



PERSONSKATTEOPKRÆVNING

EN UNDERSØGELSE FORETAGET AF TNS GALLUP FOR



SKAT

Udarbejdet af:
Synne Nygård
Sverre Riis Christensen

Dato: 2. januar 2012
Projektnummer: 58069

Indholdsfortegnelse

1. BAGGRUND OG FORMÅL MED UNDERSØGELSEN	3
Baggrund	3
Formål.....	3
2. DATAINDSAMLINGSMETODE	4
3. HOVEDKONKLUSIONER.....	5
4. KENDSKAB TIL OG INTERESSE FOR FORSKUDSSKAT, ÅRSOPGØRELSE OG RESTSKAT.....	8
5. KOMMUNIKATIONEN FRA SKAT	13
6. MOTIVATION FOR AT INVOLVERE SIG MERE.....	18
7. KOMMUNIKATIONSEFFEKT	24
8. SPØRGESKEMA	28

1. BAGGRUND OG FORMÅL MED UNDERSØGELSEN

Baggrund

SKAT ønsker med undersøgelsen at belyse skatteydernes holdning og forståelse af den nuværende personskatteopkrævning i form af forskudsskatten, årsopgørelse samt restskat. Videre skal undersøgelsens resultater bidrage til at give svar på borgernes parathed til at acceptere ændringer i den nuværende a conto ordning.

Formål

Resultaterne af undersøgelseerne skal blandt andet anvendes til at målrette de kommende tiltag indenfor modernisering af a conto ordningen. Resultaterne skal derudover skabe grundlag for kommende ledelsesforelæggelser og -beslutninger, herunder i forbindelse med et evt. lovforberedende arbejde i forbindelse med udmøntning af nye, effektive procedurer for myndighedsinitierede forskudsændringer.

Derudover skal undersøgelsens data ligge til grund for en række udviklingstiltag af den måde, hvorpå SKAT kommunikerer med borgerne om forskudsskatten og årsopgørelsen, samt administrationen af samme.

SKATs kommunikation med borgerne vil potentielt have en indflydelse på bevidsthed om og kendskab til forskudsskat, årsopgørelse samt restskat. Videre vil den enkelte borgers videnbehov og –niveau variere i forhold til en række faktorer, for eksempel i relation til beskæftigelsessituation, livsfase og civilstand. Undersøgelsen skal kunne differentiere mellem forskellige behov for at resultaterne skal kunne bruges i udviklingen af kommunikationen til borger, samt evt. ændringstiltag i a conto ordningen.

På baggrund heraf gennemføres undersøgelsen i forhold til borgere med en sammensat og skiftende økonomi. Undersøgelsen er repræsentativ for borgere i alderen 18-65 år. Den del af befolkningen der er fra 70 år og opefter, må formodes at have meget stabile indkomstforhold, og dermed skatteforhold, hvilket betyder at det næppe er nødvendigt at undersøge denne befolkningsgruppes skatteforhold.

2. DATAINDSAMLINGSMETODE

Undersøgelsen er gennemført i to dele: en forundersøgelse og en hovedundersøgelse. Forundersøgelsen er en kortere undersøgelse, der blev gennemført i perioden 24. - 30. oktober, inden SKAT udsendte kommunikationsmateriale til borgere om forskudsopgørelsen primo november. Forundersøgelsen består af 1.090 respondenter.

Hovedundersøgelsen indeholdt spørgsmål fra forundersøgelsen, samt en yderligere blok, for en mere dybdegående analyse af specialområder. Hovedundersøgelsen blev gennemført 21. – 27. november. Hovedundersøgelsen består af 1.061 respondenter.

Hver undersøgelse er gennemført med borgere i alderen 18-65 år. Stikprøven er repræsentativ på køn, alder, uddannelse og region.

Data analyseres i forhold til indkomstforhold, skattekompleksitet (stadfæstes via spørgsmål i spørgeskemaet), alder og boligforhold..

Dataindsamlingen er gennemført som webundersøgelse, idet internetpenetrationen for befolkningen 18-74 år er på 90 % (Danmarks Statistik 2011), og i betragtning af at de nyudviklede tiltag sandsynligvis vil være webbaserede. Interviewene er gennemført i Gallups eget webpanel Gallup Forum.

Figureerne er baseret på 2.151 besvarelser, med mindre andet fremgår.

3. HOVEDKONKLUSIONER

Overblik over skatten

- 24 % synes i høj grad de har overblik over deres skattemæssige forhold, mens 50 % har svaret ”i nogen grad” (fig. 1). Andelen er noget større blandt mænd end blandt kvinder. Der er en klar forbindelse mellem overblik over skattemæssige forhold og alder, idet graden af overblik stiger med alderen. Selvstændige er den gruppe, der i størst omfang havde en forventning om, at forskudsopgørelsen ikke passede. Studerende er den gruppe, der blev mest overraskede over, at skatten ikke passede (fig. 4).
- Der er en klar sammenhæng mellem skatteyderes skattesituation og deres opfattelse af overblik over skatten. Skatteydere, der i 2010 fik penge tilbage, mener at have en høj grad af overblik (28 %), i modsætning til dem, der har skullet betale restskat (18 %).

Tillid til SKAT

- 84 % har i høj- eller nogen grad tillid til, at SKAT har et godt overblik over deres skattemæssige oplysninger (fig. 6).
- 35 % har i høj grad tillid til SKAT, hvilket er 11 procentpoint højere, end andelen, der i høj grad mener de har overblik over egne skattemæssige forhold (fig. 1). Skatteyderne kan således siges at have større tillid til SKAT end til sig selv på det område.

Misforståelse omkring renteudgifter

- Blandt ejere af egen bolig, i form af ejerbolig eller andelsbolig, er det en udbredt opfattelse, at renteudgifter automatisk bliver indberettet af banken, når der sker ændringer (fig. 9). 26 % svarer, at det er noget, de selv skal oplyse SKAT om, mens 69 % mener, at det ’løbende indberettes automatisk’. Af de 69 %, ønsker 77 %, at den virkelige verden stemte overens med deres opfattelse, idet de ønsker, at SKAT løbende får oplysninger om ens renter på lån fra banken/kreditforeningen, og at man på den måde slipper for selv at skulle regulere sin forskudsopgørelse (fig. 26).

Tilfredshed med SKATs kommunikation

- Skatteydernes vigtigste informationskanaler, altså hvorfra de primært får deres information, er skat.dk, TastSelv, og SKATs mails (fig. 10).
- 80 % er tilfreds/overvejende tilfreds med kommunikationen fra SKAT (fig. 11). Især bliver SKATs mails godt modtaget. 84 % siger, de læser dem helt eller delvist (fig. 13).
- Skatteydere, der går meget op i, at deres skat passer, svarer i større grad end andre, at de læser mails, som de modtager fra SKAT, helt.

Ønske om at SKAT styrer mere

- Andelen, der tjekker sin forskudsopgørelse 1-2 gange om året ligger på 40 % (fig. 15). Andelen der aktivt sørger for at ændre sin forskudsopgørelse, hver gang der er behov for det, ligger på 46 % (fig. 16).
- Skatteyderne har en høj grad af tillid til, at SKATs oplysninger er opdaterede og korrekte. Det er naturligt at antage, at andelen der tjekker sin forskudsopgørelse 1-2 gange om året, vurderer at de har behov for at ændre den sjældnere end dette, idet der ikke er store ændringer i deres økonomi i løbet af et år.
- I tilfælde af, at man sandsynligvis skal betale en restskat, som overstiger 4-5000 kr., ønsker den gennemsnitlige skatteyder et varsel fra SKAT (fig. 21). Niveauet afhænger af behovet for sikkerhed, samt den økonomiske situation. Følgelig har kvinder har et lavere gennemsnitligt beløb end mænd, og de har et større behov for overblik over deres skattesituation. Videre ses der, at studerende ligeledes har et lavere gennemsnitsbeløb for hvornår de ønsker involvering fra SKAT, end andre beskæftigelsesgrupper. Studerende må antages at have et lavere budget og dermed være mere sårbare for store udsving i skatten.
- Generelt er skatteyderne interesserede i, at deres forskudsopgørelse rettes, hvis den er på gal kurs (88 %)(fig. 22). 34 % ønsker, at SKAT retter forskudsopgørelsen, så den passer, dog efter en varselsfrist. 54 % ønsker, at SKAT sender en mail med relevante oplysninger, hvor de beder skatteyderen rette det selv.
- 29 % af dem, der ønsker at SKAT involverer sig mere, samtykker i at SKAT regulerer forskudsopgørelsen, selvom det kan betyde, at den udbetalte løn varierer over året (fig. 23).
- Det er en klar sammenhæng mellem skatteydernes overblik over egen skattesituation og ønsket om involvering fra SKAT. Dem med et godt overblik ønsker ikke i samme omfang en aktiv involvering fra SKAT, sammenlignet med dem, der slet ikke har overblik over deres skattesituation.
- Overblik over egen skattesituation, og tilfredsheden med informationen, er begge forbundet med alder, idet både overblik og tilfredshed stiger med alderen. Pensionister har et større overblik over, og en bedre forståelse af skat, end for eksempel studerende.
- Pensionister og studerende, ønsker dog en større grad af involvering fra SKAT, sammenlignet med ansatte og selvstændige.

Positiv effekt af forskudskampagnen

- Kommunikationsindsatsen om forskudsopgørelsen i november 2011 udgjorde en positiv forskel på skatteydernes opfattelse af SKATs kommunikation. Andelen, der mener at mails fra SKAT er en vigtig informationskilde, stiger fra 28 % til 40 % efter denne periode. Ligeledes stiger tilfredsheden med information fra SKAT.
- Lige efter en stor udsendelse af mails om forskudsopgørelsen til borgerne er der flere, der angiver, at de læser mails fra SKAT

- Motivation og bevidstheden omkring at tjekke forskudsopgørelsen stiger ved modtagelse af en personlig rettet e-mail om, at næste års forskudsopgørelse ligger klar. Dette fremgår ved at andelen, der aldrig tjekker sin forskudsopgørelse/skattekort, samt andelen, der aldrig sørger for at ændre deres forskudsopgørelse/skattekort, mindskes umiddelbart efter kommunikationsindsatsen.

4. KENDSKAB TIL OG INTERESSE FOR FORSKUDSSKAT, ÅRSOPGØRELSE OG RESTSKAT

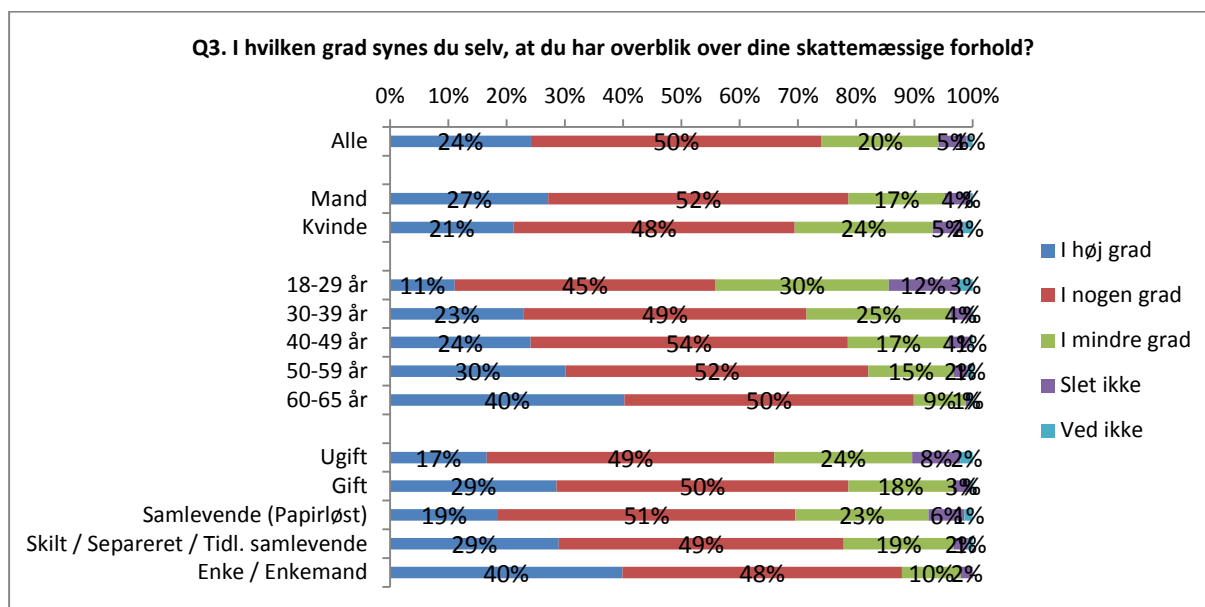
Udgangspunktet for arbejdet med at forbedre kommunikationen vedrørende forskudsskat, årsopgørelse og restskat, er skatteydernes egen vurdering af, kendskab og interesse for samme. Nærværende kapitel omhandler skatteydernes kundskab, viden, formodninger og interesser for skatteforhold.

I figur 1 vises skatteydernes egen vurdering af deres overblik over egne skattemæssige forhold. 1 ud af 4 synes i høj grad, at de har overblik over deres skattemæssige forhold. Andelen er noget større blandt mænd end blandt kvinder. Der er en klar forbindelse mellem overblik og alder, idet graden af overblik stiger med alderen. Gifte og enker/enkemænd angiver også en høj grad af overblik.

I forhold til beskæftigelsesstatus er pensionister den gruppe med højest grad af overblik, herefter følger ansatte, selvstændige, ikke i arbejde og studerende, i den nævnte rækkefølge.

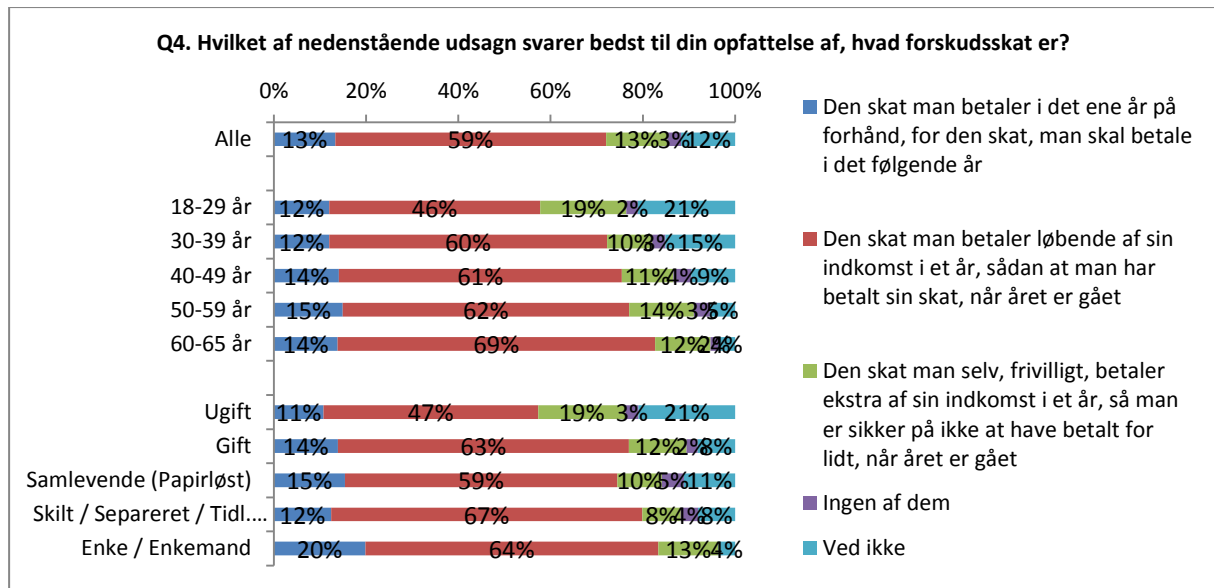
Der er en klar sammenhæng mellem skattesituation og overblik over skatten, idet skatteydere, der i 2010 fik penge tilbage, angiver at have en høj grad af overblik, i modsætning til dem, der har skullet betale restskat.

Figur 1



59 % af skatteyderne har den korrekte opfattelse af hvad forskudsskat er, nemlig 'den skat man betaler løbende af sin indkomst i et år, sådan at man har betalt sin skat, når året er gået'. Dette er særligt udbredt blandt personer, som bor i Nordjylland, er gift eller skilt, i aldersgruppen 60-65 år, samt i beskæftigelse (ansat). Usikkerheden omkring hvad forskudsskat er, er større i de yngre aldersgrupper (fig. 2).

Figur 2

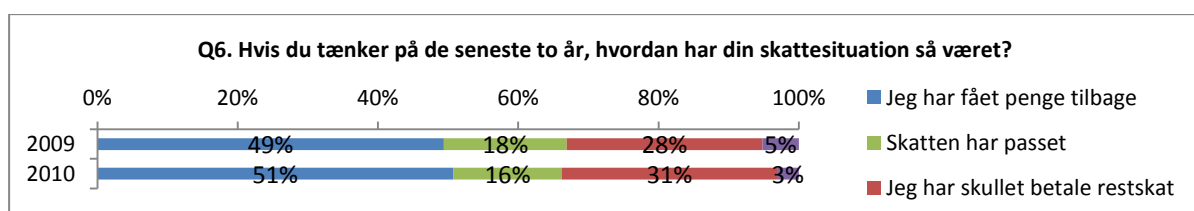


Halvdelen, af de adspurgte skatteydere, fik penge tilbage i skat i 2009 og i 2010 (fig. 3). Mellem 28 % og 31 % skulle betale restskat. Andelen der har oplevet at skatten har passet, ligger på 16 % til 18 %. Denne andel har SKAT til hensigt at forøge.

I 2010 var det flere i aldersgruppen 18-39 år, der fik penge tilbage i skat. For de 60-65 årige har skatten passet.

I forhold til beskæftigelse, er der en større andel blandt de selvstændige der har fået restskat (48 %), og en større andel blandt almindelig ansatte, der fik penge tilbage (53 %).

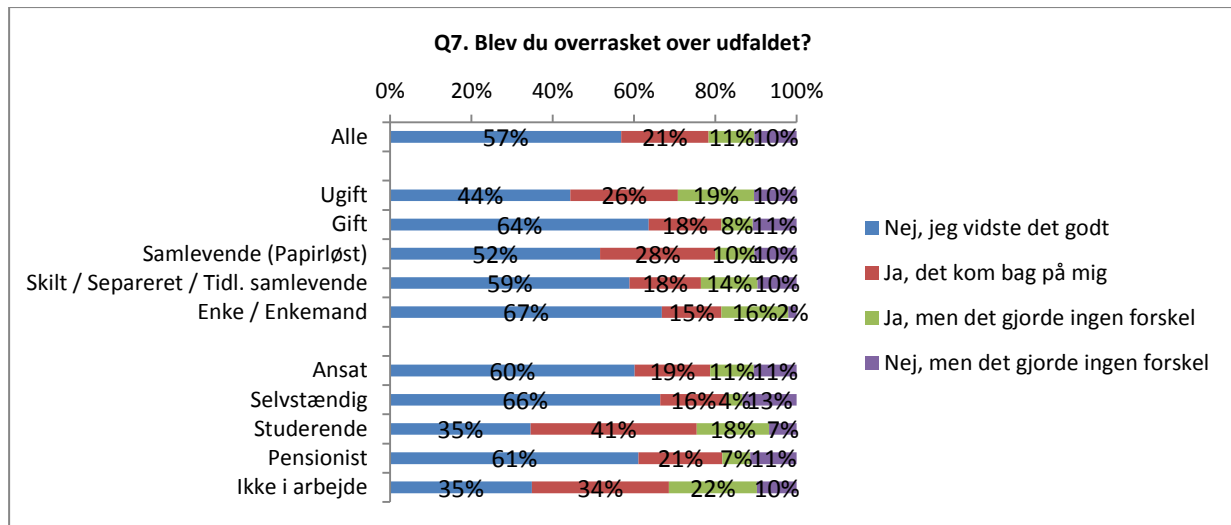
Figur 3



Figur 4 viser, at 32 % af dem, der har fået penge tilbage eller har skullet betale restskat (77 % (i 2009) og 82 % (i 2010)) blev overrasket over udfaldet. Blandt dem, der blev overrasket er der flere ugifte og samlevende (papirløst). Gifte blev i mindre grad overrasket.

Blandt selvstændige er den største andel, der havde en forventning om, at forskudsskatten ikke passede, mens der blandt studerende var den største andel, for hvem det kom bag på, at forskudsskatten ikke passede.

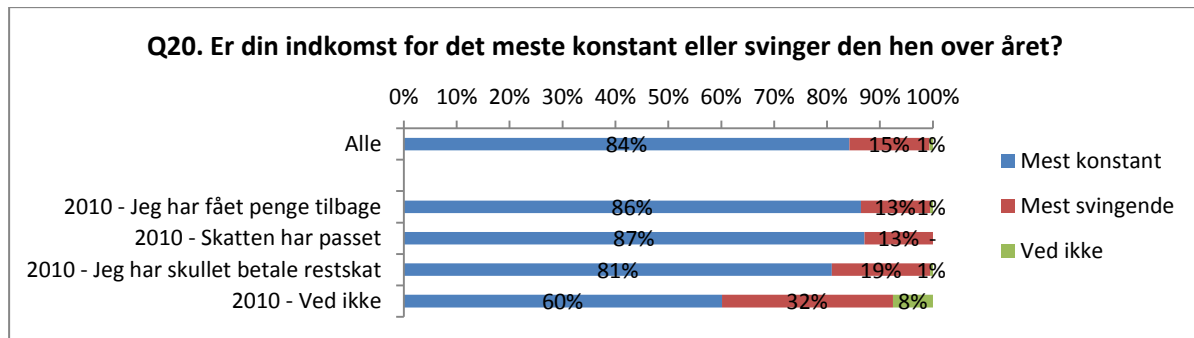
Figur 4



Base=1.872. Kun stillet til respondenter der har fået restskat eller penge tilbage i enten 2009 eller 2010, Q6.

84 % skatteyderne, har en indkomst, der for det meste er konstant hen over året (fig. 5). Kvinder samt pensionister, har i større omfang en konstant indkomst. Blandt mænd og unge (18-39 år), er der en større andel, der har en indkomst, der svinger hen over året.

Figur 5



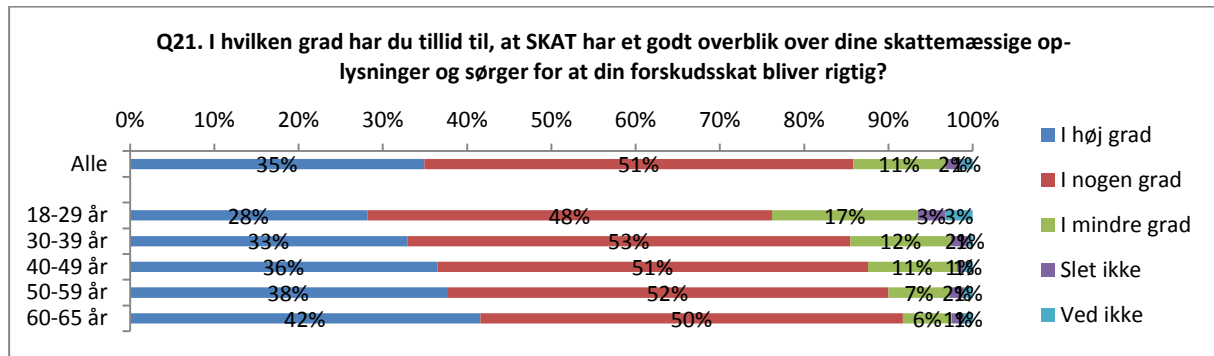
Der er stor variation i omfanget af kendskab til, forståelse og interesse for, at forskudsopgørelsen er korrekt (fig. 2, 3 og 4). 35 % har en høj grad af tillid til, at SKAT har et godt overblik over ens skattemæssige oplysninger og deraf sørger for at deres forskudsskat bliver rigtig. Dette er uafhængigt af, om borgerne er bekendte med, og bevidste omkring egne skattemæssige forhold. Dette fremgår af figur 6.

Andelen der i høj grad har tillid til, at SKAT har et godt overblik over deres skattemæssige oplysninger, er 11 procentpoint højere, end andelen der i høj grad har overblik over egne skattemæssige forhold (fig. 1). Skatteyderne har således større tillid til SKAT end til sig selv på det område.

Skatteydere, der i 2010 fik penge tilbage i skat, har i høj grad tiltro til SKAT.

Andelen der har mindre grad af tiltro, består af unge (18-29 år), samt selvstændige. Disse to grupper er også kendetegnet ved, at de har en større grad af varierende indkomst.

Figur 6



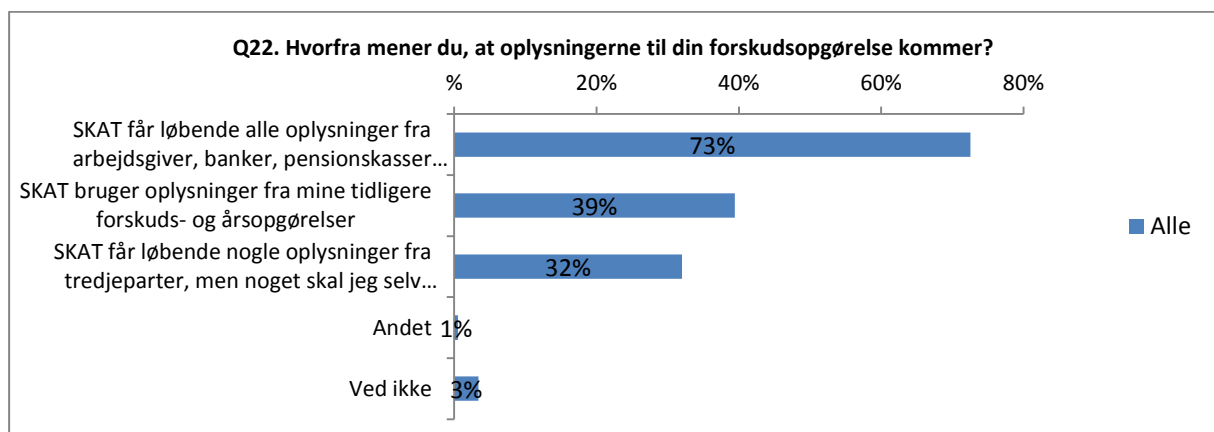
I forlængelse af spørgsmål om tillid til SKAT, er der spurgt ind til kendskabet til, hvorfra SKAT får oplysninger til forskudsopgørelsen. Dette fremgår af figur 7. Det var mulighed til at angive flere svar, og der er i gennemsnit sat 1,45 kryds i svarlisten.

73 % mener at SKAT løbende får alle oplysninger for arbejdsgiver, banker og pensionskasser. Dette er en fejlagtig antagelse.

32 % svarer, at SKAT modtager oplysninger løbende, men at noget, skal man selv oplyse.

Skatteydere, der ønsker ingen eller lille involvering fra SKAT (fig. 22), mener i større grad at SKAT bruger oplysninger fra tidligere forskuds- og årsopgørelser, end dem der foretrækker en større involvering fra SKATs side.

Figur 7

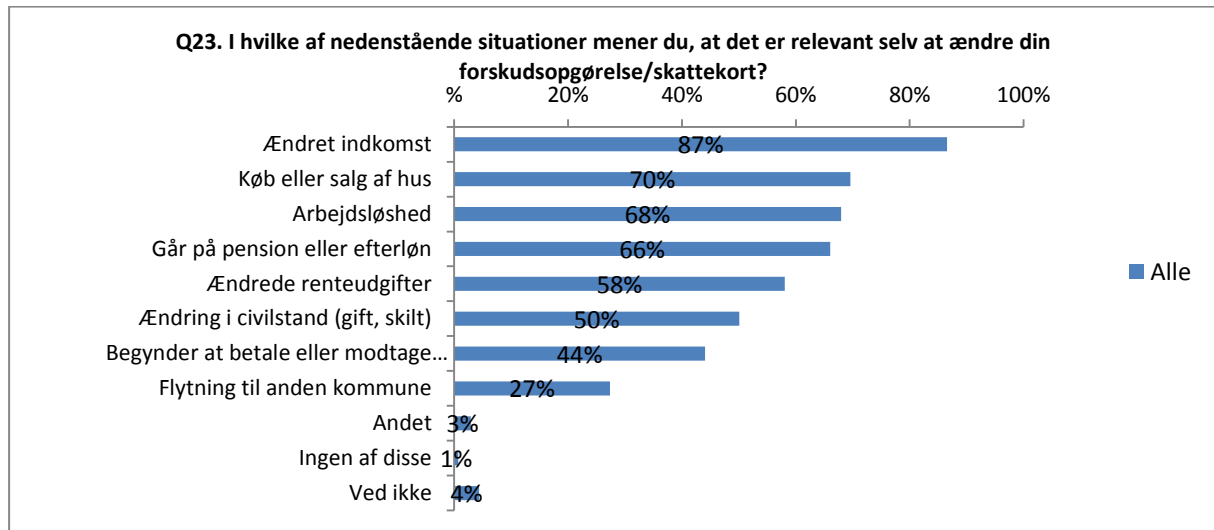


Figur 8 viser, i hvilke situationer borgerne mener, at det er relevant at ændre sin forskudsopgørelse/skattekort. Hver deltager har i gennemsnit angivet 4,5 svar.

Top fem situationer, som er nævnes af flest, omhandler ændret indkomst og ændrede renteudgifter. Indkomst og renteudgifter er noget, der angår de fleste, og som udgør de væsentligste poster i ens forskudsopgørelse. Ændret indkomst angives af den største andel, som en

situation, hvor det er relevant at ændre sin forskudsopgørelse/skattekort. Herefter følger 'køb eller salg af hus', arbejdsløshed, samt, hvis man går på pension eller efterløn.

Figur 8

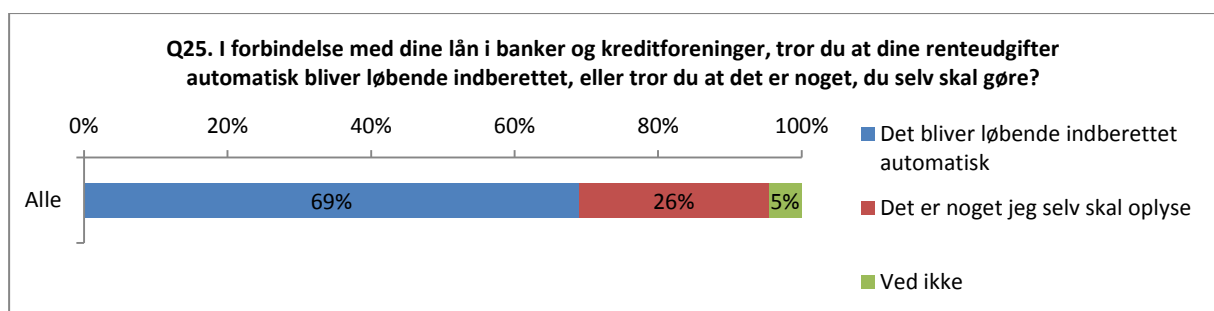


Blandt ejere af egen bolig, i form af ejerbolig eller andelsbolig, er det en udbredt opfattelse at renteudgifter automatisk bliver indberettet af banken. 26 % svarer at det er noget de selv skal oplyse til SKAT (fig. 9).

Skatteydere, der synes de har overblik over deres skattesituation (fig. 1), angiver i større udstrækning, at renteudgifter er noget der 'bliver løbende indberettet automatisk'.

Dette kan være en del af forklaringen på, hvorfor nogle skatteydere får restskat, særligt i de senere år, hvor der stort set årligt har været et rentefald. Borgerne tror, at oplysningerne om renteudgifter indrapporteres af bankerne i forbindelse med et nyt skatteår, og ikke efterfølgende, som tilfældet er i dag.

Figur 9



Base: 295. Kun stillet til respondenter der ejer bolig belånt med rentetilpasningslån.

5. KOMMUNIKATIONEN FRA SKAT

Det er tre store kommunikationsindsatser fra SKAT til borgerne hvert år, henholdsvis ved udsendelse af forskudsopgørelsen, selvangivelsen og ved udsendelse af årsopgørelsen. Borgerne har til en hver tid mulighed til at taste sig ind på SKATs hjemmeside, hvor det blandt andet er muligt at ændre forskudsopgørelsen.

Nærværende kapitel omhandler informationskilder, den overordnede tilfredshed med informationen fra SKAT som den er i dag, samt i hvilket omfang de læser mails/breve/skat.dk-tekster.

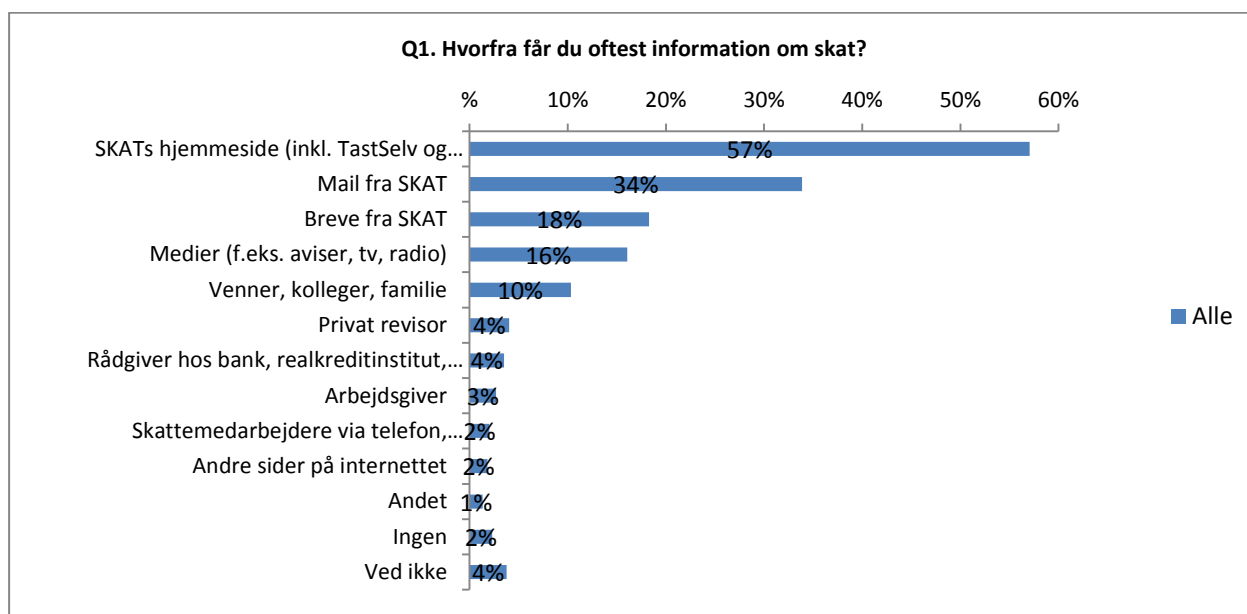
I forlængelse af dette, omhandler kapitlet med hvilken frekvens forskudsopgørelsen tjekkes.

SKATs egne informationskilder, i form af TastSelv, samt SKATs mails og breve er de centrale informationskilder når borgerne søger information om skat. TastSelv.dk bruges af 57 % (fig. 10).

Venner, kolleger og familie bruges i særlig grad af kvinder og aldersgruppen 18-29 år til information om SKAT. Andre sider på internettet benyttes i større udstrækning af mænd. SKATs hjemmeside er i særdeleshed populær blandt de 60-65 årige, der også i større udstrækning bruger deres bankrådgiver i forbindelse med skattespørgsmål.

I forundersøgelsen er mail fra SKAT i mindre omfang opgivet som informationskilde (28 % mod 44 %). Breve falder i omfang fra forundersøgelsen (22 %) til hovedundersøgelsen (14 %)(fig. 27).

Figur 10

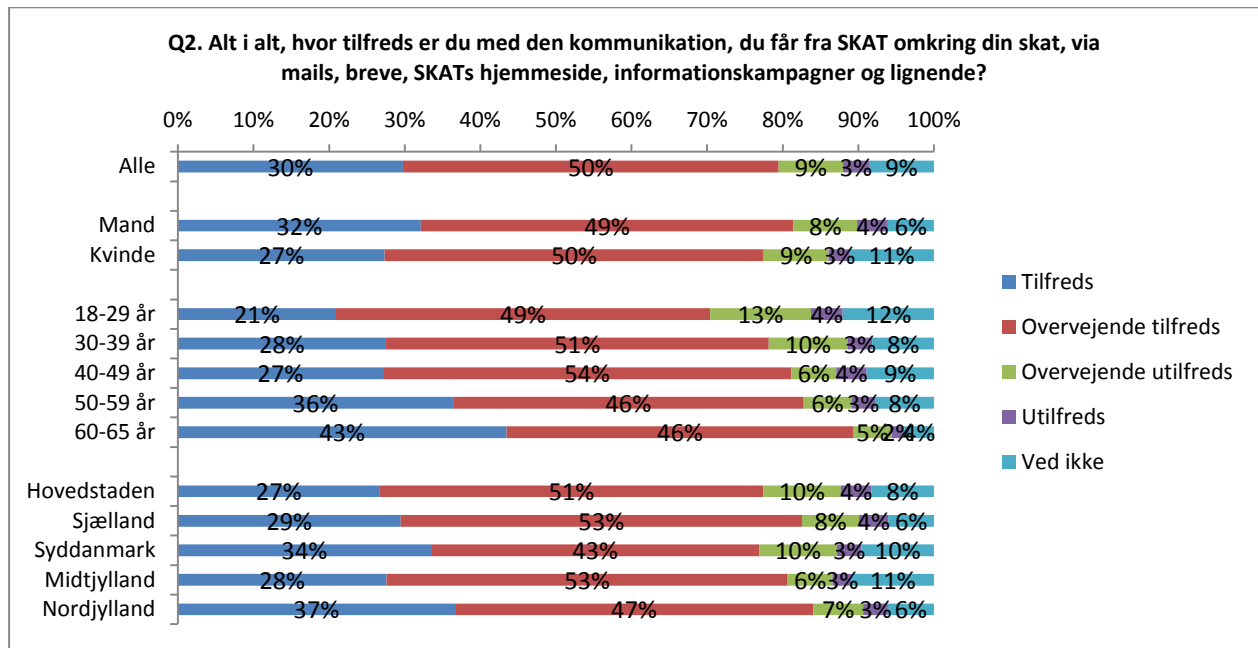


Skatteydernes vigtigste informationskanaler, er kommunikation de får direkte hos eller fra SKAT. 30 % er tilfredse, og 50 % er overvejende tilfredse med den information de får fra SKAT omkring skat, via mails, breve, hjemmesiden, informationskampagner og lignende (fig. 11).

De tilfredse, kendetegnes ved at være mænd, i alderen 50 år og ældre og bosiddende i Syddanmark. Tilfredshed og alder er forbundet, idet tilfredsheden stiger med alderen. Unge (18-29 år) samt kvinder svarer i større omfang "ved ikke".

Andelen af tilfredse er større i hovedundersøgelsen, det vil sige lige efter, at SKAT har sendt mail/brev ud til skatteyderne. Andelen af tilfredse, er ligeledes større blandt skatteydere der i 2010 fik penge tilbage.

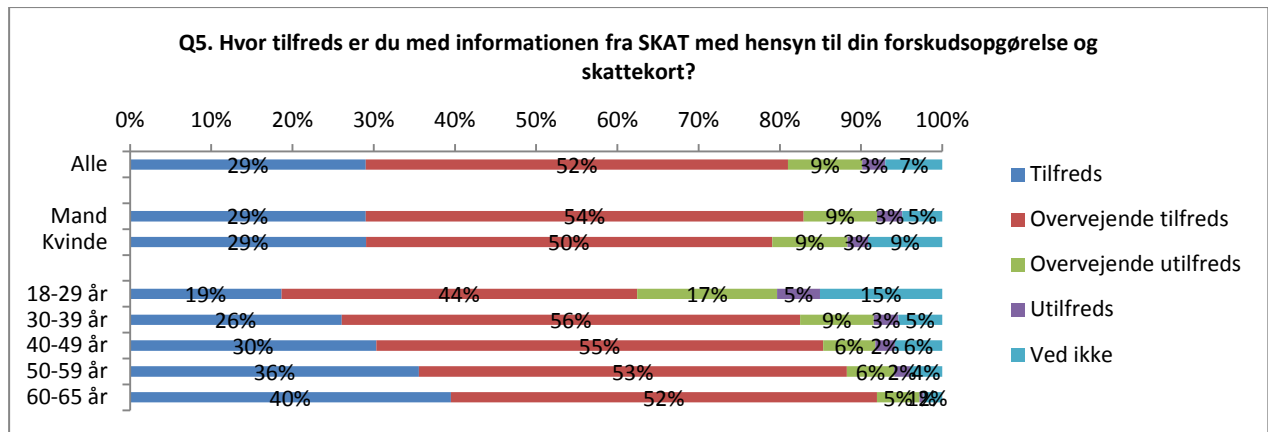
Figur 11



Figur 12 viser mere specifikt viser, skatteydernes tilfredshed med informationen vedrørende forskudsopgørelse og skattekort. Tilfredsheden ligger på samme niveau som i figur 11. Igen er tilfredsheden tæt forbundet med alder.

Andelen, der er overvejende utilfreds eller er usikker på tilfredshed, er større i forundersøgelsen, altså inden SKAT sendte information ud. Andelen af overvejende utilfredse faldt fra 11 % til 7 %, og andelen, der svarede 'ved ikke', faldt fra 9 % til 5 %.

Figur 12

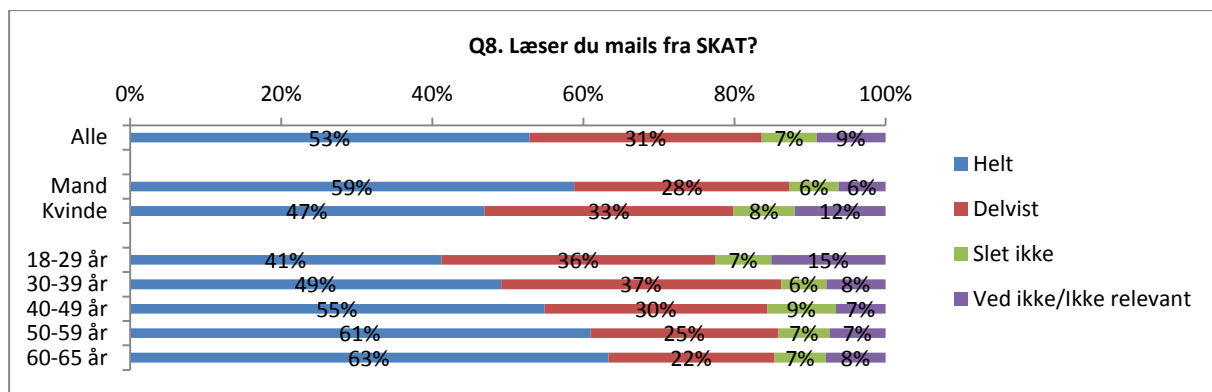


Sammenlagt læser 84 % mails fra SKAT, helt eller delvist. Kun 9 % opgiver at de slet ikke læser mails fra SKAT.

De mest dedikerede læsere af mails fra SKAT, dvs. de der opgiver at læse dem helt, er typisk mænd, og skatteydere i alderen 50 år og derover, skilt/separeret/tidligere samlevende, samt almindelig ansatte.

Skatteydere der går meget op i om deres skat passer, opgiver i større grad at de læser mails som de modtager fra SKAT helt.

Figur 13

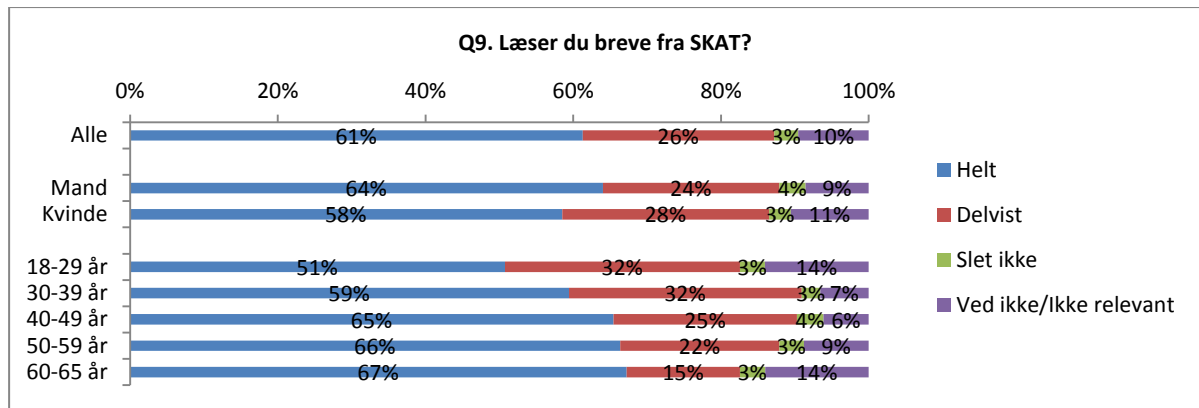


Andelen, der læser deres breve helt (61 %), er noget højere end andelen, der læser mails fra SKAT (53 %). Dette fremgår af figur 14.

Igen er mænd, de 50-59 årige samt ansatte de trofaste læsere.

Andelen, der læser breve fra SKAT helt, er interessant nok noget højere i forundersøgelsen (64 %), end i hovedundersøgelsen (59 %).

Figur 14

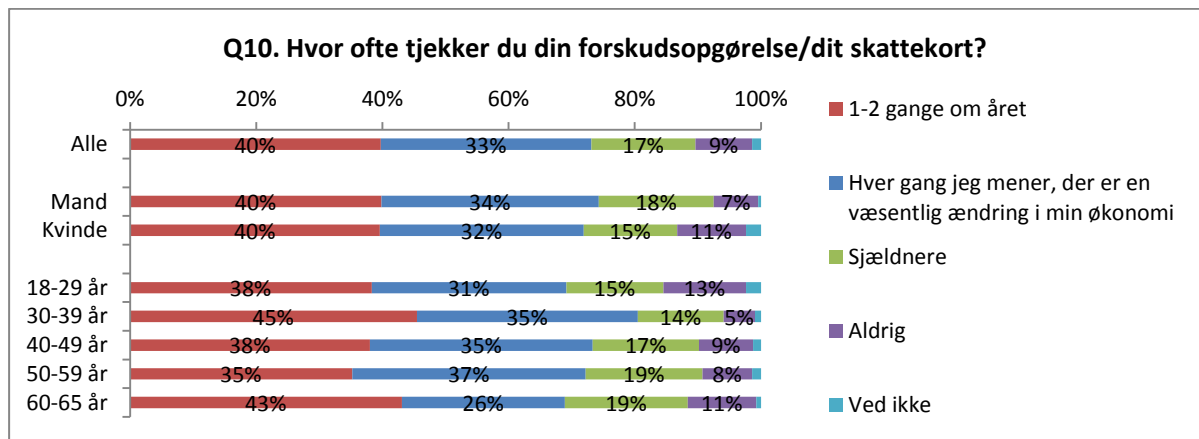


73 % (fig. 15) tjekker deres forskudsopgørelse hver gang, de mener, der er en væsentlig ændring i deres økonomi, eller som minimum én til to gange om året.

Skatteydere, der aldrig tjekker forskudsopgørelsen er overvejende kvinder, unge i alderen 18-29 år, ugifte samt de studerende. Andelen, der angiver aldrig at tjekke sin forskudsopgørelse er højere i forundersøgelsen (11 %), end i hovedundersøgelsen (7 %).

Skatteydere, for hvem det er vigtigt at skatten passer, samt de, der fik penge tilbage i skat i 2010, tjekker i større omfang sin forskudsopgørelse hver gang, de mener, der er en væsentlig ændring i deres økonomi.

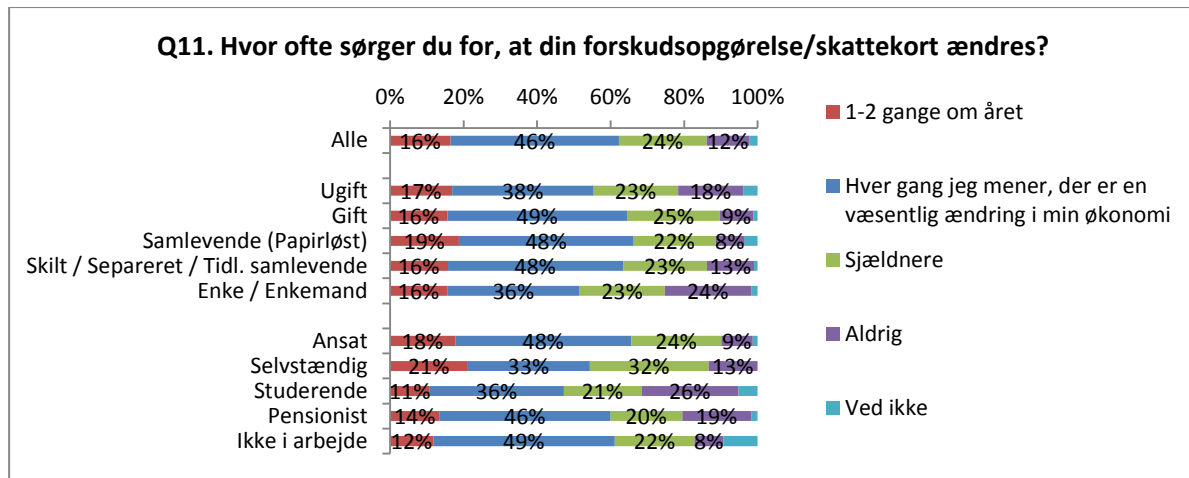
Figur 15



Figur 16 viser, at 46 % sørger for, at forskudsopgørelsen ændres, hver gang de mener, der er en væsentlig ændring i deres økonomi. Kendetegnet ved denne andel er at de er i alderen 30-39 år, gift, almindelig ansatte og bor i ejerbolig. Derudover er de kendetegnet ved, er det vigtigt for dem at skatten passer, og de fik tilbagebetalt skat i 2010.

Andelen, der sørger for, at forskudsopgørelsen ændres hver gang de mener, der er en væsentlig ændring i deres økonomi, er noget større, end andelen der tjekker deres forskudsopgørelse, hver gang der er en væsentlig ændring.

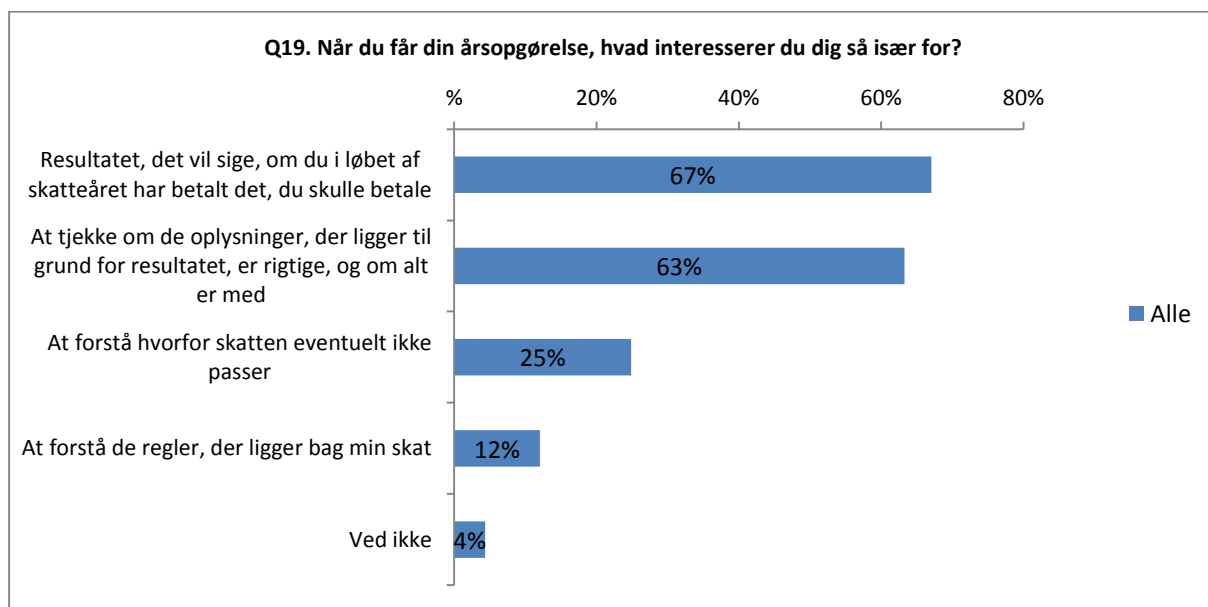
Figur 16



Det, der især interesserer skatteyderne, når de modtager årsopgørelsen er resultatet, samt de bagvedliggende oplysninger. er. 25 % går op i at forstå, hvorfor skatten eventuelt ikke passer, og 12 % søger at forstå de regler, der ligger bag ens skat (fig. 17).

De 18-29 årige, samt 60-65 årige skatteydere, søger i større omfang at forstå de regler, der ligger bag deres skat. Andelsboligejere tjekker resultatet, mens ejerboligejere tjekker, at de oplysninger, der ligger til grund for resultatet er rigtige.

Figur 17



6. MOTIVATION FOR AT INVOLVERE SIG MERE

SKAT har et ønske om at forstå skatteydernes motivation for at involvere sig. For at styrke motivationen, kan SKAT vurdere om de skal give mere information og være på forkant med borgernes skattesituation for eksempel ved at regulere forskudsskatten i løbet af skatteåret, ved eller ændre den måde SKAT kommunikerer på, så budskabet bliver læst og forstået af flest mulige.

Nærværende kapitel søger at beskrive hvilken form for, og grad af, involvering skatteyderne ønsker fra SKAT.

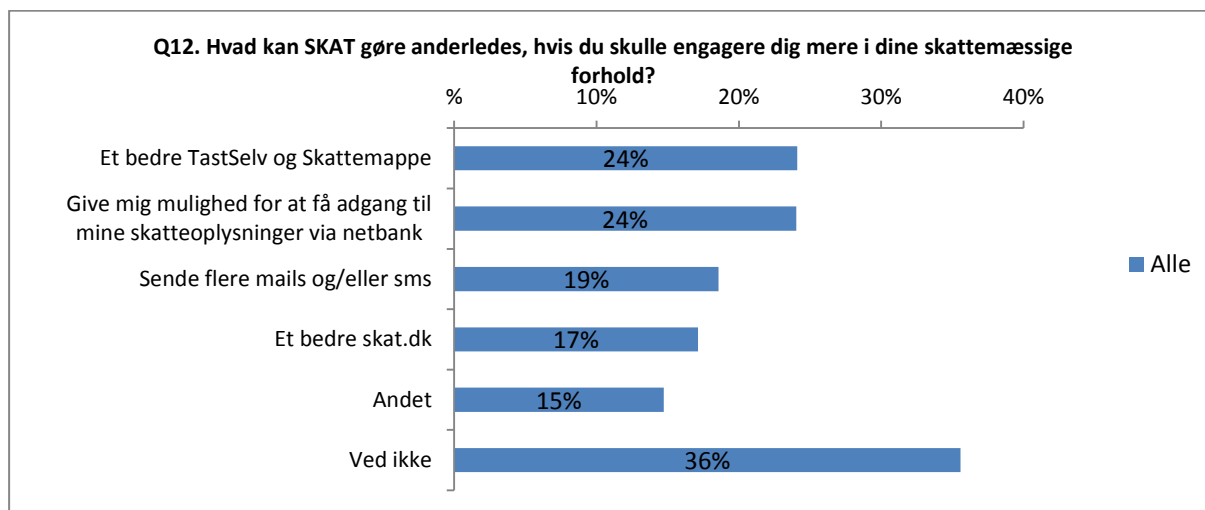
Figur 18 viser, at 36 % ikke tager stilling til, hvad SKAT kan gøre anderledes. 24 % ønsker et bedre TastSelv og Skattemappe på internet, og 24 % ønsker, at der er mulighed at få adgang til sine skatteoplysninger via netbank.

De helt unge skatteydere, i alderen 18-29 år, ønsker sig et bedre TastSelv, flere mails/sms'er og et bedre skat.dk. Mænd ønsker sig et bedre TastSelv og skattemappe.

Folk i Hovedstadsregionen ønsker sig flere sms'er, mens skatteydere i Region Syddanmark ønsker direkte adgang via netbank.

Skatteydere, der i 2010 fik restskat, ønsker sig et bedre TastSelv. I forundersøgelsen var der flere der ønskede sig et bedre TastSelv og skattemappe (28 %), end i hovedundersøgelsen (20 %).

Figur 18



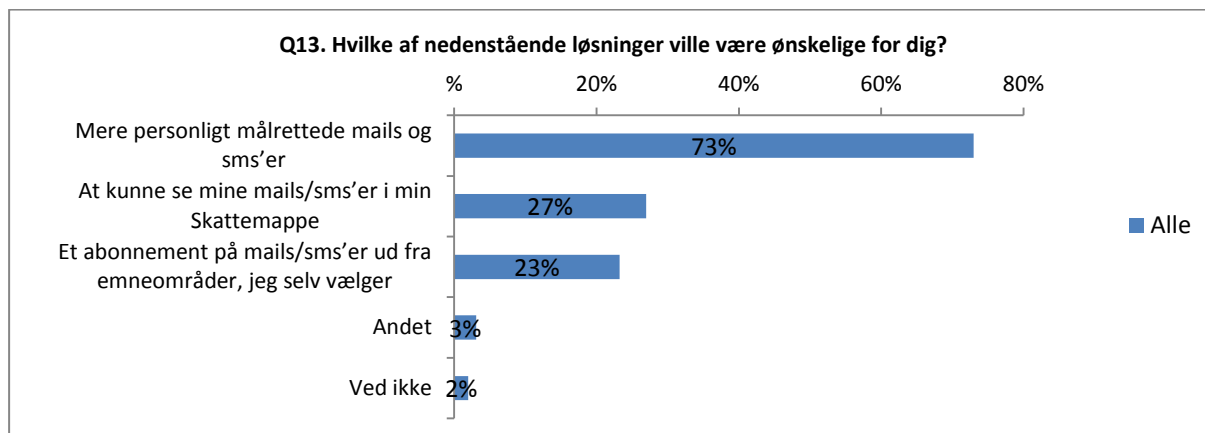
Base=764. Kun stillet til respondenter der sjældent eller aldrig sørger for at forskudsopgørelsen/skattekortet ændres.

Blandt dem, der sjældent eller aldrig sørger for, at forskudsopgørelsen/skattekortet ændres, ønsker 19 % flere mails og/eller sms'er. Denne gruppe er blevet spurgt om, hvordan dette kunne foregå (fig.19).

73 % kunne tænke sig mere personligt målrettede mails og sms'er. 27 % ønsker også en mulighed til at se sine mails/sms'er i sin Skattemappe på TastSelv.

23 % ønsker et abonnement på mails/sms'er ud fra emneområder de selv vælger.

Figur 19

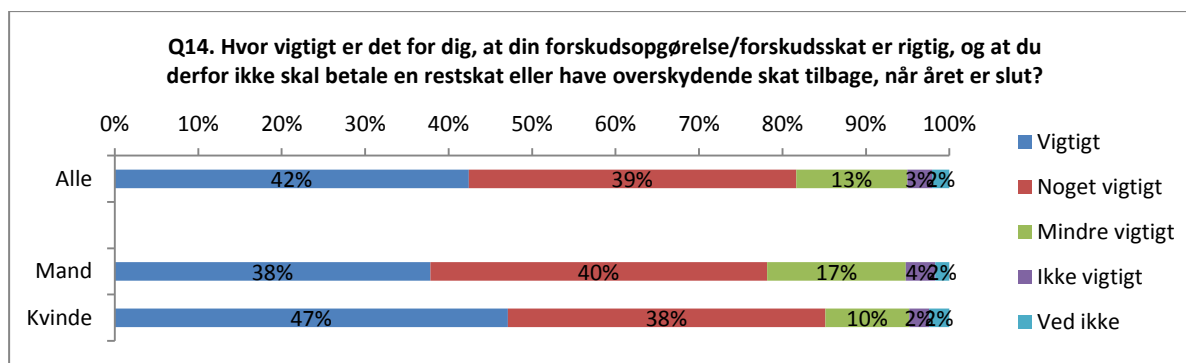


Base=58. Kun stillet til respondenter der ønsker flere mails og/eller sms'er.

16 % mener, at det er mindre vigtigt eller uvigtigt, at forskudsopgørelsen er rigtig (fig. 20). Mænd, 60-65 årige, ugifte og selvstændige går lidt mindre op i, om forskudsopgørelsen er korrekt.

Omvendt er det blandt kvinder, aldersgruppen 30-39 år, pensionister og skatteydere for hvem skatten passede i 2010, vigtigt at forskudsopgørelsen er rigtig.

Figur 20



I tilfælde af at SKAT kan se, at man sandsynligvis ender med at skulle betale en restskat på 4.000 – 5.000 kr. eller over, ønsker gennemsnittet at SKAT skal varsle og hjælpe en.. Gennemsnittet er beregnet ud fra beløbsgrænserne, hvilket vil sige svarmulighederne "SKAT skal ikke varsle" og "ved ikke", er udeladt (fig. 21).

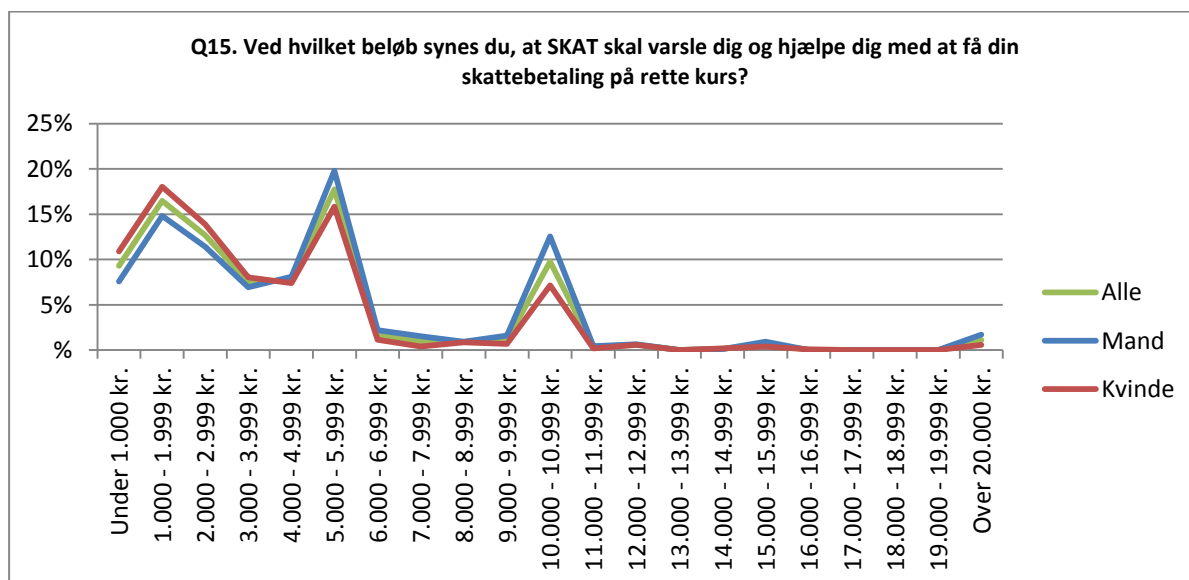
Beløbsgrænsen har tre toppunkter, henholdsvis ved 1.000-1.999 kroner, 5.000-5.999 kroner og 10.000 – 10.999 kroner. Et gennemsnit på 3 svarer til en beløbsgrænse på 2.000 – 2.999 kr. Ligeledes svarer et gennemsnit på 5 til en grænse på 4.000 – 4.999 kr.

Behov for overblik og økonomisk situation, det vil sige hvor meget belastning man kan tåle i sit budget, præger svarene på dette spørgsmål. Kvinder (4,34) har en lavere grænse, end

mænd (5,44), ligesom de i større grad end mænd ønsker forudsigelighed omkring deres skat (fig. 20). Ligeledes har de 18-29 årige (3,89) en lavere grænse, end skatteydere i alderen 40 år og derover (5,3 – 5,47).

Blandt beskæftigelsesgrupperne har selvstændige den højeste grænse (6,64) og studerende den laveste (3,63), i forhold til hvornår man ønsker at SKAT skal varsle og hjælpe en.

Figur 21



SKAT har et ønske om at servicere skatteyderne på en måde, der giver dem en mere forudsigelig skat. Der er dog forskelle i hvor høj involveringsgrad skatteyderne ønsker.

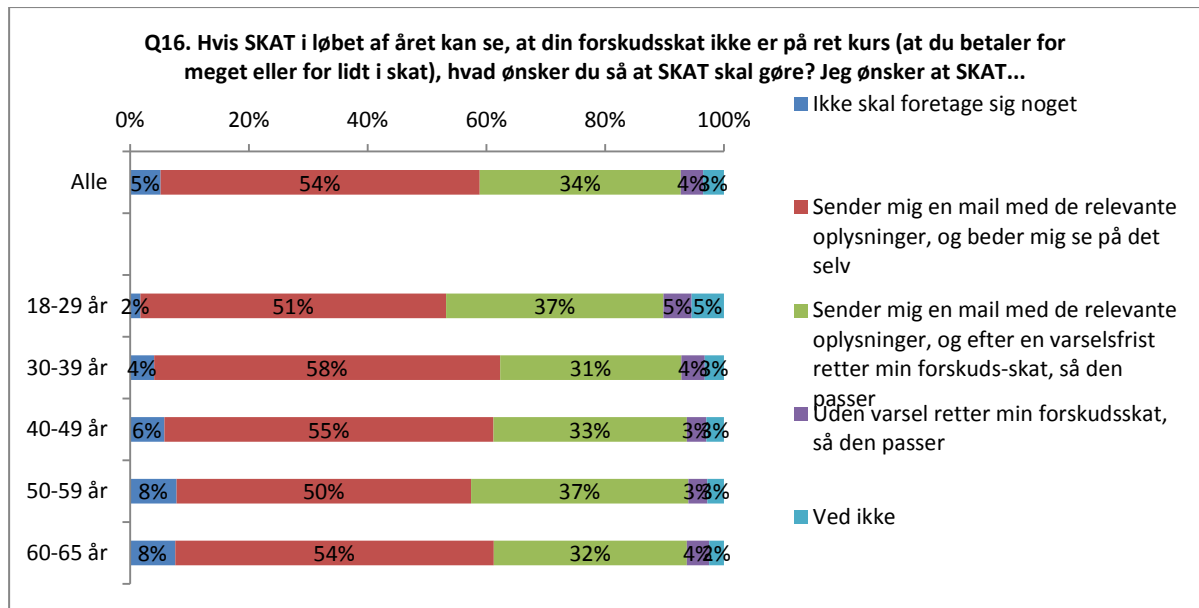
58 % ønsker ingen eller lille involvering fra SKAT, mens 38 % ønsker en større involveringsgrad. Mere specifikt ses det i figur 22, at 54 % ønsker at SKAT sender en mail med relevante oplysninger, så man selv kan se på det, i tilfælde af at forskudsskatten ikke er på ret kurs.

34 % ønsker en noget større involveringsgrad, idet de ønsker at SKAT retter ens forskudsskat, så den passer, efter en varselsfrist.

4 %, ønsker at SKAT retter forskudsopgørelsen så den passer, uden et forudgående varsel. Den andel er på størrelse med andelen, der slet ikke ønsker at SKAT skal foretage sig noget (5 %).

Blandt skatteydere, der angiver slet ikke have overblik over deres skattesituation (fig. 1), ønsker 51 % at SKAT sender en mail med de relevante oplysninger, og efter en varselsfrist retter forskudsskatten så den passer. Blandt dem der i høj grad har overblik over sin skattesituation er andelen, der svarer dette 23 %.

Figur 22



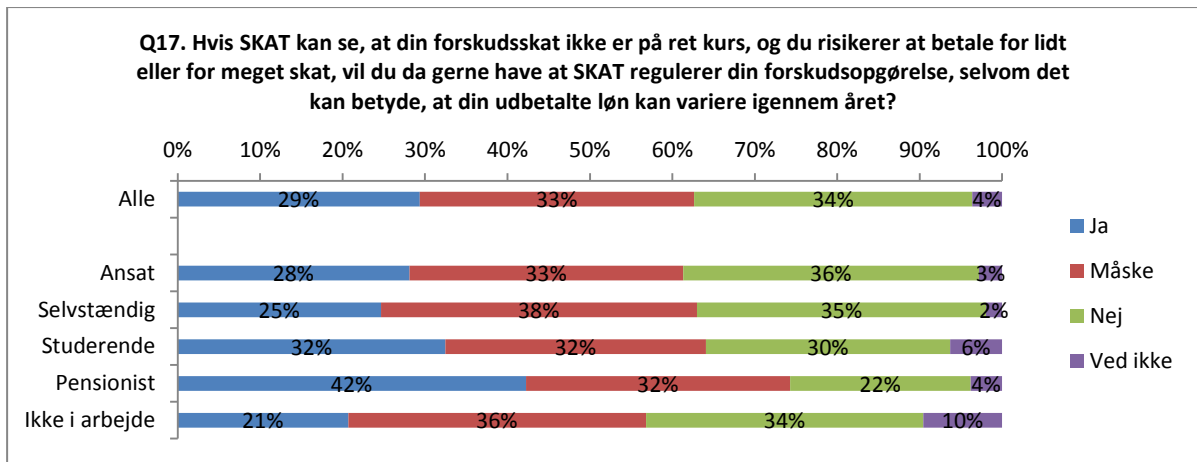
Dem, der ønsker en eller anden form for involvering fra SKATs, er spurgt ind til de eventuelle konsekvenser heraf se figur 23.

29 % samtykker i at SKAT regulerer ens forskudsopgørelse, selvom det kan betyde, at den udbetalte løn kan variere igennem året. En større andel af de 60-65 årige svarer dette. 33 % overvejer om det kan være en mulighed, og her er aldersgruppen 50-59 år stærkere repræsenteret. De 40-49 årige svarer i større udstrækning nej til, at SKAT skal kunne have mulighed til at gå ind og regulere forskudsopgørelsen.

Blandt skatteydere, der opgiver at slet ikke have overblik over deres skattesituation (fig. 1), ønsker 48 % at SKAT regulerer deres forskudsopgørelse. Blandt dem der i høj grad har overblik over sin skattesituation er det 26 %.

Der er forskelle forholdet til konsekvenserne på tværs af beskæftigelsessituationen, hvilket fremgår figur 23.

Figur 23



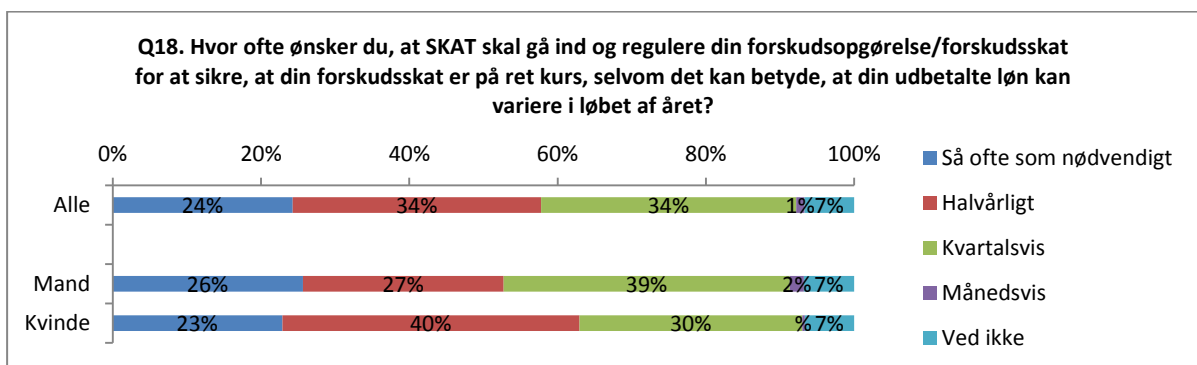
Base=1965. Kun stillet til respondenter der har svaret andet end "Skal ikke foretage sig noget" i Q16, figur 22.

Blandt de 29 % af skatteyderne, der ønsker eller måske ønsker, at SKAT regulerede forskudsopgørelsen, ser 24 % at dette sker så ofte som nødvendigt.

68 % ønsker en fast, og således forudsigelig frekvens, på enten 6 eller 3 måneder (fig. 24). Flere kvinder, end mænd, ønsker en halvårlig regulering af forskudsopgørelsen.

Blandt skatteydere, der angiver slet ikke have overblik over deres skattesituation (fig. 1), ønsker 40 % at SKAT regulerer deres forskudsopgørelse så ofte som nødvendigt. Blandt dem, der i høj grad har overblik over sin skattesituation, udgør andelen 26 %.

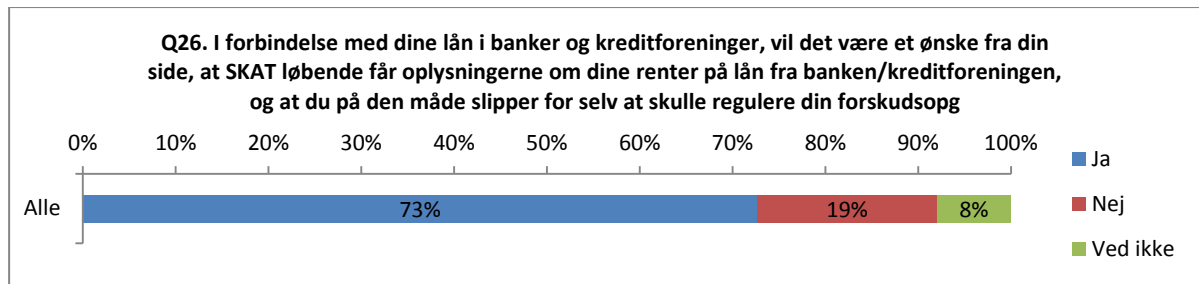
Figur 24



Base=1231. Kun stillet til respondenter der har svaret ja eller måske i Q17, figur 23.

Af figur 9, fremgik det at 26 % af boligejerne, hvis bolig er belånt med et rentetilpasningslån, ved at renteudgifter ikke bliver løbende indberettet automatisk til SKAT. 73 % af disse, ønsker dog at dette var tilfældet (fig. 25).

Figur 25



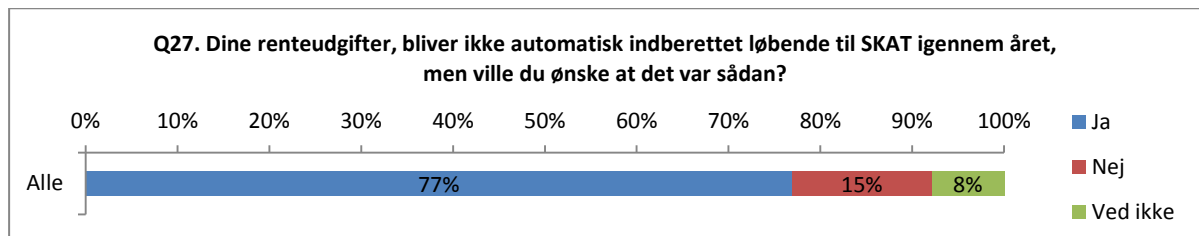
Base=78. Kun stillet til respondenter der har boligen belånt med et rentetilpasningslån, og mener at SKAT ikke automatisk løbende modtager renteudgifter fra bank og kreditforening, Q25, figur 9.

Af figur 9, fremgik det at 69 % af boligejerne, hvis bolig er belånt med et rentetilpasningslån, er af den opfattelse, at renteudgifter automatisk og løbende indberettes til SKAT. Denne antagelse er ikke korrekt, da renteudgifterne indberettes ved afslutningen af et skatteår.

Blandt de 69 %, ønsker 77 % at SKAT løbende får oplysninger om ens renter på lån fra banken/kreditforeningen, og at man på den måde slipper for at selv skulle regulere sin forskudsopgørelse (fig. 26).

15 % ønsker ikke at SKAT løbende modtager den slags oplysninger.

Figur 26



Base=203. Kun stillet til respondenter der har boligen belånt med et rentetilpasningslån, og som tror at SKAT automatisk løbende modtager renteudgifter fra bank og kreditforening, Q25, figur 9.

7. KOMMUNIKATIONSEFFEKT

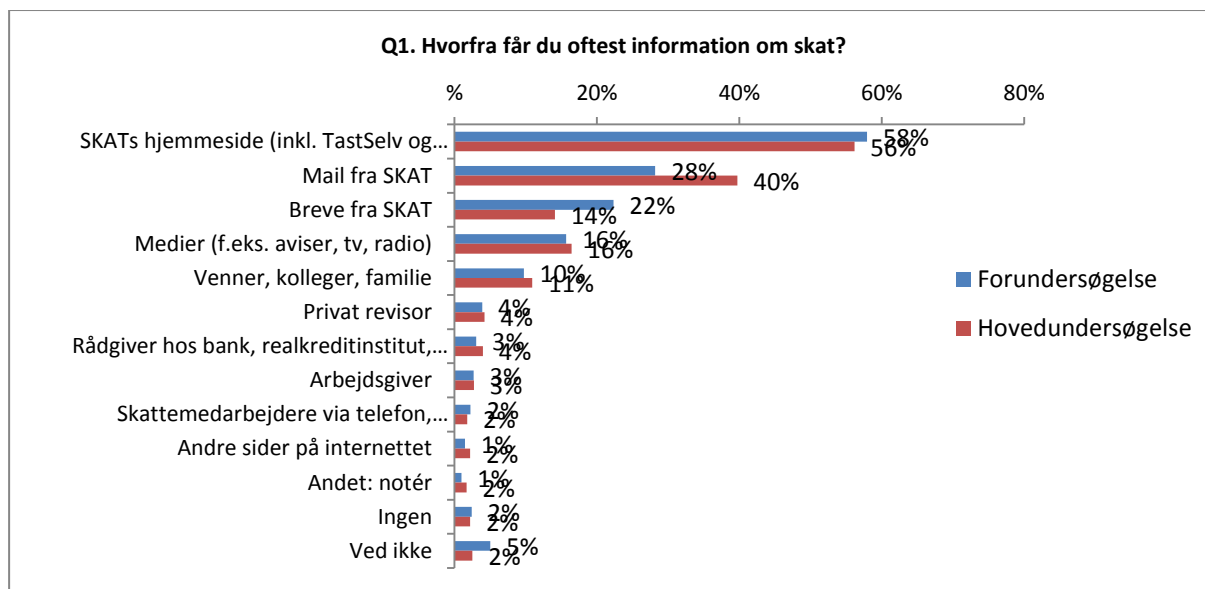
Nærværende undersøgelse har stillet en blok på 17 spørgsmål henholdsvis før og efter SKATs udsendelse af brev/mail om næste års forskudsopgørelse til samtlige skatteydere. Herved kan undersøgelsen give et bud på hvad der sker, når Danmarks største husstands-udsendelse med personaliseret indhold rammer brevsprækkerne.

I dette kapitel præsenteres kommunikationseffekten, altså forskellene fra før til efter udsendelse af brev/mail. Der kommenteres kun på statistisk signifikante forskelle.

Motivationen og bevidstheden omkring skat og forskudsopgørelse stiger, som følge af en kommunikationskampagne, hvor der er sendt personlige mails/breve ud til hver enkelt skatteyder.

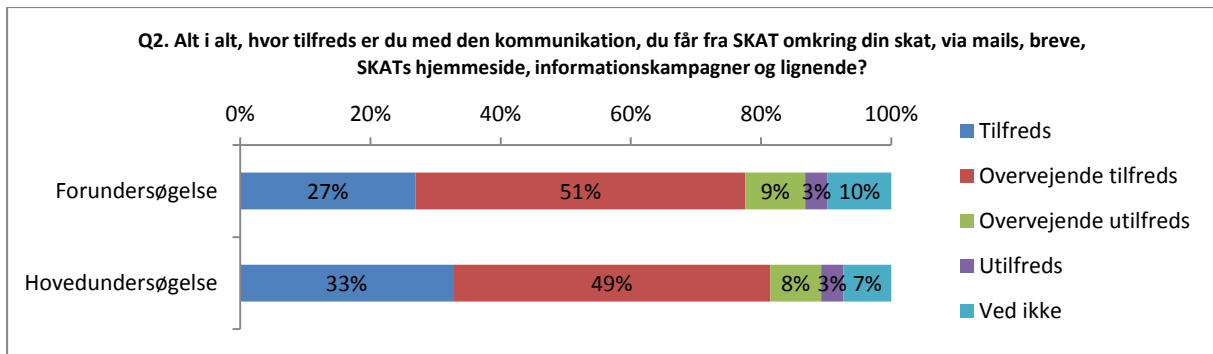
Af figur 27 fremgår det, at andelen der opgiver mails fra SKAT som en vigtig informationskilde stiger fra 28 % til 40 %. Brevenes vigtighed falder samtidig fra 22 % til 14 %.

Figur 27



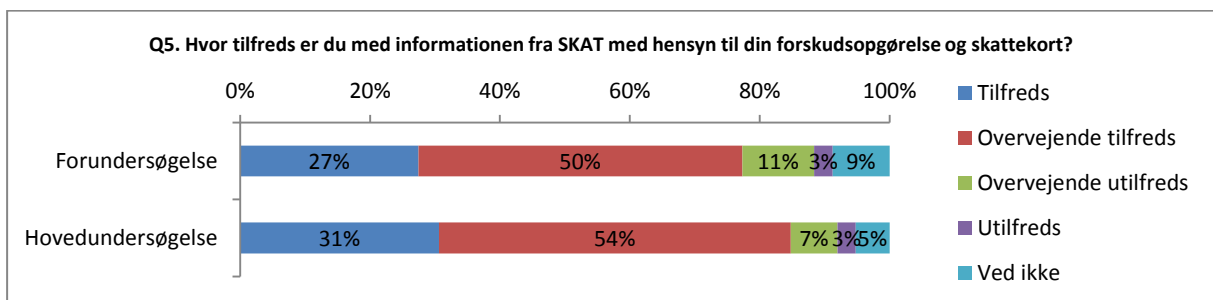
Den generelle tilfredshed med kommunikationen fra SKAT er steget en smule, idet andelen af tilfredse stiger fra 27 % til 33 % (fig. 28).

Figur 28



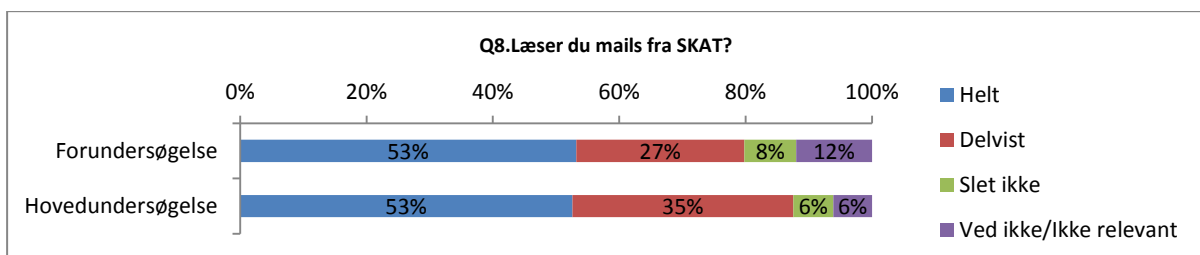
Andelen af overvejende utilfredse i forhold til SKATs information om forskudsopgørelse og skattekort, falder fra 11 % til 7 %. Ligeledes er der signifikant færre, der svarer ved ikke til dette spørgsmål i hovedundersøgelsen (fig. 29).

Figur 29



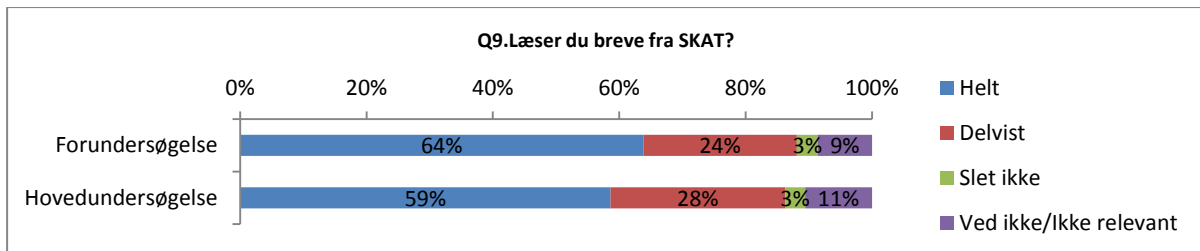
Andelen, der slet ikke læser mails fra SKAT eller svarer 'ved ikke', falder fra forundersøgelsen til hovedundersøgelsen, med hhv. 2 og 6 procentpoint, se figur 30. Andelen, der delvist læser mails fra SKAT stiger fra 27 % til 35 %.

Figur 30



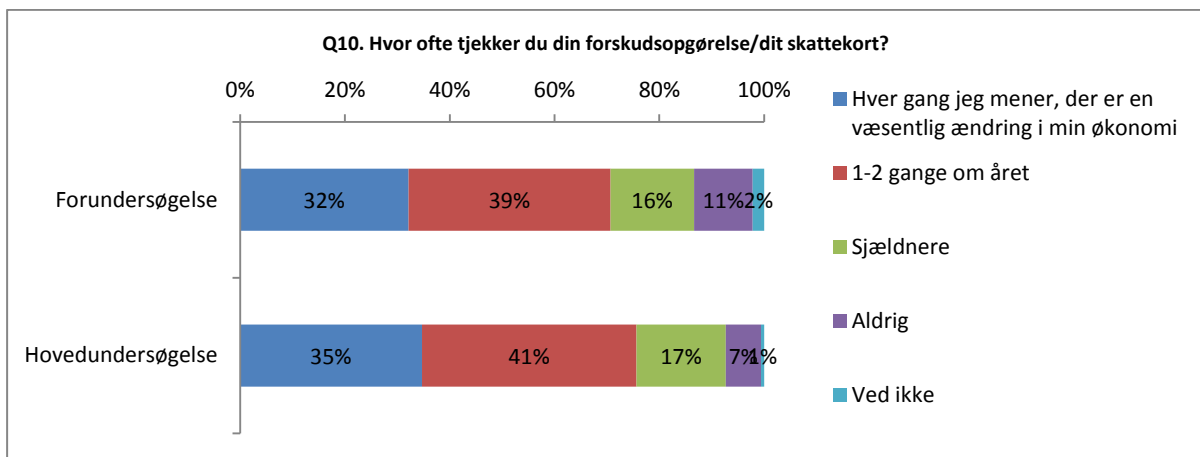
Læsere af SKATs mails, stiger lige efter en udsendelse af mails om forskudsopgørelsen til skatteyderne. Ligeledes falder andelen, der læser breve fra SKAT i samme periode, se figur 31. Andelen, der læser brevene fra SKAT helt falder fra 64 % til 59 %.

Figur 31



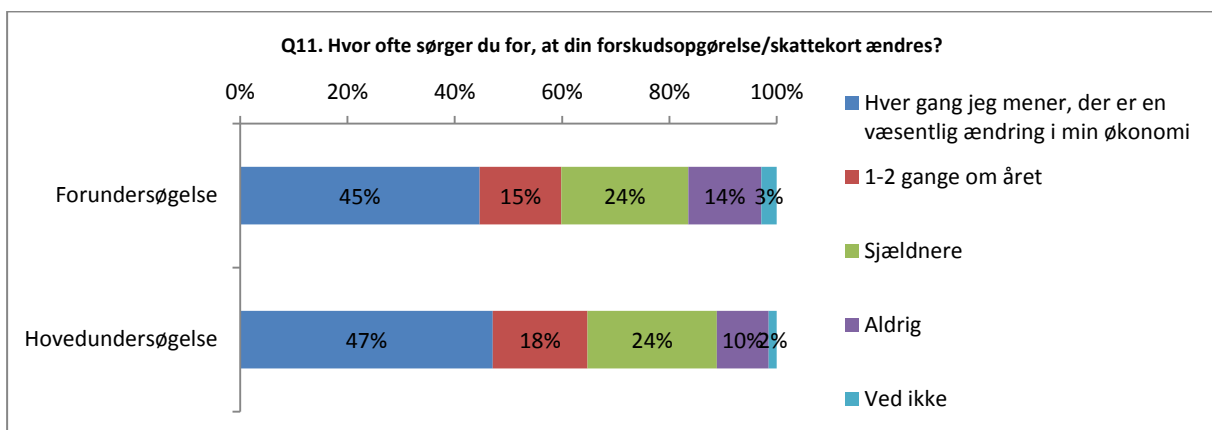
Andelen, der aldrig tjekker sin forskudsopgørelse/skattekort, falder fra 11 % til 7 %. Ligeledes er der et signifikant fald i andelen der svarer 'ved ikke' fra 2 % til 1 % (fig. 32).

Figur 32



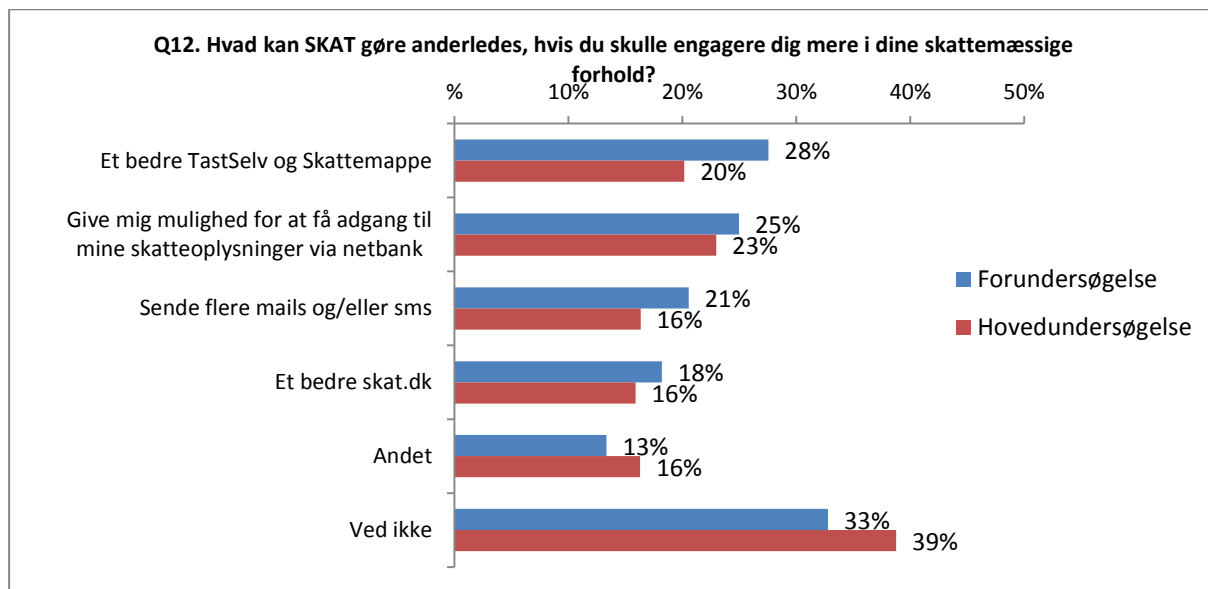
Efter udsendelsen af næste års forskudsopgørelse, falder andelen der aldrig sørger for at ændre deres forskudsopgørelse/skattekort fra 14 % til 11 %. Andre frekvenser er uændret (fig. 33).

Figur 33



Ved spørgsmål om, hvad SKAT kan gøre anderledes, hvis man som skatteyder skal engagere sig mere i sine skattemæssige forhold, fremgår det, at andelen der ønsker sig et bedre TastSelv og Skattemappe, falder fra 28 % til 20 % (figur 34)

Figur 34



8. SPØRGESKEMA

**1. Hvorfra får du oftest information om skat?
(Du har mulighed for at afgive op til to kilder.)
(Liste randomiseres)**

1. Venner, kolleger, familie
2. Privat revisor
3. Arbejdsgiver
4. Rådgiver hos bank, realkreditinstitut, pensionskasse og lign.
5. Mail fra SKAT
6. Breve fra SKAT
7. SKATs hjemmeside (inkl. TastSelv og Skattemappen)
8. Skatte-medarbejdere via telefon, skattecentre, kommuner
9. Andre sider på internet
10. Medier (f.eks. aviser, tv, radio)
11. Andet: notér _____
12. Ingen
13. Ved ikke

2. Alt i alt, hvor tilfreds er du med den kommunikation, du får fra SKAT omkring din skat, via mails, breve, SKATs hjemmeside, informationskampagner o.l.?

1. Tilfreds
2. Overvejende tilfreds
3. Overvejende utilfreds
4. Utilfreds
5. Ved ikke

3. I hvilken grad synes du selv, at du har overblik over dine skattemæssige forhold?

1. I høj grad
2. I nogen grad
3. I mindre grad
4. Slet ikke
5. Ved ikke

4. Hvilket af nedenstående udsagn svarer bedst til din opfattelse af, hvad forskudsskat er?

1. Den skat man betaler i det ene år på forhånd, for den skat, man skal betale i det følgende år
2. Den skat man betaler løbende af sin indkomst i et år, sådan at man har betalt sin skat, når året er gået
3. Den skat man selv, frivilligt, betaler ekstra af sin indkomst i et år, så man er sikker på ikke at have betalt for lidt, når året er gået
4. Ingen af dem
5. Ved ikke

**5. En forskudsopgørelse (inklusive skattekort) viser, hvad SKAT forventer at dine fradrag og din skattebetaling vil være i løbet af et skatteår.
Hvor tilfreds er du med informationen fra SKAT med hensyn til din forskudsopgørelse og skattekort?**

1. Tilfreds
2. Overvejende tilfreds
3. Overvejende utilfreds

4. Utilfreds
5. Ved ikke

6. Hvis du tænker på de sidste to år, hvordan har din skattesituation så været?

1. Jeg har fået penge tilbage
2. Skatten har passet
3. Jeg har skullet betale restskat
4. Ved ikke

a) 2009

b) 2010

Filter: Hvis Penge tilbage eller restskat

7. Blev du overrasket over udfaldet?

1. Jeg vidste det godt
2. Det kom bag på mig
3. Det gjorde ingen forskel
4. Ved ikke

Filter: Hvis Penge tilbage eller restskat slut

8. Læser du mails fra SKAT?

1. Helt
2. Delvist
3. Slet ikke
4. Ved ikke/Ikke relevant

9. Læser du breve fra SKAT?

5. Helt
6. Delvist
7. Slet ikke
8. Ved ikke/Ikke relevant

10. Hvor ofte tjekker du din forskudsopgørelse/dit skattekort?

1. Hver gang jeg mener, der er en væsentlig ændring i min økonomi
2. 1-2 gange om året
3. Sjældnere
4. Aldrig
5. Ved ikke

11. Hvor ofte sørger du for, at din forskudsopgørelse/skatte kort ændres?

1. Hver gang jeg mener, der er en væsentlig ændring i min økonomi
2. 1-2 gange om året
3. Sjældnere
4. Aldrig
5. Ved ikke

Filter: Hvis sjældnere eller aldrig i Q11

12. Hvad kan SKAT gøre anderledes, hvis du skulle engagere dig mere i dine skattemæssige forhold? (Du har mulighed for at afgive mere end et svar.)

1. Sende flere mails og/eller sms
2. Et bedre TastSelv og Skattemappe
3. Et bedre skat.dk
4. Jeg kan få adgang til mine skatteoplysninger via min netbank
5. Andet, notér: _____
6. Ved ikke

Filter: Hvis Hovedundersøgelse

Filter: Hvis flere mails/sms

13. Du har svaret at du ønsker flere mails og/eller sms fra SKAT. Hvilke af nedenstående løsninger ville være ønskelig for dig? (Du har mulighed for at afgive flere svar.)

1. Et abonnement på mails/sms'er ud fra emneområder, jeg selv vælger
2. At kunne se mine mails/sms'er i min Skattemappe
3. Mere personligt målrettede mails og sms'er
4. Andet: _____
5. Ved ikke

Filter: Hvis flere mails/sms slut

Filter: Hvis Hovedundersøgelse slut

Filter: Hvis sjældnen eller aldrig i Q11 slut

14. Hvor vigtigt er det for dig, at din forskudsopgørelse/forskudsskat er rigtig, og at du derfor ikke skal betale en restskat eller have overskydende skat tilbage, når året er slut?

1. Vigtigt
2. Noget vigtigt
3. Mindre vigtigt
4. Ikke vigtigt
5. Ved ikke

Filter: Hvis vigtigt eller noget vigtigt med korrekt forskudsopgørelse

15. Hvis SKAT kan se at du sandsynligvis ender med at skulle betale en restskat, fordi du betaler for lidt i skat i løbet af året, ved hvilket beløb (anslået restskat for indeværende skatteår), synes du at SKAT skal varsle dig og hjælpe dig med at få din skattebetaling på rette kurs?

1. SKAT skal ikke varsle mig om mulig restskat
2. Under 1.000
3. 1.000 eller over
4. 2.000 eller over
5. 3.000 eller over
6. 4.000 eller over
7. 5.000 eller over
8. 6.000 eller over
9. 7.000 eller over
10. 8.000 eller over
11. 9.000 eller over
12. 10.000 eller over

13. 11.000 eller over
14. 12.000 eller over
15. 13.000 eller over
16. 14.000 eller over
17. 15.000 eller over
18. 16.000 eller over
19. 17.000 eller over
20. 18.000 eller over
21. 19.000 eller over
22. Over 20.000
23. Ved ikke

Filter: Hvis vigtigt og noget vigtigt med korrekt forskudsopgørelse slut

16. Hvis SKAT i løbet af året kan se, at din forskudsskat ikke er på ret kurs (at du betaler for meget eller for lidt i skat), hvad ønsker du så at SKAT skal gøre? Jeg ønsker at SKAT...

1. Sender mig en mail med de relevante oplysninger, og beder mig se på det selv
2. Sender mig en mail med de relevante oplysninger, og efter en varselsfrist retter min forskudsskat, så den passer
3. Retter uden varsel min forskudsskat, så den passer
4. Ikke skal foretage sig noget
5. Ved ikke

Filter: Alle undtagen Ikke skal foretage sig noget

17. Hvis SKAT kan se, at din forskudsskat ikke er på ret kurs, og du risikerer at betale for lidt eller for meget skat, vil du da gerne have at SKAT regulerer din forskudsopgørelse, selvom det kan betyde, at din udbetalte løn kan variere igennem året (altså, at din udbetalte løn kan stige eller falde)?

1. Ja
2. Måske
3. Nej
4. Ved ikke

Spørgsmål til Hovedundersøgelsen

Filter: Ja eller måske regulere forskudsopgørelsen

18. Hvor ofte ønsker du at SKAT skal gå ind og regulere din forskudsopgørelse/forskudsskat for at sikre, at din forskudsskat er på ret kurs, selvom det kan betyde at din udbetalte løn kan variere i løbet af året?

1. Så ofte som nødvendig
2. Halvårligt
3. Kvartalsvis
4. Månedsvist
5. Ved ikke

Filter: Ja eller måske regulere forskudsopgørelsen SLUT

Filter: Alle undtagen Ikke skal foretage sig noget SLUT

**19. Når du får din årsopgørelse, hvad interesserer du dig så især for?
(Du har mulighed for at afgive flere svar.)**

1. Resultatet, det vil sige, om du har betalt det, du skulle, i løbet af skatteåret.
2. At tjekke, om de oplysninger, der ligger til grund for resultatet, er rigtige, og om alt er med
3. At forstå, hvorfor skatten eventuelt ikke passer
4. At forstå de regler, der ligger bag min skat
5. Ved ikke

20. Er din indkomst for det meste konstant eller svinger den hen over året?

1. Mest konstant
2. Mest svingende
3. Ved ikke

21. I hvilken grad har du tillid til, at SKAT har et godt overblik over dine skattemæssige oplysninger og sørger for at din forskudsskat bliver rigtig?

1. I høj grad
2. I nogen grad
3. I mindre grad
4. Slet ikke
5. Ved ikke

**22. Hvorfra mener du, at oplysningerne til din forskudsopgørelse kommer?
(Du har mulighed for at afgive flere svar.)**

1. SKAT får løbende alle oplysninger fra arbejdsgiver, banker, pensionskasser osv. (tredjeparter)
2. SKAT får løbende nogle oplysninger fra tredjeparter, men noget skal jeg selv oplyse
3. SKAT bruger oplysninger fra mine tidligere forskuds- og årsopgørelser
4. Andet, notér: _____
5. Ved ikke

**23. I hvilke af nedenstående livsændringer mener du, at det er relevant selv at ændre din forskudsopgørelse/skattekort?
(Du har mulighed for at afgive flere svar.)**

1. Ændret indkomst
2. Arbejdsløshed
3. Ændring i civilstand (gift, skilt)
4. Køb eller salg af hus
5. Flytning til anden kommune
6. Går på pension eller efterløn
7. Ændrede renteudgifter
8. Begynder at betale eller modtage børnebidrag/ægtefællebidrag
9. Andet, noter: _____
10. Ingen af disse
11. Ved ikke

Hvis Bor i ejerbolig/andel

24. Er din bolig belånt med et rentetilpasningslån?

1. Ja
2. Nej
3. Ved ikke

Hvis rentetilpasningslån

25. I forbindelse med dine lån i banker og kreditforeninger, tror du at dine renteudgifter automatisk bliver løbende indberettet, eller tror du at det er noget, du selv skal gøre?

1. Det bliver løbende indberettet automatisk
2. Det er noget jeg selv skal oplyse
3. Ved ikke

Hvis Det er noget jeg selv skal oplyse

26. I forbindelse med dine lån i banker og kreditforeninger, vil det være et ønske fra din side, at SKAT løbende får oplysningerne om dine renter på lån fra banken/kreditforeningen, og at du på den måde slipper for selv at skulle regulere din forskudsopgørelse på det punkt?

1. Ja
2. Nej
3. Ved ikke

Hvis Det er noget jeg selv skal oplyse slut

Hvis Det bliver automatisk indberettet

27. Dine renteudgifter, bliver ikke automatisk indberettet løbende til SKAT igennem året, men ville du ønske at det var sådan?

1. Ja
2. Nej
3. Ved ikke