



SKATTEMINISTERIET

j.nr. 07-087533
Dato : 30. maj 2007

Til

Folketingets Skatteudvalg

Hermed sendes svar på spørgsmål nr.254 af 21. maj 2007.
(Alm. del).

Spørgsmålet er stillet efter ønske fra John Dyrby Paulsen (S).

Kristian Jensen

/ Tina R. Olsen

Spørgsmål 254:

”Ministeren bedes kommentere artiklen "SKAT giver pinligt ringe rådgivning" fra Penge & Privatøkonomi nr. 6 juni 2007, jf. alm. del - bilag 143.”

Svar:

Penge & Privatøkonomi har ved at stille 4 konkrete spørgsmål, undersøgt om man kan stole på de svar man får fra SKAT.

Det skal indledningsvist bemærkes, at de spørgsmål, der stilles i undersøgelsen næppe kan betragtes som repræsentative. SKAT modtager ca. 5.000.000 telefonopkald om året, og størstedelen af disse er omkring udsendelsen af forskudsopgørelsen og selvangivelsen. Der findes ikke præcise opgørelser af, hvilke spørgsmål der oftest stilles af kunderne, men erfaringsmæssigt drejer spørgsmålene sig typisk om emner som restskat / overskydende skat, bestilling af Tast-Selv-kode, frister og befodringsfradrag.

Det er naturligvis vigtigt, at Kundecentret giver korrekt svar eller henviser spørgeren til en specialist der kan besvare spørgsmålet korrekt.

SKATs Interne Revision har i foråret 2007 undersøgt Kundecentret i Ribe bl.a. for om de afgivne svar, både materielt og formelt, var korrekte. Det var Intern Revisions konklusion, at der bliver svaret korrekt på de indkommende spørgsmål og henvendelser.

Når Penge & Privatøkonomi tilsyneladende kommer til det modsatte resultat, kan det hænge sammen med, at de stillede spørgsmål ikke alle kan opfattes som ukomplicerede spørgsmål, Kundecentret skulle have svaret på. Opbygningen er jo således, at Kundecentret primært skal kunne svare på de mest sædvanlige og ukomplicerede spørgsmål.

Medarbejderne i Kundecentret skal kun svare, hvis de er sikre på, at det svar de vil give er det rigtige. Hvis Kundecentret finder spørgsmålet for kompliceret, skal spørgsmålet viderestilles til en medarbejder i et skattecenter, der har speciale på området eller svare kunden, at man undersøger sagen og ringer tilbage. Dette er tilsyneladende ikke sket i tilstrækkelig grad i forbindelse med undersøgelsen.

Det er således ikke korrekt, når Penge & Privatøkonomi hævder, at ”det skulle altså være eliten inden for hver felt, man bliver henvist til ved konkrete spørgsmål”, underforstået når man møder den første medarbejder i Kundecentret. Den egentlige ekspertise inden for de enkelte fagområder er fortsat placeret i skattecentre.

Hvis man har spørgsmål af mere kompliceret art, er muligheden for at søge om et bindende svar mere oplagt. Ordningen med bindende svar giver jo den fordel, at svaret er bindende for SKAT i op til 5 år.

Opgaven i Kundecentret er således en høj grad af straksafklaring for borgeren. SKAT vægter det højt, at borgeren så vidt muligt kan få svar hos medarbejderne i Kundecentret. Med den meget store og brede opgaveportefølje, som SKAT har, er det derfor nødvendigt, at medarbejderne i Kundecentret har meget brede snarere end meget dybe kompetencer.

På baggrund af undersøgelsen i Penge & Privatøkonomi, har SKAT indskærpet overfor medarbejderne i Kundecentret, at spørgsmålene skal viderestilles til skat-tecentrene, hvis de er i tvivl om svaret. Herudover overvejer SKAT om der er behov for yderligere tiltag for at sikre den faglige kvalitet af svarene.