



Skatteministeriet

23. august 2024
J.nr. 2024-5601

Til Folketinget – Skatteudvalget

Hermed sendes svar på spørgsmål nr. 616 af 26. juli 2024 (alm. del). Spørgsmålet er stillet efter ønske fra Morten Messerschmidt (DF).

Jeppe Bruus

/ Christoffer Grann

Spørgsmål

Hvad gør Skatteministeriet for at sikre, at borgerne ikke bliver urimeligt belastede af komplekse og uforståelige skatteregler?

Svar

Som skatteminister ligger det mig meget på sinde, at forvaltningen møder borgerne i øjenhøjde, og at skattebetalingen er transparent, så borgerne forstår, hvorfor de skal betale den skat, de opkræves. Det er afgørende, at vi har en skatteforvaltning, der er dygtig til at vejlede, og som løbende forholder sig til, hvordan borgerens møde med forvaltningen kan forbedres.

Jeg kan henholde mig til følgende, som jeg har modtaget fra Skattestyrelsen:

”Skatteforvaltningen er forpligtet til at vejlede borgere og virksomheder om de gældende skatteregler og skattesystemet i Danmark. Det skal sikre, at der er tillid til skattesystemet og forebygge, at borgerne på grund af fejl, uvidenhed eller misforståelser betaler den forkerte skat.

Langt de fleste borgere og virksomheders skattebetaling foregår overvejende helt automatisk, fordi relevant data indberettes af tredjepart, fx banker, realkreditinstitutioner, arbejdsgivere, offentlige myndigheder m.fl. til Skatteforvaltningen. De fleste borgere skal derfor foretage sig få handlinger i forbindelse med deres skattebetaling, og derfor er erfaringen fra vejledningsindsatsen også, at det typisk er de samme ting, som borgere spørger til. Det kan fx være befordringsfradraget, der for den enkelte kan variere år for år.

Skatteforvaltningen laver derudover også kampagner og målrettede vejledningsindsatser, fx når der er vigtige frister eller ved nye regler eller tiltag. Planlægningen af disse kampagner sker med udgangspunkt i data om, hvor der ofte sker fejl i skattebetalingen, eller om hvilke emner der giver flest henvendelser fra borgere eller virksomheder.

Det har fx givet udslag i den en særlig vejledningsindsats målrettet unge mellem 15 og 25 år, som skal sikre, at unge får en god forståelse af, hvad en årsopgørelse er, og hvad de skal være opmærksomme på, når de retter deres skatteoplysninger.

På samme måde gennemføres hvert år en lang række kampagner, samarbejder og aktiviteter målrettet fx kryptovaluta-investorer, udenlandske arbejdstagere i Danmark, ejere af nyregistrerede køretøjer og en lang række andre grupper med specifikke informationsbehov.

I al information – både breve, hjemmesider, vejledningsmaterialer og kampagner – skal det være tydeligt, hvor man kan få mere viden og hjælp. Det kan fx være på [skat.dk](https://www.skat.dk), hvor det er hensigten at formidle gældende skatteregler i øjenhøjde med borgerne.

Derudover arbejder Skatteforvaltningen med at tage nye teknologiske løsninger i brug som fx den chatbot, der bliver brugt af et stigende antal borgere hvert år. Kontakten kan derudover ske til en medarbejder i Skatteforvaltningen via chat, mail eller ved telefonisk

kontakt, hvis man ikke kan finde svar på skat.dk, eller hvis man foretrækker direkte kontakt til en medarbejder.

I spidsbelastningsperioder, hvor forvaltningen får flere opkald fra borgerne end normalt, afsættes flere medarbejderressourcer til at besvare henvendelserne. Det er fx, når danskerne får adgang til deres årsopgørelser.

Tilfredsheden med borgernes direkte kontakt med skatteforvaltningen måles løbende, og den har gennem flere år ligget over 4 målt på en skala fra 1-5, hvor 5 er bedst. I målingen indgår også spørgsmål om forståelighed.”

Målingerne peger på, at langt de fleste borgere oplever, at de får den hjælp, de har brug for, når de er i kontakt med Skatteforvaltningen. Det ændrer ikke ved, at vi ser eksempler, hvor borgernes møde med skatteforvaltningen ikke har været optimalt på alle forvaltningsområder. Det kan og skal vi gøre bedre.

For mig som skatteminister er det vigtigt, at forvaltningen hele tiden arbejder for at forbedre sin vejledning, så breve er til at forstå og opdateret information er tilgængelig, så borgerne ikke oplever, at de kommer i klemme i systemet. Det vil jeg fortsat have fokus på i mit arbejde.