uddannelsesniveau og erhvervsmæssige erfaring. På den baggrund burde det efter Borger- og retssikkerhedschefens opfattelse have været muligt at færdigbehandle aktindsigtsanmodningen på et tidligere tidspunkt.

Hvad angik den anden aktindsigtssag lagde Borger- og retssikkerhedschefen bl.a. vægt på, at sagen lå stille i styrelsen i en periode på over 14 dage. Det var således Borger- og retssikkerhedschefens opfattelse, at styrelsen ikke i tilstrækkelig grad forsøgte at fremme sagen hos Vurderingsstyrelsen.

Det var endvidere Borger- og retssikkerhedschefens opfattelse, at Administrations- og Servicestyrelsen burde have overvejet at træffe en delafgørelse for så vidt angik de oplysninger, hvor det ikke var nødvendigt at afvente svar fra Vurderingsstyrelsen. Endelig lagde Borger- og retssikkerhedschefen vægt på, at Administrations- og Servicestyrelsen først sent i sagsforløbet påbegyndte indsamlingen af visse oplysninger, selvom styrelsen havde været i stand til at behandle denne del af anmodningen ca. 10 dage tidligere.

Sagen gav Borger- og retssikkerhedschefen anledning til at bemærke over for Administrations- og Servicestyrelsen, at forløbet i sagen bar præg af, at den var rykket rundt mellem flere sagsbehandlere pga. ferie og andet fravær, hvorved der opstod forvirring om, hvorvidt der var modtaget svar fra Vurderingsstyrelsen. Dette skyldtes efter Borger- og retssikkerhedschefens opfattelse formentlig, at korrespondancen var ført direkte mellem medarbejdere i Administrations- og Servicestyrelsen og medarbejdere i Vurderingsstyrelsen, hvorfor korrespondancen ikke var blevet journaliseret, når medarbejderne var fraværende.

Efter Borger- og retssikkerhedschefens vurdering burde sagsforløbet derfor – hvis det ikke allerede havde gjort det – give Administrations- og Servicestyrelsen anledning til overvejelser om en anden sagsstyring, fx ved hjælp af en funktionspostkasse.

### **Interne sagsgange kunne ikke i sig selv begrunde en overskridelse af frister**

En journalist klagede over, at to aktindsigtssager efter hans opfattelse havde cirklet rundt mellem Vurderingsstyrelsen og Udviklings- og Forenklingsstyrelsen med det resultat, at sagsbehandlingstiden var blevet forlænget. Han mente i øvrigt ikke, at en anmodning til en bestemt styrelse i Skatteforvaltningen kunne videregives til behandling i en anden styrelse.

Borger- og retssikkerhedschefen var enig med Vurderingsstyrelsen og Udviklings- og Forenklingsstyrelsen i, at det ikke kræver lovhjemmel at overflytte behandlingen af en aktindsigtssag mellem to enheder inden for samme myndighed, altså Skatteforvaltningen. Borger- og retssikkerhedschefen fandt dog anledning til at bemærke, at sagsbehandlingsfristerne i offentlighedsloven er gældende fra det tidspunkt, en anmodning om aktindsigt bliver fremsat over for en styrelse i Skatteforvaltningen. Interne sagsgange, herunder en overflytning af en aktindsigtssag, kunne således ikke i sig selv begrunde en overskridelse af disse frister.

Borger- og retssikkerhedschefen fandt det meget beklageligt, at der i den ene sag havde været uklarhed om, hvilken styrelse der skulle behandle aktindsigtsanmodningen, og at der i begge sager havde været en længere periode i forbindelse med videresendelsen fra Udviklings- og Forenklingsstyrelsen til Vurderingsstyrelsen, hvor der ikke var foretaget sagsbehandlingsskridt.

I forlængelse heraf ville Borger- og retssikkerhedschefen overveje, hvorvidt der var behov for en anbefaling til Skatteforvaltningen om, at der udarbejdes fælles retningslinjer for behandling af anmodning om aktindsigt i sager, hvor der er flere styrelser involveret.

## **Vejledning**

Formålet med myndighedernes vejledningspligt er at imødekomme borgernes og virksomhedernes informationsbehov og undgå, at disse på grund af fejl, uvidenhed eller misforståelser udsættes for retstab. Vejledningspligten kan følge af

både forvaltningsloven, almindelige retsgrundsætninger og god forvaltningsskik. Desuden kan en særlig vejledningspligt følge af særregler i lovgivningen.<sup>11</sup>

Emnet har senest været indgående behandlet i Borger- og retssikkerhedschefens beretning for 2021.

Vejledning har som tidligere nævnt været et emne i ca. en tredjedel af sagerne i 1. instans i 2023. Det er det samme billede, der tegner sig i forhold til de sager, der har været påklaget til Borger- og retssikkerhedschefen.

Som indsigelsessagerne også viser, så vejledes der i mange situationer og på mange måder på tværs af Skatteforvaltningen. I 2023 har der således været behandlet indsigelsessager om:

- Mundtlig eller skriftlig vejledning ved konkrete henvendelser fra borgere eller virksomheder,
- klagevejledning,
- valg af sprog for kommunikationen med en borger eller virksomhed samt
- information på myndighedens hjemmeside.

### Vejledningens indhold og form

De nærmere krav til vejledningens indhold kan ikke angives generelt, men afhænger af omstændighederne og de spørgsmål, som borgeren eller virksomheden stiller.

#### Vejledning om, hvordan en borger kunne betale afdrag på sin SU-gæld

En mor klagede på vegne af sin datter over Gældsstyrelsens sagsbehandling vedrørende datterens tilbagebetaling af SU-gæld.

Datteren havde ved en forglemmelse ikke kigget i sin e-Boks og havde derfor ikke set flere breve fra Statens Administration om betaling af SU-gælden, herunder et brev fra medio august 2015 om opsigelse af hendes SU-lån, fordi hun ikke havde overholdt aftale om tilbagebetaling. Det fremgik af opsigelsesbrevet, at gælden ville overgå til inddrivelse i SKAT, hvis ikke den blev betalt senest den 1. september 2015. Ultimo september oversendte Statens Administration gælden på ca. 175.000 kr. til det daværende SKAT Inddrivelse.

Moren gjorde bl.a. gældende, at Gældsstyrelsen gennem de næste par år ikke vejledte datteren om, hvordan hun kunne afdrage på sin gæld, hvis ikke hun kunne betale det fulde beløb inden for en nærmere angivet frist.

Borger- og retssikkerhedschefen kom frem til, at Gældsstyrelsen ved en telefonsamtale i maj 2018 burde have vejledt datteren om, hvordan hun kunne afdrage på gælden, samt om en eventuel mulighed for indgåelse af en betalingsaftale.

Ved sin vurdering lagde Borger- og retssikkerhedschefen vægt på baggrunden for datterens opringning og sagsforløbet forud for telefonsamtalen, herunder den tid (over to år), der var gået siden datterens sidste samtale med det daværende SKAT Inddrivelse. Borger- og retssikkerhedschefen henviste i den forbindelse også til Gældsstyrelsens direktørs udtalelse i sagen om, at Gældsstyrelsen altid skal vejlede og informere borgere om, hvorledes de kan betale og afvikle deres gæld til det offentlige.

Derudover var Borger- og retssikkerhedschefen enig med Gældsstyrelsens direktør i, at det var beklageligt, at det ikke så ud til, at datteren under telefonsamtalen i maj 2018 var blevet vejledt om forhøjelsen af rentesatsen på

<sup>11</sup> Folketingets Ombudsmands myndighedsguide, overblik #5 om [vejledning](#), afsnit 2. Almindelig vejledningspligt ([ombudsmanden.dk](#)).

SU-lån med virkning fra 1. april 2017. Det havde været nærliggende at vejlede herom, da samtalen bl.a. omhandlede rentetilskrivning.

Der stilles ikke særlige krav til vejledningens form. Den kan gives både skriftligt og mundtligt. Det afgørende er, at vejledningen gives på en sådan måde, at den opfylder sit formål, nemlig at imødekomme borgerens eller virksomhedens informationsbehov.

Derudover bør vejledningen ydes i den eller de former, der findes at give den bedste mening over for borgeren eller virksomheden, fx en generel skriftlig vejledning i en publikation, individuel skriftlig vejledning i et brev til den berørte borger eller virksomhed, eller individuel mundtlig, herunder telefonisk, vejledning.<sup>12</sup>

Ligeledes bør en myndighed i overensstemmelse med god forvaltningsskik skrive til borgere og virksomheder i et sprog, der er let at læse og forstå, og som fremstår målrettet den konkrete situation. Formen bør derfor være enkel og præcis, og sætningerne korte og klare. Kancelliudtryk, fremmedord eller flertydige overflødige ord bør så vidt muligt undgås, og et begreb bør i den samme tekst bruges og betegnes på samme måde.<sup>13</sup>

#### Mere målrettet vejledning til borger om betydningen af at indtræde i overgangsordning

Vurderingsstyrelsen havde truffet afgørelse om, at en ejendom skulle skifte kategori fra landejendom til ejerbolig. Borgeren skulle herefter tage stilling til, om han i den forbindelse ønskede at indtræde i en overgangsordning.

Borgeren kontaktede flere gange Vurderingsstyrelsen for at få nærmere vejledning om overgangsordningen, da han havde nogle spørgsmål til den generelle vejledning, der var tilgængelig på Vurderingsportalen. Han oplevede imidlertid ikke at få brugbare svar fra styrelsen.

Direktøren anerkendte bl.a., at styrelsens skriftlige besvarelser af henvendelserne – som indeholdt længere redegørelser for forskellige begreber, herunder skatterabatten og stigningsbegrænsning – kunne have efterladt borgeren med yderligere spørgsmål. Desuden fandt direktøren det beklageligt, at styrelsen havde besvaret borgerens henvendelser overordnet i stedet for at udarbejde en besvarelse med direkte reference til borgerens konkrete spørgsmål.

På den baggrund tog direktøren det til efterretning, at det kunne have været optimalt, at der var blevet taget telefonisk kontakt til borgeren for at gennemgå borgerens spørgsmål samt afklare, hvilke informationer borgeren fortsat kunne mangle. Særligt efter at borgeren indsendte en klage, hvor han tilkendegav, at Vurderingsstyrelsens besvarelse kun havde skabt større forvirring.

#### Hvorfor skriver Skatteforvaltningen?

En borger klagede over Motorstyrelsens sagsbehandling i forbindelse med tilføjelse eller ændring af oplysninger om brændstofforbrug og udledning af CO<sub>2</sub> for vedkommendes køretøj i Motorregistret.

Borgeren forstod ikke, hvorfor Motorstyrelsen skrev til ham, når tilføjelsen af data i Motorregistret ikke i første omgang ville have økonomiske konsekvenser for ham. Det undrede ham også, at Motorstyrelsen først havde

<sup>12</sup> Folketingets Ombudsmands myndighedsguide, overblik #5 om [vejledning](#), afsnit 2.3. Vejledningens form ([ombudsmanden.dk](#)).

<sup>13</sup> Folketingets Ombudsmands myndighedsguide, overblik #1 om [god forvaltningsskik](#), afsnit 4.3. Sprog ([ombudsmanden.dk](#)). Se også punkt 214-215 i Justitsministeriets vejledning om forvaltningsloven, vejledning nr. 1170 af 4. december 1986 ([retsinformation.dk](#)).

mulighed for at oplyse, hvad de nye oplysninger konkret betød for registreringsafgiften, efter at tilføjelsen af oplysningerne var sket. Endelig syntes han, at brevet fra Motorstyrelsen var svært at forstå for den almindelige borger.

Motorstyrelsens direktør forklarede nærmere om baggrunden for, at Motorstyrelsen havde sendt brevet – herunder om sagsgangen for tilføjelse af data i Motorregistreret.

Derudover oplyste direktøren, at Motorstyrelsen efter udsendelsen af den første pulje af breve (som borgerens brev var en del af) havde tilføjet en forside i alle breve, som i indledningen bedre forklarede, hvad ændringerne ville betyde. Borgeren ville modtage denne forside sammen med sin afgørelse.

## Generel vejledning og information

Det fremgår af § 17 i offentlighedsloven, at en forvaltningsmyndighed skal give borgerne information om myndighedens virksomhed på sin hjemmeside. Det følger desuden af god forvaltningsskik, at en myndighed i et vist omfang bør informere borgere om praksis på myndighedens område, eksempelvis via myndighedens hjemmeside eller på anden lettilgængelig måde som fx pjecer.

En myndighed, der informerer offentligheden om fx en ny praksis via sin hjemmeside, bør sikre, at den offentliggjorte information er let tilgængelig, korrekt, opdateret og tilstrækkelig detaljeret til, at borgeren kan få et overblik over sin retsstilling og dermed sine muligheder.<sup>14</sup>

### Information på engelsk skal også opdateres

En udlandsdansk i Kina klagede over Toldstyrelsens fortolkning af reglerne for refusion af moms for turister i Danmark.

Hun oplevede bl.a., at der blev vejledt forskelligt på tværs af landets toldsteder, ligesom hun var af den opfattelse, at den vejledning, der fremgik af Toldstyrelsens engelske hjemmeside, burde opdateres.

Den fungerende direktør i Toldstyrelsen beklagede, at den engelske hjemmeside endnu ikke var opdateret. Han oplyste samtidig, at styrelsen var i gang med at opdatere hjemmesiden, så reglerne fremstod klarere og tydeligere. Herudover anførte direktøren, at henvendelsen gav anledning til, at man i styrelsen ville følge op på, om reglerne blev fortolket ensartet på tværs af landets toldsteder.

### Information om rentesats og fradragsret på hjemmeside

I den tidligere nævnte sag om tilbagebetaling af SU-gæld var rentesatsen på SU-lånet blevet sat op pr. 1. april 2017. Desuden var fradragsretten blevet afskaffet pr. 1. januar 2020.

Moren, der klagede på vegne af sin datter, var uforstående overfor, hvordan det kunne ske, uden at datteren – som jo havde en igangværende inddrivelsessag – blev orienteret herom. Gældsstyrelsens direktør oplyste over for Borger- og retssikkerhedschefen, at den til enhver tid gældende rentesats fremgår af Gældsstyrelsens hjemmeside, ligesom det fremgår, at der ikke er fradragsret for betaling af inddrivelsesrenter. Videre oplyste direktøren, at Gældsstyrelsens hjemmeside bliver opdateret løbende med relevant information og alene er udtryk for et nutidsbillede.

Borger- og retssikkerhedschefen mente ikke, at vejledningsforpligtelsen rakte så vidt, at Gældsstyrelsen havde været forpligtet til på eget initiativ at rette individuel henvendelse til hver enkelt borger – som de pågældende

<sup>14</sup> Folketingets Ombudsmands myndighedsguide, overblik#5 om [vejledning](#). Afsnit 4. Generel information til offentligheden ([ombudsmanden.dk](#)).

ændringer kunne have betydning for – og vejlede om de lovbestemte ændringer i forhold til rentesats og fradragssret.

Borger- og retssikkerhedschefen forstod Gældsstyrelsens direktørs udtalelse sådan, at der på tidspunktet for de pågældende ændringer ikke havde været nogen særskilt vejledning om emnet på Gældsstyrelsens hjemmeside – fx i form af en nyhed eller lignende. Efter Borger- og retssikkerhedschefens opfattelse burde styrelsen have overvejet dette.

Af en udtalelse fra Folketingets Ombudsmand fremgår,<sup>15</sup> at Den juridiske vejledning i sammenhæng med skatteretsområdets kompleksitet og omfattende regelgrundlag udgør et væsentligt værktøj for administrationen hos Skatteforvaltningen, ligesom vejledningen er praktisk relevant for borgere og virksomheder. Videre udtalte ombudsmanden, at informationen skal være korrekt og opdateret, når en myndighed på denne måde informerer om retstilstanden og sin administrative praksis.

Det er således vigtigt, at Skatteforvaltningen til stadighed er opmærksom på, at der er overensstemmelse mellem indholdet af Den juridiske vejledning og forvaltningens administration af reglerne. Borger- og retssikkerhedschefen har haft anledning til at henlede Skatteforvaltningens opmærksomhed herpå i en enkelt indsigelsessag i 2023.

#### **Den juridiske vejledning – omtalen af igangværende virksomheders mulighed for at få en afdragsordning**

Ejeren af en enkeltmandsvirksomhed var utilfreds med, at Gældsstyrelsen ikke forud for og i forbindelse med bemælselsen af en udlægsforretning tilbød ham at indgå en afdragsordning.

Borger- og retssikkerhedschefen bemærkede over for Gældsstyrelsen, at de rammer, der var beskrevet i det relevante afsnit i Den juridiske vejledning, umiddelbart syntes en del bredere, end hvad der fremgik af Gældsstyrelsens seneste interne instruks.

Det var Borger- og retssikkerhedschefens opfattelse, at formuleringerne i Den juridiske vejledning kunne skabe tvivl om, hvornår i et inddrivelsesforløb, man som virksomhed havde mulighed for at indgå en afdragsordning vedrørende virksomhedsrelateret gæld, samt om det alene var pantefogeden eller også andre medarbejdere i Gældsstyrelsen, der tog stilling til det. Det var også Borger- og retssikkerhedschefens opfattelse, at man kunne få et indtryk af, at Gældsstyrelsen indgik afdragsordninger i langt videre omfang, end hvad der var tilfældet.

Borger- og retssikkerhedschefen henstillede på den baggrund til, at Gældsstyrelsen overvejede en præcisering af det relevante afsnit i Den juridiske vejledning.

Gældsstyrelsen har efterfølgende oplyst over for Borger- og retssikkerhedschefen, at styrelsen med den kommende opdatering af Den juridiske vejledning 2024-2 vil præcisere Gældsstyrelsens praksis for indgåelse af afdragsordninger for igangværende virksomheder, således at vejledningen fremstår mere retvisende.

Sagen er desuden omtalt nærmere i afsnittet "Hvad kan behandles?".

## **Vejledning om klagemuligheder**

En afgørelse, som kan påklages til en anden forvaltningsmyndighed, skal, når den meddeles skriftligt, være ledsaget af en klagevejledning. Det gælder dog ikke, hvis afgørelsen giver parten fuldt ud medhold. Vejledningen skal angive

<sup>15</sup> FOB 2022-7: Skatteforvaltningens udstedelse af styresignaler og opdatering af Den juridiske vejledning ([ombudsmanden.dk](https://ombudsmanden.dk)).

klageinstansen og oplyse om fremgangsmåde ved indgivelse af en klage, herunder en eventuel tidsfrist.<sup>16</sup>

#### Borger måtte spørge om klagevejledning

I forbindelse med tvangsopløsning af et selskab ønskede en af anpartshaverne i selskabet aktindsigt i sagen.

Skattestyrelsen traf herefter en afgørelse om delvis aktindsigt til anpartshaveren. Det fremgik imidlertid ikke af afgørelsen, om anpartshaveren kunne klage og til hvem. Anpartshaveren – der var utilfreds med ikke at have fået fuld aktindsigt – rettede derfor henvendelse til Skattestyrelsen og bad om klagevejledning.

Fagdirektøren for Selskab i Skattestyrelsen oplyste, at det var en fejl, at afgørelsen ikke indeholdt en klagevejledning og beklagede over for borgeren.

Borger- og retssikkerhedschefen har i maj 2024 afsluttet en større egen drift-undersøgelse af Skatteforvaltningens håndtering af opgaven med en-til-en vejledning af borgere og virksomheder. Undersøgelsen blev iværksat i 2022 – bl.a. efter at Borger- og retssikkerhedschefen via indsigelsesordningen havde set eksempler på sager om mangelfuld eller forkert vejledning. Undersøgelsen er nærmere omtalt i afsnittet ”Afsluttede undersøgelser”.

## Offentligt ansattes optræden

Ansatte i en offentlig myndighed bør i overensstemmelse med god forvaltnings-skik optræde venligt, høfligt og hensynsfuldt over for borgere og virksomheder. Det gælder, uanset om borgeren eller virksomheden er i skriftlig eller mundtlig kontakt med myndigheden, og uanset om kontakten finder sted i forbindelse med fx behandlingen af en konkret afgørelsessag, eller myndigheden udøver faktisk forvaltningsvirksomhed. Det er således med til at styrke offentlighedens tillid til Skatteforvaltningen.<sup>17</sup>

Emnet er nærmere beskrevet i Borger- og retssikkerhedschefens beretning for 2022.

Skatteforvaltningens ansattes optræden har været genstand for behandling i ca. en tredjedel af de indsigelser, som er behandlet i 1. instans i 2023.

#### Konfliktfyldt udlægsforretning

En borger var meget utilfreds med en pantefogeds opførsel i forbindelse med en udlægsforretning. Borgeren mente, at pantefogeden havde råbt, opdigtet løgne, manipulerede og var inkompetent til sit arbejde.

I indsigelsessvaret til borgeren gennemgik direktøren for Gældsstyrelsen sagsforløbet, sådan som pantefogeden havde oplevet det. Pantefogeden havde oplevet borgeren som meget vred, og at han hverken ville lytte til hendes forklaring eller i øvrigt medvirke til udlægsforretningen. Det var også baggrunden for, at hun havde hævet sin stemme. Udlægsforretningen var endt med ikke at blive gennemført. I stedet blev der taget skridt til at bede politiet om hjælp.

<sup>16</sup> § 25, stk. 1, i [forvaltningsloven](#), [lovbekendtgørelse nr. 433 af 22. april 2014](#) ([retsinformation.dk](#)). Se i øvrigt Folketingets Ombudsmands myndighedsguide, overblik #5 om [vejledning](#), afsnit 6. Klagevejledning ([ombudsmanden.dk](#)).

<sup>17</sup> Folketingets Ombudsmands myndighedsguide, overblik #1 om [god forvaltningsskik](#), afsnit 4.1. Tillidsskabende forvaltning og 4.2. Venlig og hensynsfuld optræden ([ombudsmanden.dk](#)).

Direktøren indledte sit indsigelsessvar med at beklage, at borgeren havde haft en dårlig oplevelse ved kontakten med Gældsstyrelsen. Derudover skrev direktøren, at hun var klar over, at et udlæg er et indgribende inddrivelseskridt, og at det er baggrunden for, at Gældsstyrelsen har stort fokus på at sikre, at udlægsforretninger foregår i et professionelt og ordentligt tonefald. Det var naturligvis beklageligt, at det i den konkrete situation ikke havde været muligt at få udlægsforretningen afsluttet.

Direktøren afsluttede svaret med at konkludere, at der ikke var noget i hendes gennemgang af sagen, der gav anledning til kritik af Gældsstyrelsens pantefoged eller af sagsbehandlingen i øvrigt.

### **Toldkontrol ved Frøslev grænseovergang**

En borger mente, at en tolder havde behandlet ham dårligt og udvist diskriminerende opførsel i forbindelse med en toldkontrol ved grænsen ved Frøslev. Under toldkontrollen blev der beslaglagt en mængde puff bars.

Som følge af indsigelsen blev der taget kontakt til de medarbejdere i Toldstyrelsen, der var til stede under kontrollen. De beskrev, at de vurderede, at antallet af puff bars var for stort til at være til eget forbrug, og at sagen derfor blev behandlet som indførsel med henblik på videresalg. Da man har lov til at indføre puff bars til eget forbrug, fik borgeren og hans venner udleveret en mindre mængde puff bars, mens resten blev tilbageholdt.

Toldstyrelsens medarbejdere kunne ikke genkende beskrivelsen af, at forløbet skulle have været præget af dårlig eller diskriminerende opførsel.

Direktøren for Toldstyrelsen udtalte ikke kritik i sagen, men svarede borgeren, at han havde forståelse for, at det kan være ubehageligt at have kontakt med uniformeret myndighedspersonel i anspændte situationer i forbindelse med rejseaktivitet. Videre takkede direktøren borgeren for at have taget sig tid til at skrive og gøre styrelsen opmærksom på hans oplevelse. Toldstyrelsen anså sådanne henvendelser for væsentlige læringspunkter i forhold til, hvordan styrelsen kunne varetage sine opgaver bedst muligt. Borgerens henvendelse ville indgå i dette arbejde.

### **Uanmeldt kontrolbesøg**

Skattestyrelsen foretog et uanmeldt kontrolbesøg på en virksomhed, der importerede vin og spiritus. Virksomheden kritiserede Skattestyrelsens behandling af sagen, herunder Skattestyrelsens medarbejders opførsel, som blev oplevet som værende forudindtaget, injurierende, krænkende og fordømmende. Det blev endvidere fremhævet, at virksomheden blev mistænkeliggjort ved de spørgsmål, der blev stillet under kontrollen.

I forlængelse af modtagelsen af indsigelsen indhentede fagdirektøren for Erhverv i Skattestyrelsen en udtalelse fra de to medarbejdere, der havde gennemført kontrollen. Medarbejderne kunne ikke genkende udlægningen af dialogen ved den gennemførte uanmeldte kontrol. Det var deres opfattelse, at kontrollen var gennemført på en ordentlig og korrekt måde.

Fagdirektøren fandt ikke anledning til at udtrykke kritik af medarbejdernes adfærd, men beklagede, at virksomheden havde haft en dårlig oplevelse af den gennemførte kontrol.

Borger- og retssikkerhedschefen har behandlet en håndfuld indsigelser i 2023, hvor der var klaget over en medarbejders adfærd. Ingen af disse sager gav anledning til at udtale kritik.

Som nogle af de ovenstående sager i første instans viser – og som det fremgår af den nærmere gennemgang af emnet i Borger- og retssikkerhedschefens beretning for 2022 – kan det være svært at komme til bunds i sager, hvor en borger eller virksomhed klager over en medarbejders adfærd, idet det ofte er vanskeligt at afklare, hvad der rent faktisk er foregået i situationen – eksempelvis hvad der er hændt under et møde eller en telefonsamtale. Der vil således ofte ikke være muligt at vurdere, om der er grundlag for at udtale kritik eller ej.

### Telefonsamtaler med frustreret borger om stor stigning af gæld og forestående konkurs

En borger var utilfreds med en medarbejders adfærd og manglende samarbejde under flere telefonsamtaler om borgerens gæld. Borgeren forstod ikke, at gælden skulle være steget med 300.000 kr. på et år. Det var borgerens opfattelse, at Gældsstyrelsens medarbejder havde opført sig uforskammet, afvisende og arrogant i dialogen med hende. Gældsstyrelsen var ikke enig i denne udlægning af samtalerne.

Borger- og retssikkerhedschefen skrev til borgeren, at Borger- og retssikkerhedschefen behandler sager på et skriftligt grundlag og ikke har mulighed for fx at afhøre vidner for at afklare bevismæssige spørgsmål i en sag. Derfor havde Borger- og retssikkerhedschefen vedrørende et klagepunkt som borgerens, hvor der var to modsatrettede opfattelser af, hvad der er foregået i dialogen mellem borgeren og medarbejderen hos Gældsstyrelsen, ikke mulighed for at fastlægge hændelsesforløbet.

Borger- og retssikkerhedschefen kunne derfor ikke forholde sig nærmere til dette klagepunkt, herunder særligt borgerens oplevelse af, at medarbejderen var uforskammet og arrogant.

På baggrund af sagens materiale kunne Borger- og retssikkerhedschefen dog konstatere, at borgeren under to telefonsamtaler var blevet vejledt om mulighederne for at afværge den forestående konkurs, ligesom hun var blevet oplyst om baggrunden for den øgede gæld.

## Notatpligt, journaliseringspligt og tavshedspligt

Notatpligt, journaliseringspligt og tavshedspligt er nogle af de emner, der går igen i beretningerne gennem årene.

Som tidligere beskrevet har der relativt set ikke været behandlet mange sager om disse emner i 2023.

### Notatpligt og journaliseringspligt

Emnerne notatpligt og journaliseringspligt har senest været behandlet i beretningerne for 2021 (notatpligt) og 2020 (notat- og journaliseringspligt).

Notatpligten bidrager til, at det efterfølgende kan klarlægges, hvad der er sket i en sag (dokumentationshensyn) og vil desuden kunne give mulighed for effektiv kontrol med, om myndigheden har handlet korrekt (kontrolhensyn).<sup>18</sup>

### Manglende notat om ophævelse af pensioner i forbindelse med inddrivelse af gæld

Sagen omhandlede en borgers ophævelse af private pensioner til brug for delvist at dække gæld til det offentlige. Han fortrød imidlertid efterfølgende ophævelsen og mente at være blevet rådgivet eller vejledt forkert herom af pantefogeden. På grund af manglende notat om det nærmere hændelsesforløb og vejledning var det ikke muligt for Borger- og retssikkerhedschefen at fastlægge, hvordan spørgsmålet om ophævelse af pensioner var opstået, ligesom det ikke fremgik, hvilken vejledning borgeren havde modtaget om en sådan ophævelse.

Efter Borger- og retssikkerhedschefens opfattelse burde pantefogeden – i medfør af god forvaltningsskik – have noteret disse oplysninger på sagen. Borger- og retssikkerhedschefen fandt det beklageligt, at dette ikke var sket. Ved vurderingen heraf var der lagt vægt på, at der var tale om vejledning vedrørende ophævelse af pensionsordninger, der var kreditorbeskyttede og derfor ikke normalt indgik i en sag om inddrivelse.

Sagen er nærmere omtalt i afsnittet "Hvad kan behandles?".

<sup>18</sup> Folketingets Ombudsmands myndighedsguide, overblik #2 om [notatpligt](#), afsnit 2. Formålet med notatpligten ([ombudsmanden.dk](#)).

Notatpligten og dens sammenhæng med vejledningspligten er nærmere behandlet i Borger- og retssikkerhedschefens beretning for 2021 og i undersøgelsen af Skatteforvaltningens håndtering af vejledningsopgaven fra maj 2024.

Ligesom notatpligten binder journaliseringspligten også i dokumentations- og kontrolhensyn.

Dertil kommer, at journalisering af dokumenter er med til at understøtte reglerne om aktindsigt. Selvom retten til aktindsigt er uafhængig af, om dokumenter er journaliseret eller ej, kan journalisering forebygge, at dokumenter bliver glemt eller overset, når der skal træffes afgørelse om aktindsigt.

#### Spørgsmål om journalisering af mødereferat – angik mødet en eller flere sager?

En borger mente, at Skattestyrelsen havde fjernet et mødereferat fra hans sag om hans skatteforhold for indkomstårene 2017-2019. Det var han stærkt utilfreds med og indgav bl.a. derfor en indsigelse over Skattestyrelsens sagsbehandling.

Han var i forbindelse med en anmodning om aktindsigt blevet opmærksom på, at mødereferatet ikke var journaliseret på sagen. Det var imidlertid Skattestyrelsens opfattelse, at notatet alene havde betydning for en sag, som vedrørte et selskab, som borgeren havde været hovedaktionær i. Notatet var derfor alene journaliseret på sagen angående selskabet.

Efter en gennemgang af sagen vurderede Borger- og retssikkerhedschefen, at referatet fra mødet (også) skulle have været journaliseret på borgerens skattesag i forlængelse af mødet. Det var efter Borger- og retssikkerhedschefens opfattelse beklageligt, at det ikke skete.

Borger- og retssikkerhedschefen lagde herved vægt på, at emnet for mødet var angivet som værende borgerens skatteansættelse, og at det blev afholdt på borgerens foranledning. Endvidere lagde Borger- og retssikkerhedschefen vægt på, at der på mødet blev drøftet en lang række forhold, som i hvert fald indirekte havde betydning for afgørelsen i borgerens skattesag. Efter Borger- og retssikkerhedschefens opfattelse måtte det omhandlede referat således siges at have haft såvel betydning for sagen som for sagsbehandlingen i øvrigt, jf. offentlighedslovens § 15, stk. 1.

Pligten til at journalisere varetager desuden en række andre hensyn af navnlig ordensmæssig karakter hos myndigheden. Det er således et hjælpemiddel til at identificere og fremfinde myndighedens dokumenter hurtigt og effektivt, herunder identificere, hvilke dokumenter der hører til en sag.<sup>19</sup>

#### Videregivelse og udveksling af oplysninger

Ansatte i den offentlige forvaltning har tavshedspligt efter forvaltningsloven. For ansatte i Skatteforvaltningen kommer dertil den udvidede bestemmelse om tavshedspligt i skatteforvaltningsloven.

Tavshedspligten er imidlertid ikke absolut. En forvaltningsmyndighed kan og skal fx videregive fortrolige oplysninger til andre myndigheder, når det er relevant og følger af lovgivningen.<sup>20</sup>

<sup>19</sup> Folketingets Ombudsmands myndighedsguide, Overblik #7 om [journalisering](#), afsnit 2. Hvorfor journalisere? ([ombudsmanden.dk](#)).

<sup>20</sup> Jf. § 27 i [forvaltningsloven](#), lovbekendtgørelse nr. 433 af 22. april 2014 ([retsinformation.dk](#)), og § 17 i [skatteforvaltningsloven](#), lovbekendtgørelse nr. 835 af 3. juni 2022 ([skat.dk/skattelove](#)). Se i øvrigt Borger- og retssikkerhedschefens [beretning for 2022](#) ([skatteforvaltningen.dk/retssikkerhed](#)).

Det er afgørende for tilliden til Skatteforvaltningen, at man som skatteyder kan være sikker på, at fortrolige oplysninger bliver behandlet i overensstemmelse med reglerne herom. Det er – også af den grund – vigtigt, at Skatteforvaltningen har fokus på, om der er den fornødne hjemmel til at videregive oplysningerne.

#### **Videregivelse af pas-oplysninger til STAR efter toldkontrol**

Under en toldkontrol i et tog, der kørte fra Hamborg mod Aarhus, tog Toldstyrelsens medarbejdere bl.a. fotos af en borgers id-kort og pas. Dette skete på baggrund af en samarbejdsaftale med Styrelsen for Arbejdsmarked og rekruttering (STAR) og med henblik på, at STAR kunne bruge oplysningerne til at undersøge, om der var sager, hvor der kunne være tale om socialt bedrageri.

Efter den pågældende kontrol blev Toldstyrelsen imidlertid opmærksom på, at der var usikkerhed om det juridiske grundlag for STARs kontrol af såkaldte tilfældighedsoplysninger indsamlet i forbindelse med Toldstyrelsens kontrolvirksomhed. På den baggrund blev samarbejdet stillet i bero med henblik på en endelig afklaring af det juridiske grundlag.

Toldstyrelsens fungerende direktør beklagede i sin udtalelse til Borger- og retssikkerhedschefen, at styrelsen havde indsamlet og videregivet oplysninger til STAR – i borgerens tilfælde i form af fotos af id-kort og pas, hvor det nødvendige juridiske grundlag ikke havde været til stede.

Borger- og retssikkerhedschefen fandt det kritisabelt, at Toldstyrelsen havde indsamlet og videregivet oplysninger om borgeren, når der ikke havde foreligget det nødvendige juridiske grundlag. Desuden meddelte Borger- og retssikkerhedschefen til styrelsen, at hun gik ud fra, at Toldstyrelsen havde foretaget den nødvendige juridiske vurdering af en eventuel fortsat besiddelse af de oplysninger, som styrelsen indhentede i forbindelse med toldkontrollen.

Endelig fandt Borger- og retssikkerhedschefen det beklageligt, at man fra Toldstyrelsens side ikke havde været opmærksom på problemstillingen under den oprindelige behandling af borgerens indsigelse, idet samarbejdet med STAR allerede var blevet stillet i bero på dette tidspunkt. Det var således først, da Borger- og retssikkerhedschefen – på baggrund af oplysninger modtaget under et møde med Toldstyrelsen i anden forbindelse – i 2023 genoptog sin egen behandling af sagen og udbad sig en ny udtalelse fra Toldstyrelsens direktør, at man inddrog oplysningerne i behandlingen af indsigelssagen.

Emnet ”videregivelse og udveksling af oplysninger” har senest været udførligt behandlet i Borger- og retssikkerhedschefens beretning for 2022.

## Øvrige henvendelser fra borgere, virksomheder mv. i 2023

### Antal henvendelser

Borger- og retssikkerhedschefen modtager hvert år et antal henvendelser af forskellig karakter fra borgere, virksomheder, medier, rådgivere og interesseorganisationer. I 2023 oprettede Borger- og retssikkerhedschefen 213 sager på baggrund af denne slags henvendelser.

Langt størstedelen af Borger- og retssikkerhedschefens sager oprettes på baggrund af skriftlige henvendelser. I nogle tilfælde kan en telefonisk henvendelse også føre til oprettelse af en sag. Det sker, hvis opringningen fra en borger eller virksomhed kræver nærmere sagsbehandling og ikke fx alene generel vejledning.

### Indholdet af henvendelserne

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 også en gang imellem klager over afgørelser truffet af Skatteforvaltningen.

Hvis der er et emne, som i en periode særligt rører sig i Skatteforvaltningen, eller som har mediernes bevågenhed, mærker Borger- og retssikkerhedschefen det som regel også på omfanget af både skriftlige og telefoniske henvendelser.

Da Vurderingsstyrelsen i foråret 2023 sendte partshøringsbreve ud vedrørende kategorisering af ejendomme med frister, som efter mange ejendommejerers opfattelse var for korte, modtog Borger- og retssikkerhedschefen en del henvendelser herom.

En af de ejendommejere, som henvendte sig, opfordrede Borger- og retssikkerhedschefen til at starte en egen drift-undersøgelse af Vurderingsstyrelsens sagsbehandling i disse sager.

#### Opfordring til egen drift-undersøgelse

En borger ringede til Borger- og retssikkerhedschefen for at gøre opmærksom på Vurderingsstyrelsens sagsbehandling af sager om kategorisering af ejendomme, herunder besvarelsen af aktindsigtsanmodninger, som han fandt meget utilfredsstillende.

Han oplevede, at borgere – pga. Vurderingsstyrelsens lange sagsbehandlingstid – ikke kunne nå at få svar på deres anmodninger om aktindsigt, før de skulle give partshøringssvar i sagerne om kategorisering af deres ejendomme. Han ønskede derfor, at Borger- og retssikkerhedschefen indledte en generel undersøgelse af Vurderingsstyrelsens sagsbehandling i denne type af sager.

Borger- og retssikkerhedschefen takkede borgeren for hans henvendelse og oplyste, at hun havde noteret sig oplysningerne. På det foreliggende grundlag besluttede Borger- og retssikkerhedschefen imidlertid ikke at indlede en generel undersøgelse.

Borger- og retssikkerhedschefen lagde bl.a. vægt på, at Folketingets Ombudsmand havde indledt en generel undersøgelse af Vurderingsstyrelsens behandling af anmodninger om aktindsigt i sager om omkategorisering af ejendomme.

Resultatet af ombudsmandens undersøgelse er nærmere omtalt i afsnittet "Sagsbehandlingstid i sager om aktindsigt".

Borger- og retssikkerhedschefen modtog i november og december 2023 mange opkald fra borgere, der kunne se, at Skatteforvaltningen havde sat penge ind på deres konto. Borgere forstod dog ikke hvorfor.

#### **Opringninger om "kompensation for eje"**

I november og december 2023 modtog Borger- og retssikkerhedschefen relativt mange telefonopkald fra borgere, der havde fået indbetalt beløb på deres konto med teksten "Kompensation for eje". Borgere kunne ikke se, hvad det nærmere drejede sig om, men det fremgik af kontoudskriften, at beløbet var indbetalt af Skatteforvaltningen.

Bl.a. på grund af mængden af opkald kontaktede Borger- og retssikkerhedschefen Skattestyrelsen og Vurderingsstyrelsen, og det viste sig, at teksten i sin helhed skulle lyde "kompensation for ejendomsskat" og angik tilbagebetalingsordningen vedrørende for meget betalt ejendomsskat for årene 2011-2020. Der var sendt et brev til alle berørte borgere forud for tilbagebetalingen, men det var – pga. en klagefrist – sket fire til fem måneder forud for selve udbetalingen. Der var derfor flere borgere, der ikke var opmærksomme på brevet eller sammenhængen.

Borger- og retssikkerhedschefen oplyste herefter om ovenstående, hvis borgere ringede til sekretariatet. Hvis borgere i øvrigt havde spørgsmål til beløbet eller tilbagebetalingsordningen i sin helhed, henviste Borger- og retssikkerhedschefen borgerne til Vurderingsstyrelsen.

## **Borger- og retssikkerhedschefens behandling**

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

### **Vejledning om indsigelsesordningen**

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

Hvis der er tale om en skriftlig henvendelse, vil Borger- og retssikkerhedschefen dog – afhængig af henvendelsens indhold – videresende henvendelsen direkte til Administrations- og Servicestyrelsen, så styrelsen kan tage stilling til, om der skal oprettes en indsigelsessag.

### Henvendelse blev til indsigelsessag

”Skattestyrelsen har via lang sagsbehandlingstid og fejl i sagsbehandlingen skabt et fejlagtigt krav på restskat”. Det var titlen på en henvendelse, som en borger sendte til bl.a. Borger- og retssikkerhedschefen. Af henvendelsen fremgik det, at den også var sendt til Skattestyrelsen, Administrations- og Servicestyrelsen og Folketingets Ombudsmand.

Borgeren mente at være kommet i klemme, fordi det ikke havde været teknisk muligt for hende at indberette et fradrag for indkomståret 2022. Det betød, at hun nu havde en restskat på over 900.000 kr.

Borger- og retssikkerhedschefen kontaktede i forlængelse heraf Skattestyrelsen, som oplyste, at styrelsen var i gang med at behandle en anmodning fra borgeren om et fradragsberettiget indskud for indkomståret 2022. Herudover oplyste Skattestyrelsen, at styrelsen havde videresendt henvendelsen fra borgeren om henstand med betaling af restskatten til styrelsens henstandsenhed. Skattestyrelsen havde orienteret borgeren om dette. Borger- og retssikkerhedschefen kontaktede også Administrations- og Servicestyrelsen, som oplyste, at styrelsen ikke havde modtaget en henvendelse fra borgeren.

Borger- og retssikkerhedschefen oplyste borgeren om ovenstående og vejledte hende om muligheden for at indgive en indsigelse over Skattestyrelsens sagsbehandling via indsigelsesordningen.

Borgeren takkede for svaret og skrev samtidig, at hun ønskede, at hendes oprindelige henvendelse skulle anses for en indsigelse over Skattestyrelsens sagsbehandling. Hun bad derfor om, at henvendelsen blev videresendt til Administrations- og Servicestyrelsen.

### Henvisning af borgeren til rette sted

Hvis der klages over en afgørelse, henviser Borger- og retssikkerhedschefen borgeren eller virksomheden til den klagevejledning, som fremgår af afgørelsen, da Borger- og retssikkerhedschefen ikke har kompetence til at behandle klagen. Efter en konkret vurdering kan klagen også videresendes til rette sted i forvaltningen.

I sådanne tilfælde er Borger- og retssikkerhedschefen opmærksom på, om der er dele af klagen, som ikke direkte angår selve afgørelsen, og som derfor skal behandles særskilt.

### Klage over afgørelse og manglende information på hjemmeside

En borger klagede til Borger- og retssikkerhedschefen over en afgørelse om aktindsigt, som Gældsstyrelsen havde truffet. Hun bemærkede samtidig, at hun mente, at det var uhensigtsmæssigt og mangelfuldt, at hun ved at følge vejledningen på Gældsstyrelsens hjemmeside ikke kunne se, hvordan hun som borger skulle henvende sig for at anmode om aktindsigt.

I forhold til selve afgørelsen bad Borger- og retssikkerhedschefen borgeren om at følge den klagevejledning, som hun havde modtaget sammen med afgørelsen. For så vidt angik spørgsmålet om information på hjemmesiden, videresendte Borger- og retssikkerhedschefen borgerens henvendelse til Gældsstyrelsen.

Gældsstyrelsen oplyste kort tid efter Borger- og retssikkerhedschefen om, at henvendelsen var sendt til styrelsens kontor for ekstern kommunikation, der løbende arbejder med forbedringer af Gældsstyrelsens hjemmeside. Borger- og retssikkerhedschefen oplyste borgeren om dette i sit svar.

I nogle tilfælde kan man få 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.

### Opkrævning af restskat

Borger- og retssikkerhedschefen modtog en henvendelse fra en borger, der var utilfreds med, at hun var blevet opkrævet restskat. Hun mente ikke, at det kunne være rigtigt, når hun tidligere havde anmodet om en afdragsordning og i øvrigt blev lønindeholdt. Henvendelsen var adresseret til afsenderen af opkrævningen.

Efter aftale med Borger- og Virksomhedskontakt i Skattestyrelsen blev henvendelsen videresendt til styrelsen med henblik på besvarelse. Borgeren blev orienteret om videresendelsen.

### Anmeldelse af muligt snyd med registreringsafgift

En borger ringede til Borger- og retssikkerhedschefens sekretariat og fortalte, at han havde en mistanke om, at en motorcykelforhandler snød med registreringsafgiften. Han havde allerede forsøgt at kontakte Motorstyrelsen med sin mistanke, men oplevede ikke, at de tog hans anmeldelse alvorligt. Borger- og retssikkerhedschefen modtog i forlængelse heraf også en skriftlig henvendelse fra borgeren om hans mistanke.

Borger- og retssikkerhedschefen tog herefter kontakt til Motorstyrelsen, som ikke kunne se, at de havde modtaget en egentlig anmeldelse fra borgeren.

Borger- og retssikkerhedschefen skrev til borgeren, at Borger- og retssikkerhedschefen ikke har kompetence til at føre kontrol med eventuelt snyd med registreringsafgift, og at borgerens henvendelse derfor var videresendt til behandling hos Motorstyrelsen.

Borgeren blev samtidig oplyst om, at Motorstyrelsen på grund af tavshedspligten ikke kunne oplyse borgeren om, hvorvidt hans henvendelse fik konsekvenser for den pågældende forhandler, da borgeren ikke var part i en eventuel sag mellem Motorstyrelsen og forhandleren.

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.

### Videresendelse førte til fravigelse af dækningsrækkefølge

”Jeg kontakter Borger- og retssikkerhedschefen, fordi jeg står i en byrdefuld situation, grundet at min bil er låst pga. manglende betaling af en gammel afgift”. Sådan indledte en borger sin henvendelse til Borger- og retssikkerhedschefen. I samme henvendelse anmodede borgeren om, at den sædvanlige praksis om, at alle skyldige afgifter skulle være betalt, før et køretøj kunne låses op, blev fraveget, henset til at hendes bil var helt uundværlig pga. sønnens kroniske sygdom, samt at hun betalte af på gælden hver måned via lønindeholdelse.

I anledning af borgerens henvendelse kontaktede Borger- og retssikkerhedschefen både Motorstyrelsen og Gældsstyrelsen telefonisk om, hvorvidt der efter reglerne var en mulighed for at gøre en undtagelse i en sag som den foreliggende, herunder hvilken af de to styrelser, der i givet fald kunne tage stilling hertil.

I forlængelse af dette sendte Borger- og retssikkerhedschefen borgerens henvendelse videre til Gældsstyrelsen og bad om at blive orienteret om styrelsens besvarelse til borgeren. Gældsstyrelsen traf herefter – efter afklaring hos Motorstyrelsen – afgørelse om fravigelse af dækningsrækkefølgen. Det fik den betydning, at borgeren hurtigere kunne bruge sin bil igen.

### Borger ønskede opsættende virkning, mens hans klage blev behandlet

En borger skrev til Borger- og retssikkerhedschefen, fordi Gældsstyrelsen havde svaret ham, at de ikke ville tillægge hans klage over afslag på eftergivelse af straffeomkostninger til Direktoratet for Kriminalforsorgen opsættende virkning. Det betød, at Gældsstyrelsen over en periode på 9 måneder havde lønindeholdt 7.690 kr.

Borgeren mente, at han opfyldte de betingelser, som fremgik af en bekendtgørelse på området, og at klagen derfor burde have været tillagt opsættende virkning.

Borger- og retssikkerhedschefen videresendte henvendelsen til Gældsstyrelsen og bad om at blive holdt orienteret om Gældsstyrelsens behandling af henvendelsen.

Gældsstyrelsen traf herefter afgørelse om, at borgerens klage skulle have været tillagt opsættende virkning i en periode, hvor klagen var under behandling hos Direktoratet for Kriminalforsorgen. Det betød, at borgeren havde et retskrav på udbetaling af det for meget indeholdte beløb samt rentegodtgørelse.

## Indledende undersøgelser

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 Borger- og retssikkerhedschefens vurdering af, om der er grundlag for at iværksætte en egentlig undersøgelse. Det kaldes en "indledende undersøgelse".

I 2023 bad Borger- og retssikkerhedschefen eksempelvis Vurderingsstyrelsen om oplysninger i forlængelse af bl.a. flere henvendelser fra borgere, hvor Vurderingsstyrelsen ved en fejl havde truffet afgørelse uden at have taget stilling til rettidige indsigelser.

### Spørgsmål om baggrund for manglende stillingtagen til rettidige indsigelser

Borger- og retssikkerhedschefen modtog flere henvendelser fra borgere, hvor Vurderingsstyrelsen ved en fejl havde truffet afgørelse i sager om kategorisering og vurdering af ejendomme uden at have taget stilling til borgernes rettidige indsigelser.

Bl.a. på baggrund af disse henvendelser besluttede Borger- og retssikkerhedschefen at bede Vurderingsstyrelsen om yderligere oplysninger. Formålet med anmodningen var særligt at belyse omfanget af den manglende stillingtagen til rettidige indsigelser i disse sagstyper, at få belyst årsagen til fejlene samt at få oplyst, om Vurderingsstyrelsen havde indrettet sig på en sådan måde, at de samme typer af fejl ikke skete igen. Desuden bad Borger- og retssikkerhedschefen Vurderingsstyrelsen om at oplyse, hvordan styrelsen havde håndteret de sager, der var fejlramt.

På baggrund af Vurderingsstyrelsens oplysninger besluttede Borger- og retssikkerhedschefen at afslutte sagen. Borger- og retssikkerhedschefen havde i den forbindelse noteret sig, at der var forskellige årsager til fejlbehandlingen af henholdsvis sager om ejendoms-kategorisering og sager om ejendomsvurdering, at andelen af fejl i begge sagstyper efter det oplyste var relativt lille set i forhold til antallet af behandlede sager, og at de fejlramte sager desuden var blevet håndteret.

Derudover havde Borger- og retssikkerhedschefen noteret sig, at Vurderingsstyrelsen – både hvad angik sagerne om ejendoms-kategorisering og ejendomsvurdering – havde fokus på, hvordan lignende typer af fejl kunne undgås fremadrettet.

Borger- og retssikkerhedschefen bad i 2023 også Skattestyrelsen om oplysninger på baggrund af en henvendelse fra en repræsentant i en dødsbosag.

**Spørgsmål om sagsbehandlingstid i sager om dødsbopbeskatning**

Borger- og retssikkerhedschefen anmodede Skattestyrelsen om svar på en række spørgsmål om sagsbehandlingstiden i dødsbosager, efter at en repræsentant havde oplyst, at der var et generelt problem med sagsbehandlingstiden i den indledende fase af denne type sager.

Efter at have indhentet oplysninger fra Skattestyrelsen kunne Borger- og retssikkerhedschefen konstatere, at der ikke var et generelt problem med sagsbehandlingstiden. Men Borger- og retssikkerhedschefens spørgsmål resulterede alligevel i et møde mellem Skattestyrelsen og Borger- og retssikkerhedschefen, hvor styrelsen fik lejlighed til at redegøre nærmere for en række af styrelsens processer for behandling af dødsbosager. I den forbindelse kom Borger- og retssikkerhedschefen med bemærkninger og anbefalinger til styrelsens sagsbehandling.

For det første anbefalede Borger- og retssikkerhedschefen, at Skattestyrelsen er opmærksom på at indtænke spørgsmålet om udsendelse af kvitteringsskrivelse med orientering om forventet sagsbehandlingstid i forbindelse med styrelsens overvejelser om, hvordan styrelsen i fremtiden skal tilrettelægge sit arbejde.

Dernæst kom Borger- og retssikkerhedschefen med bemærkninger til Skattestyrelsens faste praksis for dispensation fra fristen i dødsboskatteovens § 13, stk. 3. Borger- og retssikkerhedschefen anbefalede således, at styrelsen vurderede behovet for at kunne dispensere fra bestemmelsen, herunder behovet for en ændring af lovgivningen, så der er overensstemmelse mellem lovgivningen på området og styrelsens praksis.

For det tredje anbefalede Borger- og retssikkerhedschefen nogle nærmere angivne ændringer af formuleringen af nogle af Skattestyrelsens breve, som efter Borger- og retssikkerhedschefens opfattelse var svære at forstå.

Endelig anbefalede Borger- og retssikkerhedschefen, at Skattestyrelsen løbende har med i sine overvejelser, om der er mulighed for på relevant måde at måle på hele eller dele af sagsbehandlingstiden i dødsbosagerne, fx fra styrelsen har modtaget boopgørelsen, og til skattesagen er færdigbehandlet.

Borger- og retssikkerhedschefen afsluttede herefter sin indledende undersøgelse.

## 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 2023".

## Afsluttede undersøgelser

I nærværende afsnit beskrives de undersøgelser, som Borger- og retssikkerhedschefen har afsluttet i 2023. For aktualitetens og fuldstændighedens skyld er der desuden medtaget undersøgelser, som er færdigbehandlet indtil maj 2024.

### Sagsbehandlingen på gaveafgiftsområdet

I februar 2023 afsluttede Borger- og retssikkerhedschefen sin undersøgelse af sagsbehandlingen på gaveafgiftsområdet i Skattestyrelsen.<sup>21</sup> Formålet med undersøgelsen var at afdække, om der kunne udledes nogle generelle eller systemiske problemstillinger i forhold til sagsbehandlingen på området.

Undersøgelsen viste, at der på gaveafgiftsområdet grundlæggende sagsbehandles i overensstemmelse med de forvaltningsretlige sagsbehandlingsregler. Borger- og retssikkerhedschefen fandt dog anledning til at gøre Skattestyrelsen opmærksom på enkelte forhold.

I november og december 2023 orienterede Skattestyrelsen om, hvad Borger- og retssikkerhedschefens anbefalinger mv. havde givet styrelsen anledning til.

Borger- og retssikkerhedschefen noterede sig, at Skattestyrelsen havde igangsat flere initiativer som følge af undersøgelsen, herunder at der nu ved alle anmeldelser, som modtages digitalt på gaveafgiftsområdet, fremsendes en kvitteringsskrivelse ved modtagelsen, mens der i ikke-digitale sager fremsendes en kvitteringsskrivelse, hvis der ikke inden for en måned fra modtagelse af anmeldelsen har været kontakt til anmelder. I den forbindelse noterede Borger- og retssikkerhedschefen sig også, at styrelsen fremover vil sikre underretning i de sager, hvor en afgørelse ikke kan træffes inden for den udmeldte frist på seks måneder.

På baggrund af oplysningerne fra Skattestyrelsen afsluttede Borger- og retssikkerhedschefen i december 2023 opfølgningen på undersøgelsen af sagsbehandlingen på gaveafgiftsområdet.<sup>22</sup>

<sup>21</sup> [Undersøgelse af sagsbehandlingen på gaveafgiftsområdet, \(skatteforvaltningen.dk/retssikkerhed\)](https://skatteforvaltningen.dk/retssikkerhed).

<sup>22</sup> [Opfølgning på undersøgelse af gaveafgiftsområdet, \(skatteforvaltningen.dk/retssikkerhed\)](https://skatteforvaltningen.dk/retssikkerhed).

### **Skatteforvaltningens håndtering af vejledningsopgaven**

Borger- og retssikkerhedschefen afsluttede i maj 2024 sin undersøgelse af Skatteforvaltningens håndtering af vejledningsopgaven.

Det var Borger- og retssikkerhedschefens indtryk, at vejledningsindsatsen i Skatteforvaltningen overordnet set håndteres på en måde, hvor langt de fleste borgere og virksomheder får tilstrækkelig vejledning og svar på de spørgsmål, som de henvender sig til Skatteforvaltningen med.

Det var ligeledes Borger- og retssikkerhedschefens indtryk, at medarbejderne besidder en solid faglig viden og derved yder en i det store hele kompetent vejledningsindsats, når det kommer til besvarelse af de forskellige materielle spørgsmål, som borgere og virksomheder henvender sig med.

For så vidt angår kendskabet til de forvaltningsretlige regler fandt Borger- og retssikkerhedschefen dog anledning til at bemærke, at det på baggrund af de modtagne oplysninger fra flere af styrelserne i Skatteforvaltningen forekom noget usikkert, hvorvidt medarbejderne havde tilstrækkeligt kendskab til – og mulighed for at gøre sig bekendt med – indholdet af notatpligten, herunder forskellen på pligten til at notere og journalisere. Det samme gjorde sig gældende for flere af styrelserne for så vidt angik reglerne om partsrepræsentation og fuldmagtsforhold samt vedrørende pligten til tolkning og oversættelse.

Borger- og retssikkerhedschefen noterede sig således i forbindelse med undersøgelsen bl.a., at der er forskel på, om de enkelte styrelser har udarbejdet interne retningslinjer om de emner, som undersøgelsen havde særligt fokus på. Borger- og retssikkerhedschefen anbefalede på den baggrund, at styrelserne overvejede at udarbejde retningslinjer i de tilfælde, hvor de ikke havde sådanne.

Borger- og retssikkerhedschefen fandt i den forbindelse også anledning til at komme med nogle bemærkninger om sammenhængen mellem Den juridiske vejledning og Skatteforvaltningens brug af instrukser og interne retningslinjer.

Endelig fandt Borger- og retssikkerhedschefen anledning til at henlede opmærksomheden på vigtigheden af at have fokus på sammenhængskraften i Skatteforvaltningen. I forlængelse heraf bemærkede Borger- og retssikkerhedschefen, at undersøgelsen viste, at der er visse områder, hvor styrelserne med fordel kunne lade sig inspirere eller lære af hinanden. På den måde kunne styrelserne således drage fordel af at være en del af én samlet myndighed.

Borger- og retssikkerhedschefen vil i løbet af 2025 følge op på, hvad anbefalingerne har givet styrelserne anledning til.

### **Skatteforvaltningens indsamling, behandling og brug af offentligt tilgængelige oplysninger i konkrete sager**

Vores samfund bliver mere og mere digitaliseret. Det betyder bl.a., at det er muligt at finde mange oplysninger om borgere og virksomheder på internettet, herunder oplysninger som det kan være relevant at inddrage i Skatteforvaltningens sagsbehandling.

Bl.a. på baggrund heraf besluttede Borger- og retssikkerhedschefen at identificere og nærmere beskrive de retlige rammer for Skatteforvaltningens indsamling, behandling og brug af offentligt tilgængelige oplysninger i konkrete sager.

Borger- og retssikkerhedschefen anbefalede i sit notat fra april 2024, at man i Skatteforvaltningen danner sig et overblik over de metoder, der anvendes til at indsamle offentligt tilgængelige oplysninger til brug for behandlingen af konkrete sager.

På grund af den teknologiske udvikling anbefalede Borger- og retssikkerhedschefen ligeledes, at Skatteforvaltningen kontinuerligt opdaterer overblikket over metoder til indsamling af offentligt tilgængelige oplysninger, så der løbende sker en vurdering af nye metoder og typer af oplysninger.

Endelig anbefalede Borger- og retssikkerhedschefen, at man i Skatteforvaltningen overvejer, om der er behov for at udarbejde yderligere retningslinjer eller vejledninger for brugen af (nogle af) metoderne til indsamling af offentligt tilgængelige oplysninger i konkrete sager. Det kan både være tværgående og på styrelses-, område-, afdelings- eller kontorniveau.

Borger- og retssikkerhedschefen forventer at følge op på sine anbefalinger i notatet primo 2025.

### **Opfølgning på undersøgelse om henstand, opkrævning og inddrivelse**

I forlængelse af Borger- og retssikkerhedschefens undersøgelse om henstand, opkrævning og inddrivelse fra januar 2021 har Borger- og retssikkerhedschefen fulgt med i sagsbehandlingstiden for behandlingen af anmodninger om henstand og for notering af henstandsbevillinger på Skattekontoen.

I januar 2023 oplyste Skattestyrelsen, at sagsbehandlingstiden for behandlingen af anmodninger om henstand havde været faldende siden 2019, og at sagsbehandlingstiden i 2022 lå under Skattestyrelsens mål på 120 dage. På den baggrund afsluttede Borger- og retssikkerhedschefen i marts 2023 sin opfølgning hvad angik dette punkt.<sup>23</sup>

I januar 2024 oplyste Skattestyrelsen desuden, at der siden den seneste orientering om sagsbehandlingstiden for notering af henstandsbevillinger på Skattekontoen ikke var sket yderligere bunkeophobning, og at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for 2. halvår 2023 var på 6,99 arbejdsdage. Sagsbehandlingstiden lå dermed under det interne mål på 15 arbejdsdage. På den baggrund afsluttede Borger- og retssikkerhedschefen også sin opfølgning vedrørende dette punkt.

<sup>23</sup> [Opfølgning på henstandsundersøgelsen](https://skatteforvaltningen.dk/retssikkerhed). (skatteforvaltningen.dk/retssikkerhed).

### **Opfølgning på udviklingen i sagsbehandlingstiden på eksportområdet**

I juli 2023 afsluttede Borger- og retssikkerhedschefen sin opfølgning på udviklingen i sagsbehandlingstiden på området for eksport af køretøjer fra august 2021.<sup>24</sup>

Borger- og retssikkerhedschefen noterede sig i den forbindelse, at langt størstedelen af sagerne blev behandlet inden for sagsbehandlingsfristen i registreringsafgiftslovens § 7 c, stk. 2. Ligeledes noterede Borger- og retssikkerhedschefen sig, at Motorstyrelsen løbende havde fokus på at overholde 9-ugersfristen, ligesom styrelsen arbejdede med tiltag, der forventedes at have en positiv effekt på sagsbehandlingstiden.

### **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 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 2024 modtaget oplysninger herom fra Gældsstyrelsen.

Sammenfattende har Gældsstyrelsen oplyst, at der i 2. halvår 2023 blev behandlet langt flere eftergivelsessager, og at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er faldet sammenholdt med 1. halvår 2023. Gældsstyrelsen er opmærksom på, at sagsbehandlingstiden fortsat er lang og arbejder derfor på at nedbringe sagsbehandlingstiden yderligere. I den forbindelse har Gældsstyrelsen iværksat en række initiativer. Gældsstyrelsen har sat et mål om at nå ned på en sagsbehandlingstid på 120 dage for sager modtaget i 2024.

Borger- og retssikkerhedschefen følger fortsat med i udviklingen på området og har bedt om inden udgangen af august 2024 at modtage en redegørelse for sagsbehandlingstiden i første halvår af 2024.

### **Sagsbehandlingstiden i skattestraffesager**

I januar 2023 besluttede Borger- og retssikkerhedschefen at følge udviklingen i sagsbehandlingstiden i skattestraffesager. Borger- og retssikkerhedschefen er

<sup>24</sup> Opfølgning på udviklingen i sagsbehandlingstiden på eksportområdet, ([skatteforvaltningen.dk/retssikkerhed/](https://skatteforvaltningen.dk/retssikkerhed/)).

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 2024.

Om udviklingen i sagsbehandlingstiden fremgik det, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for behandling af skattestraffesager fortsat er stigende i forhold til de tidligere år. I 2023 var den gennemsnitlige sagsbehandlingstid 672 dage, hvor den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for 2022 var 620 dage.

Videre fremgik det, at de lovmæssige ændringer, der var gennemført, samt de ændrede kriterier for behandling eller berostillelse af en skattestraffesag i forhold til en underliggende klagesag, forventes at kunne nedbringe sagsbehandlingstiden. Det forventes herefter fortsat, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er nedbragt til 280 dage i 2027.

Det fremgik i øvrigt af orienteringen, at Skattestyrelsen – bl.a. på baggrund af en anbefaling fra Borger- og retssikkerhedschefen – med virkning fra 1. januar 2024 har indført en ny proces for orientering om forventet sagsbehandlingstid, så der fremadrettet udsendes kvitteringsbreve med oplysning om forventet sagsbehandlingstid til borgere og virksomheder i alle skatte- og afgiftsstraffesager.

Borger- og retssikkerhedschefen følger fortsat udviklingen i sagsbehandlingstiden og har bedt om at modtage en ny redegørelse fra Skattestyrelsen inden udgangen af januar 2025.

### **Opfølgning på undersøgelse om Skatteforvaltningens kommunikationskanaler**

Borger- og retssikkerhedschefen afsluttede i december 2020 en undersøgelse om Skatteforvaltningens kommunikationskanaler.<sup>25</sup>

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, herunder om borgere, virksomheder og Skatteforvaltningens medarbejdere er orienteret herom.

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

Som opfølgning på undersøgelsen har Borger- og retssikkerhedschefen i juni 2022 og oktober 2023 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.

<sup>25</sup> [Undersøgelse af Skatteforvaltningens kommunikationskanaler](https://skatteforvaltningen.dk/retssikkerhed), (skatteforvaltningen.dk/retssikkerhed).

**Kommende undersøgelse på kontrolområdet**

Borger- og retssikkerhedschefen planlægger at indlede en undersøgelse på kontrolområdet i 2024. Undersøgelsen sker som en opfølgning på den skattekontrollov, som trådte i kraft den 1. januar 2019, og vil bl.a. omhandle overholdelsen af de forvaltningsretlige grundsætninger i forbindelse med kontrolarbejdet.

**Kommende undersøgelse af de ikke-digitale borgeres møde med Skatteforvaltningen**

Der er – helt naturligt – på tværs af Skatteforvaltningen stort fokus på udnyttelse af de muligheder, som følger af udviklingen på det digitale område. Rigtig meget foregår i dag digitalt; både i sagsbehandlingen og i kontakten med borgere og virksomheder.

Der er imidlertid borgere, som af den ene eller den anden grund har vanskeligt ved at begå sig digitalt. En del af dem er fritaget for digital post, mens andre – fx med hjælp fra venner og familie – forsøger at klare sig i den digitale kontakt med bl.a. offentlige myndigheder.

Borger- og retssikkerhedschefen vil i en ny undersøgelse sætte fokus på de ikke-digitale borgeres møde med Skatteforvaltningen. Undersøgelsen vil blive indledt i 2024.

## Årets indsigelser og henvendelser i tal

I det følgende afsnit præsenteres en række hovedtal for Skatteforvaltningens og Borger- og retssikkerhedschefens behandling af indsigelser samt for de henvendelser, som Borger- og retssikkerhedschefen i øvrigt har modtaget i 2023.

### 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

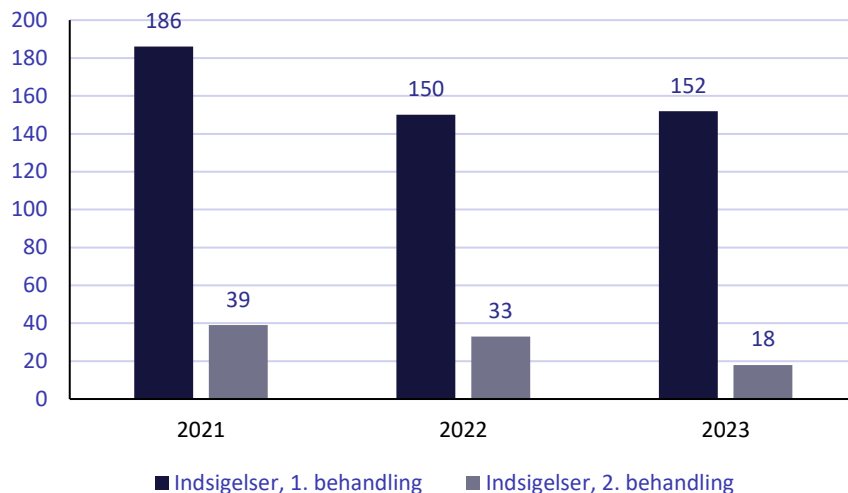
Er der tale om en klage over afgørelser og sagsbehandling, der kan medføre, at en afgørelse anses for ugyldig, er kompetencen henlagt til det almindelige klagesystem.

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 2023 modtog Skatteforvaltningen 152 indsigelser over forvaltningens sagsbehandling til 1. behandling, jf. **figur 1**. Dette er en lille stigning på to indsigelser i forhold til 2022, hvor Skatteforvaltningen modtog 150 indsigelser til 1. behandling.

Borger- og retssikkerhedschefen modtog 18 indsigelser over Skatteforvaltningens sagsbehandling til 2. behandling i 2023. Dette er næsten en halvering i forhold til 2022, hvor Borger- og retssikkerhedschefen modtog 33 indsigelser til 2. behandling, jf. **figur 1**. Dette skal dog ses i lyset af, at antallet af indsigelser til 2. behandling var højt i 2021 og 2022. Således har antallet af indsigelser til 2. behandling ligget mellem 11 og 27 i perioden 2015-2020.

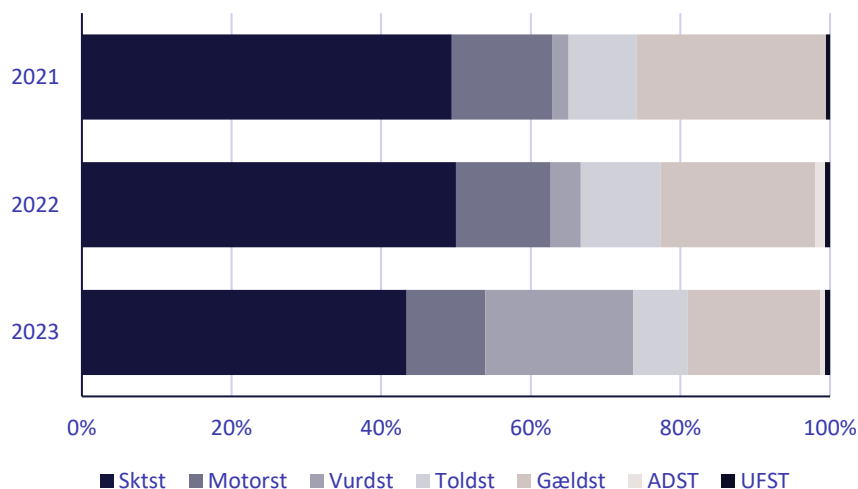
**Figur 1. Antal indsigelser modtaget i 2021-2023**

Det er 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 2023 udsendt årsopgørelser til ca. 5,3 mio. skattepligtige borgere og afsluttet 9.206 straffesager, Gældsstyrelsen har ind-drevet ca. 14 mia. kr. ved hjælp af bl.a. lønindeholdelse og modregning, Motorstyrelsen har afsluttet ca. 256.000 sager om værdifastsættelse, afgiftsberegning mv., og Vurderingsstyrelsen har udsendt ca. 340.000 ejendomsvurderinger for 2020 og udstillet foreløbige ejendomsvurderinger for 2022 af alle landets ca. 2,2 mio. skattepligtige ejendomme.

### Indsigelser i 1. instans

I **figur 2** nedenfor kan man se udviklingen i andelen af modtagne indsigelser til 1. behandling i perioden 2021-2023 fordelt på styrelser i Skatteforvaltningen. Fordelingen af indsigelser på de forskellige styrelser 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 2021-2023 fordelt på styrelser**

Skattestyrelsen har i 2023 modtaget flest indsigelser over styrelsens sagsbehandling med i alt 66 indsigelser, hvilket svarer til 43 procent af det samlede antal indsigelser, der er modtaget i Skatteforvaltningen i 2023.

Vurderingsstyrelsen har i 2023 modtaget næstflest indsigelser over styrelsens sagsbehandling med i alt 30 indsigelser, hvilket svarer til 20 procent af det samlede antal indsigelser, der er modtaget i Skatteforvaltningen i 2023.

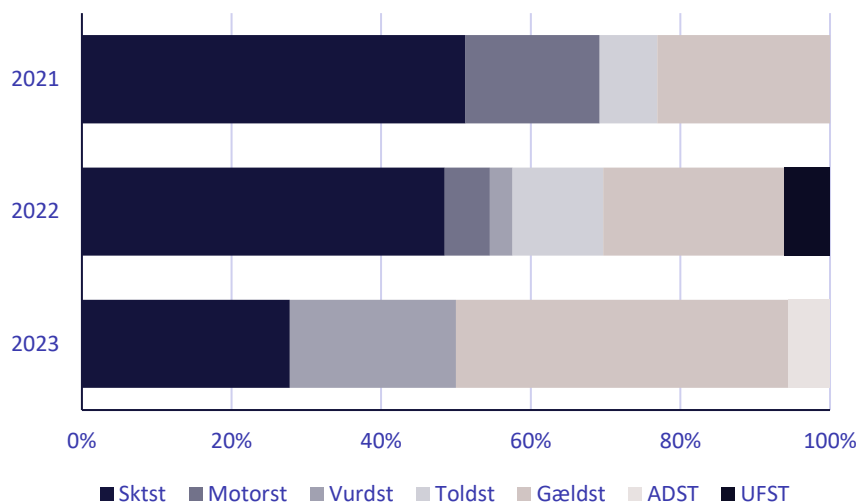
Det skal bemærkes, at Vurderingsstyrelsen har oplevet en stor stigning i antallet af indsigelser i 2023. Dette hænger naturligt sammen med udsendelsen af ejendomsvurderinger for 2020 og foreløbige ejendomsvurderinger for 2022 samt sagerne om juridisk kategorisering af ejendomme.

### Indsigelser i 2. instans

Borger- og retssikkerhedschefen har som nævnt modtaget 18 indsigelser til 2. behandling i 2023.

Borger- og retssikkerhedschefen har i 2023 modtaget flest indsigelser over Gældsstyrelsens sagsbehandling med otte klager, svarende til 44 procent af de modtagne indsigelser, og næstflest indsigelser over Skattestyrelsens sagsbehandling med i alt fem klager, svarende til 28 procent af de modtagne indsigelser. Herefter følger Vurderingsstyrelsen med fire klager, svarende til 22 procent af de modtagne indsigelser, jf. **figur 3**.

Borger- og retssikkerhedschefen har i 2023 ikke modtaget indsigelser over sagsbehandlingen i Motorstyrelsen, Toldstyrelsen og Udviklings- og Foreklingsstyrelsen.

**Figur 3. Andelen af indsigelser modtaget til 2. behandling i 2021-2023 fordelt på styrelser**

## Afsluttede indsigelser

I 2023 afsluttede Skatteforvaltningen behandlingen af 142 indsigelser over forvaltningens sagsbehandling. Af disse indsigelser blev 136 afsluttet med et svar til den, der havde klaget, mens seks indsigelser blev afsluttet ved, at klagen blev kaldt tilbage, jf. **tabel 1**.

Borger- og retssikkerhedschefen afsluttede behandlingen af 20 indsigelser i 2023, jf. **tabel 1**.

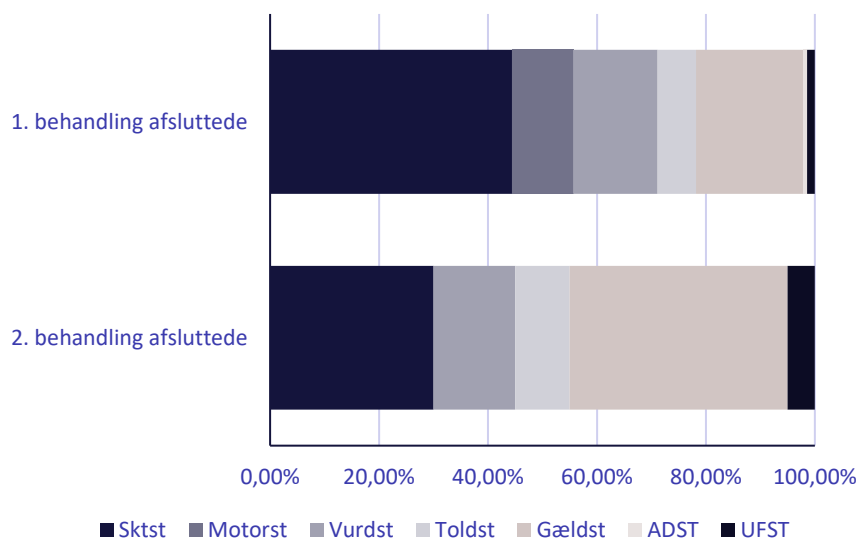
**Tabel 1. Antal afsluttede indsigelser i 2023**

|                                     |            |
|-------------------------------------|------------|
| Indsigelser, 1. behandling          | 142        |
| - Heraf tilbagekaldt/henlagt        | 6          |
| Indsigelser, 2. behandling          | 20         |
| - Heraf tilbagekaldt/henlagt        | 0          |
| <b>Afsluttede indsigelser i alt</b> | <b>162</b> |

I Skattestyrelsen blev fem indsigelser tilbagekaldt, mens én indsigelse blev tilbagekaldt i Motorstyrelsen.

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 2023 fordelt på styrelser – 1. behandling og 2. behandling**



Det fremgår af figuren, at indsigelser på Skattestyrelsens område udgør 44 procent af de afsluttede indsigelser i 1. instans i 2023. Herefter følger Gældsstyrelsen med 20 procent af de afsluttede indsigelser og Vurderingsstyrelsen med 15 procent af de afsluttede indsigelser.

Lidt anderledes ser det ud i 2. instans, hvor indsigelser på Gældsstyrelsens område udgør 40 procent af de afsluttede indsigelser i 2023, mens Skattestyrelsens andel udgør 30 procent af de afsluttede indsigelser, og Vurderingsstyrelsens andel udgør 15 procent af de afsluttede indsigelser. Det skal også bemærkes, at Borger- og retssikkerhedschefen ikke har behandlet nogen indsigelser på Motorstyrelsens område i 2023, selv om Motorstyrelsens andel udgør 11 procent af de afsluttede indsigelser i 1. instans.

### Hvad endte indsigelserne med?

En indsigelse over Skatteforvaltningens sagsbehandling kan føre til, at der gives kritik for en mangelfuld eller fejlagtig sagsbehandling i Skatteforvaltningen. Der kan i sagerne også henstilles til, at der fremadrettet sker ændringer i Skatteforvaltningens arbejdsprocesser, systemer mv.

For en nærmere gennemgang af kritikbegrebet henvises til afsnittet i beretningen herom.

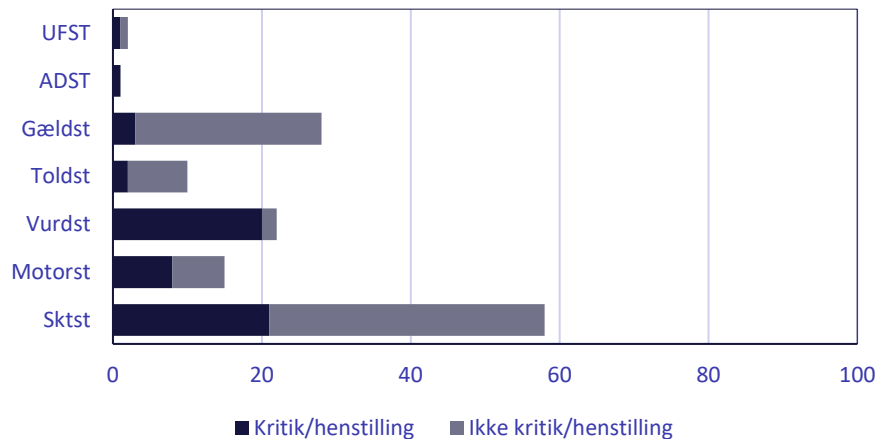
#### *Skatteforvaltningens 1. behandling af indsigelser*

Ved en gennemgang af Skatteforvaltningens behandling af indsigelser i 2023 ses det, at 56 af de afsluttede indsigelser i Skatteforvaltningen gav anledning til kritik og/eller henstillinger fra direktøren eller den relevante fagdirektør i forhold til styrelsens egen sagsbehandling.

Dette svarer til kritik og/eller henstillinger i 41 procent af de afsluttede indsigelser i 2023 (ikke medregnet tilbagekaldte/henlagte indsigelser), hvilket er på niveau med kritikprocenten i tidligere år.

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

**Figur 5. Udfald af sagerne i 1. instans i 2023**



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

Således har Vurderingsstyrelsen udtrykt kritik af egen sagsbehandling i 20 sager, svarende til 91 procent af styrelsens afsluttede sager i 2023, og Motorstyrelsen har udtrykt kritik af egen sagsbehandling i otte sager, svarende til 53 procent af styrelsens afsluttede sager i 2023. Derimod har Toldstyrelsen udtrykt kritik af egen sagsbehandling i to sager, svarende til 20 procent af styrelsens afsluttede sager i 2023, og Gældsstyrelsen har udtrykt kritik i tre sager, svarende til 11 procent af styrelsens afsluttede sager i 2023.

Som nævnt i beretningens afsnit om sagsbehandlingstid har Vurderingsstyrelsen behandlet en række indsigelser vedrørende sagsbehandlingstiden i sager om aktindsigt. Da sagsbehandlingstiden i disse sager havde været for lang, betyder det, at der er udtalt kritik i et stort antal af styrelsens indsigelsessager.

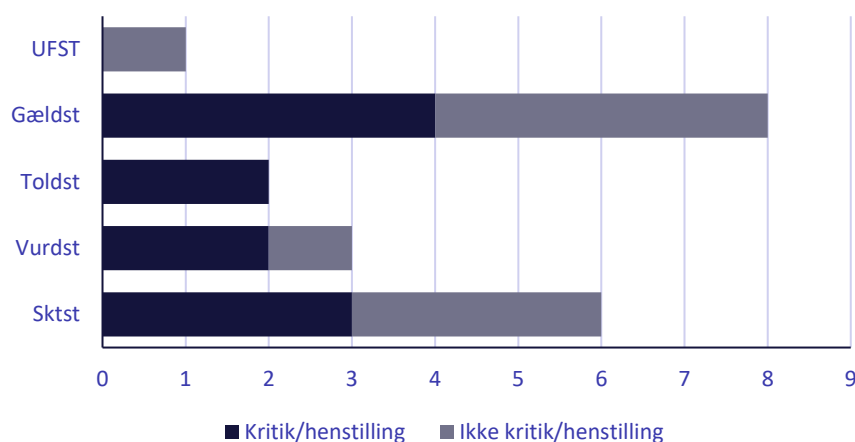
#### *Borger- og retssikkerhedsschefens 2. behandling af indsigelser*

Borger- og retssikkerhedsschefens 2. behandling af indsigelser i 2023 gav i 11 ud af 20 afsluttede sager anledning til kritik og/eller henstillinger i forhold til Skatteforvaltningens sagsbehandling.

Dette svarer til kritik og/eller henstillinger i 55 procent af de afsluttede indsigelser i 2023, hvilket er på niveau med kritikprocenten i de seneste år.

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

Figur 6. Udfald af sagerne i 2. instans i 2023



### Sagsbehandlingstid for indsigelser

En indsigelse behandles som tidligere nævnt 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 om dette sammen med information om, hvornår behandlingen af indsigelsen forventes afsluttet.

Målet er, at en indsigelse over Skatteforvaltningens sagsbehandling afsluttes senest seks uger efter oprettelsen af sagen hos 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 i 2023 nået i 100 indsigelsessager i Skatteforvaltningen, svarende til 74 procent af de i alt 136 afsluttede indsigelsessager (ikke medregnet tilbagekaldte/henlagte indsigelser), jf. **tabel 2**.

Det fremgår ligeledes af tabellen, at Gældsstyrelsen har afsluttet 27 indsigelsessager inden for den fastsatte frist, svarende til 96 procent af de i alt 28 afsluttede indsigelsessager i 2023, mens Motorstyrelsen har afsluttet 12 indsigelsessager inden for den fastsatte frist, svarende til 80 procent af de i alt 15 afsluttede indsigelsessager i 2023. Herefter følger Vurderingsstyrelsen, Skattestyrelsen og Toldstyrelsen, der har afsluttet henholdsvis 68 procent, 67 procent og 60 procent af deres indsigelsessager inden for den fastsatte frist.

**Tabel 2. Overholdelse af målsætning for sagsbehandlingstid i 2023**

|                                      | Frist overholdt |               | Frist ikke overholdt |               |
|--------------------------------------|-----------------|---------------|----------------------|---------------|
|                                      | Antal           | %             | Antal                | %             |
| Skattestyrelsen                      | 39              | 67,24%        | 19                   | 32,76%        |
| Motorstyrelsen                       | 12              | 80,00%        | 3                    | 20,00%        |
| Vurderingsstyrelsen                  | 15              | 68,18%        | 7                    | 31,82%        |
| Toldstyrelsen                        | 6               | 60,00%        | 4                    | 40,00%        |
| Gældsstyrelsen                       | 27              | 96,43%        | 1                    | 3,57%         |
| Administrations- og Servicestyrelsen | 0               | 0,00%         | 1                    | 100,00%       |
| Udviklings- og Forenklingsstyrelsen  | 1               | 50,00%        | 1                    | 50,00%        |
| <b>I alt</b>                         | <b>100</b>      | <b>73,53%</b> | <b>36</b>            | <b>26,47%</b> |

*Sagsbehandlingstid i 2. instans*

Hos Borger- og retssikkerhedschefen blev målet for sagsbehandlingstiden nået i 12 indsigelsessager, svarende til 60 procent af de i alt 20 afsluttede indsigelsessager i 2023.

Der er tale om en væsentlig forbedring i forhold til 2022, hvor kun 33 procent af indsigelsessagerne blev afsluttet inden for den fastsatte frist. Samtidig må det konstateres, at det ikke helt kan undgås, at nogle sager tager lidt længere tid at behandle. Dette skyldes 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.

**Øvrige henvendelser til Borger- og retssikkerhedschefen**

Borger- og retssikkerhedschefen modtager en række skriftlige og telefoniske henvendelser af forskellig karakter fra borgere, virksomheder, medier, 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.

Når Borger- og retssikkerhedschefen modtager en skriftlig henvendelse, bliver der som hovedregel oprettet en sag i sagsbehandlingssystemet.

Når der er tale om telefoniske henvendelser, bliver der oprettet en sag i de tilfælde, hvor Borger- og retssikkerhedschefen skal foretage sig noget i anledning af henvendelsen. Det vil sige, at der som udgangspunkt ikke bliver oprettet en

sag i de tilfælde, hvor en telefonisk henvendelse kan afsluttes straks, fx ved generel vejledning.

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

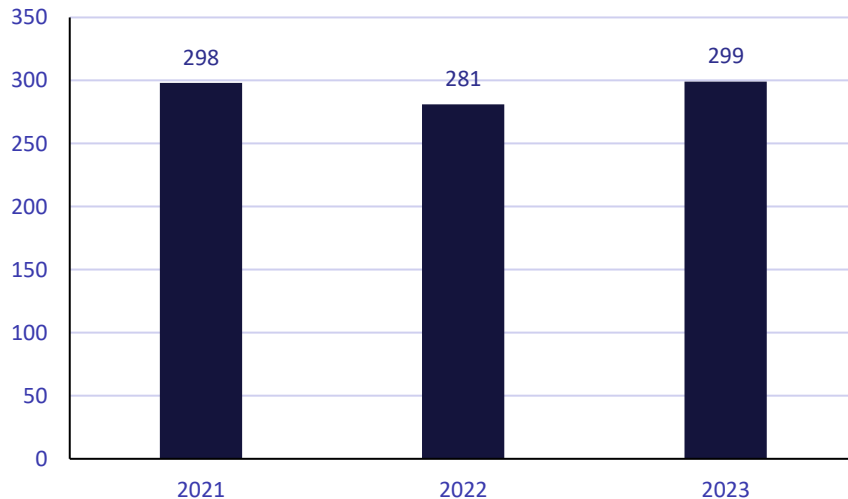
Processen blev ændret i 2022, hvorefter Borger- og retssikkerhedschefen alene modtager lovforslag i intern høring, hvis de er blevet udvalgt fra lovprogrammet, eller hvis Skatteministeriets departement i forbindelse med forberedelsen af lovforslaget har vurderet, at der er retssikkerhedsmæssige aspekter, som kræver inddragelse af Borger- og retssikkerhedschefen. Det samme gør sig gældende for så vidt angår bekendtgørelser.

Borger- og retssikkerhedschefen modtager fortsat alle lovforslag og 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, hvor der er oprettet en sag, fremgår af nedenstående **figur 7**. Det fremgår af figuren, at Borger- og retssikkerhedschefen modtog i alt 299 henvendelser i 2023, hvilket er en lille stigning i forhold til 2022. Hertil kommer de telefoniske henvendelser, hvor der ikke er blevet oprettet en sag.

**Figur 7. Antal øvrige henvendelser til Borger- og retssikkerhedschefen i 2021-2023**



Stigningen i antallet af henvendelser i 2023 skyldes primært en stigning i antallet af eksterne henvendelser fra 181 i 2022 til 213 i 2023, jf. **figur 8**. Dette hænger i høj grad sammen med den øgede aktivitet på Vurderingsstyrelsens område i form af udsendelsen af ejendomsvurderinger for 2020 og foreløbige ejendomsvurderinger for 2022 samt sagerne om juridisk kategorisering af ejendomme, hvilket også har medført en række henvendelser til Borger- og retssikkerhedschefen.

**Figur 8. Andelen af øvrige henvendelser til Borger- og retssikkerhedschefen i 2021-2023 fordelt på henvendelsestyper**

