



---

## SKATs Kundecenters opgaver mv.

*To sager, som var behandlet i SKATs Kundecenter, gav ombudsmanden anledning til at bede SKAT om nogle generelle oplysninger om kundecentrets opgaver og organisering mv.*

4. maj 2018

*SKAT oplyste, at SKATs Kundecenter håndterer et meget stort antal henvendelser fra borgere og virksomheder. I perioden fra april 2016 til marts 2017 havde SKATs Kundecenter således modtaget 237.901 skriftlige henvendelser og besvaret ca. 4,5 millioner telefonopkald. SKAT beskrev også kundecentrets opgaver med bl.a. vejledning og besvarelse af henvendelser om angivelse og betaling, og tilrettelæggelsen af opgavevaretagelsen i kundecentret ved brug af bl.a. standardsvar og standardskabeloner.*

*Ombudsmanden noterede sig SKATs oplysninger og meddelte, at SKATs oplysninger ikke gav anledning til bemærkninger.*

*Da SKATs Kundecenter således håndterer et meget stort antal henvendelser, og opgavevaretagelsen derfor har stor betydning for relationen mellem SKAT og skatteyderne, bad ombudsmanden samtidig om udlån af 40 sagsforløb i kundecentret.*

*Ombudsmanden oplyste, at han – efter en gennemgang af de 40 sagsforløb og i lyset af organiseringen af kundecenterfunktionen efter den 1. juli 2018 – ville tage stilling til, om der var grundlag for at iværksætte en generel undersøgelse af (dele af) kundecenterfunktionen.*

*(Sag nr. 17/00676)*

I det følgende gengives ombudsmandens brev af 4. maj 2018 til SKAT, hvor ombudsmanden noterede sig SKATs oplysninger om kundecentrets opgaver mv. og samtidig bad om udlån af 40 sagsforløb:

### **SKATs Kundecenters opgaver mv.**

1. Jeg har nu gennemgået SKATs udtalelse af 2. juni 2017 og de vedlagte bilag.

SKAT har i udtalelsen besvaret de spørgsmål om SKATs Kundecenters opgaver og organisation mv., som jeg stillede i brev af 10. april 2017. SKAT har desuden, som jeg havde bedt om, sendt mig oplysninger om antallet af skriftlige henvendelser til SKATs Kundecenter og behandlingen af henvendelserne inden for en periode på 12 måneder.

Jeg har noteret mig SKATs oplysninger om kundecentrets opgaver, og hvordan varetagelsen af opgaverne er tilrettelagt. SKATs oplysninger giver mig ikke anledning til bemærkninger (se nærmere pkt. 2 nedenfor).

Som det fremgår af SKATs oplysninger om kundecentrets opgaver, varetager kundecentret en væsentlig del af SKATs umiddelbare kontakt med skatteyderne. Kundecentrets opgavevaretagelse må således anses for væsentlig for relationen mellem SKAT og skatteyderne.

Jeg har på den baggrund besluttet at bede SKATs Kundecenter om udlån af akterne i 40 sagsforløb. Jeg vil – når jeg har gennemgået de 40 sagsforløb – vurdere, om jeg vil iværksætte en nærmere undersøgelse af (dele af) kundecenterfunktionen (se nærmere pkt. 3 nedenfor).

Jeg bemærker, at netop relationen mellem skattemyndighederne og skatteyderne også var et væsentligt fokus i min egen drift-undersøgelse af 30 sager i SKAT og Landskatteretten, som jeg afsluttede den 21. marts 2018 (offentliggjort sammen med en nyhed af 22. marts 2018 på ombudsmandens hjemmeside).

Jeg beklager, at jeg først nu har taget stilling til SKATs udtalelse.

2. Jeg har ved min gennemgang af SKATs svar af 2. juni 2017 noteret mig, at SKATs Kundecenter håndterer et meget stort antal henvendelser fra borgere og virksomheder. SKATs Kundecenter modtog således 237.901 skriftlige henvendelser i perioden fra april 2016 til marts 2017. Hertil kommer, at SKATs Kundecenter besvarer ca. 4,5 mio. telefonopkald om året.

SKATs Kundecenters opgaver består af to tæt forbundne områder: henholdsvis vejledning af borgere og virksomheder samt besvarelse af henvendelser om angivelse og betaling. Derudover træffer SKATs Kundecenter afgørelser i bl.a. sager om aktindsigt, sager om fritagelse for renter og gebyrer og sager om modregning mv. SKATs Kundecenter besvarer desuden såkaldte uegentlige ministersager (svar på henvendelser til skatteministeren) inden for kundecentrets sagsområder.

SKATs Kundecenter besvarede i den nævnte periode 24.021 henvendelser ved brug af et standardsvar. En del af disse standardsvar blev tilpasset individuelt. SKATs Kundecenter anvender kun standardsvar i vejledningssituationer. SKAT har oplyst, at den enkelte sagsbehandler altid vurderer, om det foruddefinerede standardsvar er tilstrækkeligt, eller om svaret skal tilpasses individuelt.

SKAT har desuden oplyst, at SKAT inden for udvalgte områder tidligere sendte automatiske svar, når en borger eller virksomhed havde anvendt kontakformular i TastSelv, men at denne praksis ophørte den 4. januar 2017.

Endelig har SKAT redegjort for, på hvilke områder SKATs Kundecenter træffer afgørelser i forvaltningslovens forstand. SKAT har i den forbindelse oplyst, at SKAT har udarbejdet en række standardskabeloner og procesbeskrivelser til brug for sagsbehandlingen, og at der løbende er fokus på oplæring af medarbejderne. SKAT har desuden etableret interne fora, hvor konkrete afgørelser kan drøftes. Derudover udtager SKAT et vist antal sager til intern kontrol og kvalitetssikring.

Jeg har noteret mig oplysningerne om kundecentrets opgaver og tilrettelæggelsen af opgavevaretagelsen. SKATs oplysninger giver mig ikke på det foreliggende grundlag anledning til bemærkninger.

Jeg bemærker i den forbindelse, at jeg ikke har gennemført en undersøgelse af det såkaldte styresignal (SKM 2010.752.SKAT), som SKAT har vedlagt som bilag 2 til udtalelsen.

**3.** Som SKAT har beskrevet i udtalelsen, håndterer SKATs Kundecenter et meget stort antal henvendelser fra borgere og virksomheder. En væsentlig del af den kontakt, som skatteyderne har med SKAT, foregår således via de funktioner, der er placeret i kundecentret. Opgavevaretagelsen i kundecentret har derfor stor betydning for relationen mellem SKAT og skatteyderne.

I lyset heraf beder jeg SKAT om udlån af 40 sagsforløb, som har været behandlet i SKATs Kundecenter.

Den nærmere udvælgelse og afgrænsning af de 40 sagsforløb har jeg beskrevet i det følgende.

Jeg beder om at låne samtlige akter (herunder eventuelle interne notater) i forbindelse med de 40 sagsforløb.

Ved et sagsforløb forstår jeg alle akter i perioden fra den første henvendelse fra borgeren eller virksomheden til det afsluttende svar fra SKAT eller borgeren eller virksomheden om det rejste spørgsmål.

Jeg vil gerne bede om, at de 40 sagsforløb vedrører henholdsvis 20 vejledningssager (med og uden individuelt tilpasset svartekst) og 20 afgørelsessager (med og uden intern kontrol). Jeg beder således om at låne følgende:

**3.1.** 20 sagsforløb, hvor SKATs Kundecenter har vejledt en person om beskatning af udbytter og udlodninger på aktier mv. Jeg beder om, at de 20 sagsforløb udtages sådan, at jeg modtager:

**3.1.1.** De 10 senest afsluttede sagsforløb, hvor den første vejledning fra SKAT kun indeholdt en foruddefineret standardtekst.

**3.1.2.** De 10 senest afsluttede sagsforløb, hvor den første vejledning fra SKAT indeholdt en individuelt tilpasset svartekst.

**3.2.** 20 sagsforløb, hvor SKATs Kundecenter har truffet afgørelse om fritagelse for renter og gebyrer. Jeg beder om, at de 20 sagsforløb udtages sådan, at jeg modtager:

**3.2.1.** De 10 senest afsluttede sagsforløb, som har været udtaget til SKATs interne kontrol. Jeg beder samtidig om at modtage oplysning om resultatet af den interne kontrol i disse 10 sagsforløb og eventuelle akter, som den interne kontrol måtte have udarbejdet herom.

**3.2.2.** De 10 senest afsluttede sagsforløb, som ikke har været udtaget til SKATs interne kontrol, og som heller ikke er blevet påklaget til Skatteankestyrelsen.

**3.3.** Det bemærkes, at jeg ikke har kendskab til søgefunktionerne i SKATs journaliseringssystemer. Hvis søgefunktionerne ikke gør det muligt at finde de ønskede sagsforløb, bedes SKAT i stedet kontakte min medarbejder specialkonsulent (...) med henblik på en drøftelse af, hvilke sagsforløb der vil kunne findes frem via de eksisterende søgefunktioner.

Jeg beder om, at SKAT sender mig de i alt 40 sagsforløb sorteret efter de fire grupper, som jeg har angivet i pkt. 3.1.1-3.2.2 ovenfor. De 10 sagsforløb i

hver af grupperne bedes ordnet kronologisk. Jeg modtager gerne materialet elektronisk i pdf-format, herunder eventuelt på usb-stik.

**3.4.** Jeg vil på baggrund af min gennemgang af de 40 sagsforløb vurdere, om jeg vil iværksætte en nærmere undersøgelse af (dele af) kundecenterfunktionen.

Jeg vil i givet fald gennemføre en sådan undersøgelse under hensyn til den fremtidige organisering af kundecenterfunktionen i forbindelse med omstruktureringen af SKAT pr. 1. juli 2018.

Jeg beder derfor SKAT om – samtidig med at SKAT sender mig akterne i de 40 sagsforløb – at oplyse mig om, hvorvidt kundecenterfunktionens fremtidige organisering er fastlagt, og i givet fald hvordan organiseringen er fastlagt.

Jeg beder ikke SKAT om på nuværende tidspunkt at udarbejde en udtalelse om de udtagne sagsforløb. Hvis jeg får behov for en udtalelse om et eller flere af sagsforløbene, vender jeg tilbage.

Jeg beder venligst om at modtage materialet inden 4 uger.

---

SKAT har efterfølgende telefonisk oplyst, at de 20 sagsforløb med vejledning (punkt 3.1) vil blive udtaget inden for motorområdet i stedet, idet der er ganske få vejledningssager, hvor der udelukkende er anvendt standardsvar, inden for området vedrørende beskatning af udbytter og udlodninger på aktier mv.