



---

## Intern klagebehandling hos SKAT skal være udnyttet

*Et selskabs ejer og direktør klagede til ombudsmanden over SKATs behandling af selskabet i forbindelse med, at SKAT ved en fejl havde rykket for indbetaling af A-skat og arbejdsmarkedsbidrag.*

20. januar 2017

*Ombudsmanden kan ikke behandle klager over forhold, der kan indbringes for en anden forvaltningsmyndighed, før denne myndighed har truffet afgørelse. Efter praksis tager ombudsmanden normalt heller ikke stilling til klager i situationer, hvor der, som det er tilfældet på skatteområdet, er fastsat særlige regler om intern klagesagsbehandling.*

*Ombudsmanden gjorde borgeren opmærksom på de interne regler på skatteområdet for behandling af klager over SKATs sagsbehandling, som er fastsat i SKM2014.571.SKAT.*

*Ombudsmanden sendte samtidig klagen til SKAT og bad borgeren om at vente på svar fra den direktør i SKAT, som skulle behandle klagen, og om eventuelt at udnytte muligheden for at klage til SKATs Borger- og Retssikkerhedschef, inden han tog stilling til, om han ville klage til ombudsmanden igen.*

*(J.nr. 16/02984)*

Herunder gengives ombudsmandens brev af 20. januar 2017 til borgeren:

Jeg har tidligere skrevet til dig om din sag den 27. december 2016. Jeg vender nu tilbage til sagen. Jeg har forstået din henvendelse således, at du klager over SKATs behandling af forhold vedrørende A, som du er ejer af og direktør i, men ikke over SKATs behandling af dine egne forhold under virksomhedsordningen.

Det fremgår af det materiale, som du har sendt til mig, at SKAT som følge af en bogføringsfejl har sendt et rykkerbrev til A den 17. marts 2016, hvori SKAT rykkede for indbetaling af A-skat og arbejdsmarkedsbidrag. Du skrev på den baggrund den 20. marts 2016 til SKAT, at du havde indbetalt beløbene den 10. marts 2016. Du modtog senere samme dag et standardsvar fra SKAT, hvoraf det bl.a. fremgik, at du kunne ringe til SKAT, hvis standardsvaret ikke gav dig svar på dine spørgsmål.

Du skrev efterfølgende til skatteministeren, som videresendte din henvendelse til besvarelse hos SKAT, som svarede dig den 28. juni 2016. Det fremgår af SKATs svar af 28. juni 2016, at SKAT havde opdaget fejlen, og at SKAT havde tilbageført det gebyr, som du var blevet opkrævet.

Jeg har forstået din henvendelse til mig således, at du klager over, at SKAT ikke har behandlet din henvendelse af 20. marts 2016, at SKAT ikke orienterede dig om, at de havde opdaget og rettet fejlen, og at SKATs brev af 28. juni 2016 indeholder afvigelser fra det, som du kan se i SKATs systemer.

Skatteministeriet har fastsat interne regler for behandlingen af klager over SKATs sagsbehandling. Disse interne regler er fastsat i SKM2014.571.SKAT "Retningslinjer for behandling af indsigelser over SKATs behandling af spørgsmål, som ikke er afgørelser." Jeg vedlægger til din orientering en kopi af retningslinjerne.

Det fremgår af retningslinjerne, at de gælder for behandlingen af indsigelser over SKATs behandling af spørgsmål, som ikke er afgørelser, og som ikke har betydning for en afgørelses gyldighed. Det kan f.eks. være klager over sagsbehandlingstiden (herunder manglende svar på henvendelser), mangelfuld vejledning eller en medarbejders adfærd.

Klager over SKATs sagsbehandling behandles af direktøren for det forretningsområde, som indsigelsen vedrører. Klagen sendes til SKAT, Østbanegade 123, 2100 København Ø, hvorfra den videresendes til den, der ifølge retningslinjerne skal behandle klagen. Svaret fra direktøren for det pågældende forretningsområde kan ifølge retningslinjerne indbringes for SKATs Borger- og Retssikkerhedschef.

Ombudsmanden kan ikke behandle klager over forhold, der kan indbringes for en anden forvaltningsmyndighed, før denne myndighed har truffet afgørelse (§ 14 i lov om Folketingets Ombudsmand, jf. lovbekendtgørelse nr. 349 af 22. marts 2013). Efter praksis tager ombudsmanden normalt heller ikke stilling til klager i situationer, hvor der, som det er tilfældet på skatteområdet, er fastsat særlige regler om intern klagesagsbehandling. Jeg henviser til § 16, stk. 1, i samme lov. Det fremgår af denne bestemmelse, at ombudsmanden selv afgør, om en klage giver tilstrækkelig anledning til undersøgelse.

Derfor har jeg i dag sendt en kopi af dit brev sammen med de bilag, som du har sendt til mig, til SKAT som en klage over det beskrevne sagsforløb og over SKATs svar af 28. juni 2016.

Jeg beder dig om at vente på svar fra den direktør, der skal behandle klagen, og – hvis du er utilfreds med svaret – om at udnytte muligheden for at klage til

SKATs Borger- og Retssikkerhedschef. Du kan herefter tage stilling til, om du eventuelt vil klage til mig igen.

Hvis du klager til mig igen, beder jeg dig om at sende mig det svar, som du har modtaget fra SKATs Borger- og Retssikkerhedschef.

Jeg har bedt SKAT om at orientere mig om direktørens svar til dig, men jeg foretager mig som udgangspunkt ikke mere i sagen, medmindre du efter at have modtaget direktørens og borger- og retssikkerhedschefens svar klager til mig på ny.

---

Den 14. marts 2017 orienterede SKAT mig om det svar, som direktøren for SKATs Kundeservice havde sendt til borgeren den 13. marts 2017. Svaret indeholdt en nærmere forklaring på sagens forløb og en uddybning af SKATs tidligere svar. Der blev samtidig vejledt om muligheden for at klage til SKATs Borger- og Retssikkerhedschef.