



FOLKETINGETS
OMBUDSMAND

FOB 2026-6

Skatteforvaltningens udvikling af den automatiserede SMV-løsning

Resumé

27. februar 2026

En undersøgelse af Skatteforvaltningens udvikling af it-systemet SMV-løsningen gav ombudsmanden anledning til generelle overvejelser om myndigheders udvikling af it-systemer, herunder automatiserede it-systemer.

Forvaltningsret

11.9

SMV-løsningen skulle understøtte en EU-ordning om momsfritagelse af små virksomheder fra både Danmark og andre EU-lande. Sagsskridtene var i meget vidt omfang automatiserede og blev foretaget på baggrund af oplysninger indgivet af den enkelte virksomhed.

Ombudsmanden udtalte bl.a., at når en myndighed udvikler en sådan digital selvbetjeningsløsning, må myndigheden være meget omhyggelig med at overveje, hvilke oplysninger fra brugerne der er nødvendige i forhold til de mulige sagsskridt. Det kan også omfatte sagsskridt, som skal understøttes i samspil med andre it-systemer mv. eller – som i det foreliggende tilfælde – foretages af andre landes myndigheder.

Myndighedens overvejelser har ikke mindst væsentlig betydning ved automatisering, og overvejelserne må omfatte bl.a. udformningen af selvbetjeningsløsningen og dens brugerflade.

Som led i sikringen af, at regelgrundlaget understøtter automatisering, kan myndighederne – som det også var gjort ved udviklingen af SMV-løsningen – med fordel have fokus på fra start at etablere et samarbejde mellem de myndigheder, der er ansvarlige for it-udviklingen henholdsvis for regelgrundlaget, herunder udarbejdelsen af nye regler mv. Det gjaldt efter ombudsmandens opfattelse som udgangspunkt tilsvarende i forhold til f.eks. et samarbejde med EU-myndigheder.

Ombudsmanden udtalte også, at myndighederne bør have fokus på at understøtte et hensigtsmæssigt tværfagligt samarbejde under it-udviklingen, bl.a. mellem jurister og it-faglige. Herunder kan en myndighed være opmærksom på fælles forståelser af f.eks. de relevante sagsgange samt juridiske udfordringer og løsninger mv.

Om opfølgningen på implementeringen af et it-system udtalte ombudsmanden bl.a., at en opfølgning med fordel kan omfatte en opsamling af erfaringer og læring, som udviklingsforløbet har givet anledning til.

(Sag nr. 23/00292)

I det følgende gengives ombudsmandens udtalelse om sagen:

1. Generelt om undersøgelsen

Jeg har nu afsluttet min undersøgelse af Skatteforvaltningens udvikling af SMV-løsningen. It-systemet er udviklet i et samarbejde mellem Skattestyrelsen og Udviklings- og Forenklingsstyrelsen og blev sat i drift den 2. januar 2025.

SMV-løsningen har til formål at systemunderstøtte en momsfrigørelsesordning for små virksomheder, som blev indført ved direktiv 2020/285 af 18. februar 2020 (SMV-direktivet), jf. om ordningen nedenfor under pkt. 3. De sagsskridt, som SMV-løsningen understøtter, er i meget vidt omfang automatiserede, jf. nedenfor under pkt. 4 om it-systemet samt de udtalelser og det materiale, jeg har modtaget til brug for min undersøgelse.

Undersøgelsen er foretaget i medfør af ombudsmandslovens § 17, stk. 2 (lovbekendtgørelse nr. 349 af 22. marts 2013), hvorefter ombudsmanden kan gennemføre generelle undersøgelser af en myndigheds behandling af sager.

Jeg har ikke som led i min undersøgelse foretaget en materiel prøvelse af SMV-løsningen, herunder af om systemet i praksis fuldt ud understøtter en efterlevelse af bl.a. forvaltningsretlige krav. Hovedsigtet med min undersøgelse har været at afdække mere generelle eller systemiske problemstillinger i forbindelse med udvikling af et it-system.

Dette har i undersøgelsen givet anledning til overvejelser om bl.a.

- understøttelse af, at der indgives nødvendige og korrekte oplysninger i en digital selvbetjeningsløsning
- samarbejde om regelgrundlaget for en påtænkt automatisering
- understøttelse af et tværfagligt samarbejde under it-udviklingen
- opsamling af de erfaringer mv., som udviklingsforløbet har givet anledning til.

2. Generelle krav til myndighederne ved udvikling af it-systemer

Det er et grundlæggende krav, at offentlige it-systemer kan understøtte en korrekt anvendelse af den relevante lovgivning – herunder forvaltningsretlige regler og principper. Dette kan bedst sikres ved en tidlig identifikation og systemindarbejdelse af de pågældende regelsæt.

Ombudsmanden har i flere sager behandlet spørgsmål om udvikling og idriftsættelse af offentlige it-systemer og har i den forbindelse peget på en række forhold, som myndigheder bør indtænke.

En forsvarlig tilrettelæggelse af udviklingen af nye offentlige it-systemer forudsætter således bl.a., at myndigheden fra starten skaber sig et overblik over de sagstyper og processer, som det nye it-system skal omfatte. Myndigheden må være meget omhyggelig med at tage stilling til, hvordan det nye it-system konkret skal udformes for at kunne overholde de relevante regler i de forskellige forløb, som sagerne kan tænkes at ville få.

Myndigheden må også overveje, om – og i givet fald hvordan – it-systemet skal virke i samspil med andre it-systemer eller anden sagsbehandling, med henblik på at understøtte korrekt anvendelse af den relevante lovgivning, ligesom myndigheden ved testning af systemet i relevant omfang må undersøge, om det fungerer i den sammenhæng, hvor det skal anvendes.

Derudover må myndigheden have det nødvendige overblik over det oplysningsgrundlag – f.eks. oplysninger fra borgere, indhentet talmateriale og data fra andre systemer – som sagsbehandlingen i systemet skal baseres på, og sikre sig, at oplysningsgrundlaget kan understøtte korrekt sagsbehandling.

Den relevante juridiske ekspertise må være til rådighed i alle væsentlige faser af forløbet, f.eks. ved udarbejdelse af kravsspecifikation og design samt gennemførelse af tests mv.

Efter implementeringen af et it-system bør myndigheden følge op på, om systemet som forudsat understøtter korrekt anvendelse af den relevante lovgivning. En sådan opfølgning omfatter bl.a., om eksisterende problemer i forhold til forvaltningsretlige krav er blevet løst som forudsat, eller om der er opstået nye problemer af denne karakter.

For så vidt angår automatisering af sagsbehandlingen på et område må myndigheden gøre sig klart, om der kan være behov for at søge regelgrundlaget ændret, så det bedre understøtter automatisering.

En forudsætning for en hel eller delvis automatisering af sagsbehandlingen på et område er, at afgørelserne eller de automatiserede dele af afgørelserne kan træffes uden udøvelse af et individuelt skøn og efter rent objektive kriterier – det vil sige efter på forhånd fastsatte faktuelle kriterier og en fast givet retsvirkning af et givet faktum.

Automatiserede afgørelsessystemer forudsætter dermed også, at myndighederne på forhånd kan afgrænse, hvilket faktum der måtte være relevant i

fremtidige sager, idet den faktiske del af beslutningsgrundlaget ikke længere bliver genstand for myndighedens konkrete vurdering. Automatiserede systemer indebærer derfor en risiko for, at myndighederne ikke fanger tilfælde med atypiske fakta eller tilfælde, hvor retsgrundlaget forpligter til at tage hensyn til forhold, der enten normalt ikke opstår eller normalt ikke er relevante.

Med automatiseringen vil systemet samtidig være direkte afhængigt af, at eksempelvis den underliggende sagsoplysning – systemets inddata – er tilstrækkelig og af den fornødne kvalitet. En myndigheds opmærksomhed på en forsvarlig tilrettelæggelse af it-udvikling mv. vil derfor ikke mindst have væsentlig betydning, når der er tale om automatisering af sagsskridt mv.

De krav, der må stilles til en myndigheds forudgående analyser og tests mv. ved automatisering af sagsskridt, må ses i lyset af bl.a. omfanget af automatiseringen og karakteren af de pågældende sagsskridt – herunder sagsskridtets og sagens betydning for bl.a. de berørte borgere – samt i hvilket omfang manuel sagsbehandling, tilsyn mv. indgår i de berørte sagsgange.

Jeg henviser til [FOB 2025-13](#), [FOB 2023-3](#), [FOB 2022-11](#) og [FOB 2022-12](#) samt til [overblik #12](#) om partsrettigheder og offentlige it-systemer og [overblik #13](#) om generelle forvaltningsretlige krav til offentlige it-systemer i Myndighedsguiden, alle på ombudsmandens hjemmeside.

Det norske Sivilombudet har i en udtalelse af 12. april 2025 (sagsnr. 2024/1698) om automatiseret sagsbehandling af ansøgninger om "sykepenger" anført bl.a., at "[e]tter ombudets syn medfører kravene om økt automatisering et behov for at lovgivningsarbeidet i forvaltningen i større grad blir en integrert prosess hvor både politiske, juridiske og teknologiske perspektiver tas med i vurderingene".

Digitaliseringsstyrelsens vejledning om digitaliseringsklar lovgivning (2018), s. 27 ff., indeholder bl.a. anbefalinger til arbejdet med sådan lovgivning, samling af forskellige fagligheder i it-projekter mv. Se også om sidstnævnte Dag Wiese Schartum, Lovgivning i et digitalt samfunn (2025), s. 88 f.

Om oplysninger indgivet via digitale selvbetjeningsløsninger som grundlag for bl.a. automatiseret sagsbehandling kan jeg i øvrigt henvise til Dag Wiese Schartum, Digitalisering av offentlig forvaltning (2018), s. 89 ff., og Lovgivning i et digitalt samfunn (2025), s. 247 f. og s. 251 f., det norske Sivilombudets vejledning "Digital forvaltning" (2024), s. 10 f., samt Hanne Marie Motzfeldt og Azad Taheri Abkenar, Digital forvaltning (2019), s. 166 ff.

3. Kort om momsfrigtagelse efter SMV-ordningen

Som nævnt ovenfor under pkt. 1 har SMV-løsningen til formål at systemunderstøtte en momsfrigtagelsesordning for små virksomheder, som blev indført ved direktiv 2020/285 af 18. februar 2020 (SMV-direktivet). Ordningen blev med virkning fra den 1. januar 2025 implementeret ved kapitel 17 a i momsloven (jf. lovbekendtgørelse nr. 209 af 27. februar 2024 om merværdiafgift med senere ændringer i lov nr. 1693 af 30. december 2024).

SMV-ordningen indebærer, at små virksomheder i EU kan blive momsfrataget i andre EU-lande end det land, hvori virksomheden er etableret. Således kan en virksomhed etableret i Danmark, som sælger sine varer og ydelser i et andet EU-land, få de samme muligheder for momsfrigtagelse som små virksomheder etableret i det pågældende EU-land. Tilsvarende kan små virksomheder etableret i andre EU-lande opnå momsfrigtagelse efter de danske regler.

For at gøre brug af ordningen er det en betingelse, at virksomhedens samlede omsætning i EU ikke overstiger 100.000 euro pr. år (EU-tærsklen).

Virksomhedens årlige omsætning skal desuden være inden for de tærskler, som gælder i det eller de EU-land(e), hvori momsfrigtagelse ønskes.

For momsfrigtagelse af små virksomheder i Danmark gælder to tærskler. Den almindelige tærskel for momsfrigtagelse er på højst 50.000 kr. i årlig omsætning i Danmark ved salg af momspligtige varer og tjenesteydelser. For førstegangssalg af visse kunstgenstande – f.eks. visse malerier, skulpturer og tapisserier – gælder en tærskel på højst 350.000 kr. i årlig omsætning.

En momsfrigtagelse ophører, hvis de relevante tærskler senere overskrides.

En anmodning om momsfrigtagelse skal indeholde nærmere oplysninger om virksomhedens aktivitet og omsætning mv. og skal indgives via momsmyndighederne i det land, hvori virksomheden er etableret. Det samme gælder virksomhedens løbende indgivelse af omsætningsoplysninger, jf. nedenfor under pkt. 4 om bl.a. de sagsgange, som SMV-løsningen understøtter.

Jeg henviser til momslovens kapitel 17 a, Den juridiske vejledning, pkt. D.A.14.2.2, og til Skattestyrelsens udtalelse til mig af 25. april 2025.

4. SMV-løsningen og Skatteforvaltningens it-udvikling

4.1. Indledning – formålet med SMV-løsningen, automatiserede og manuelle sagsskridt mv.

Skattestyrelsen har sendt mig flere udtalelser – senest en udtalelse af 25. april 2025 – om SMV-løsningen, om tilrettelæggelsen af it-systemets udvikling samt om Skatteforvaltningens overvejelser med henblik på at sikre, at it-systemet understøtter en korrekt anvendelse af den relevante lovgivning, herunder forvaltningsretlige regler og principper.

Styrelsen har desuden sendt mig materiale, som er udarbejdet af Skatteforvaltningen i forbindelse med udviklingen af SMV-løsningen – herunder forskellige versioner af en forvaltningsretlig konsekvensanalyse, forskellige versioner af et projektgrundlag for it-udviklingen samt et notat fra marts 2025 om evaluering af it-projektet, jf. om udviklingsforløbet nedenfor under pkt. 4.3.

Det fremgår af Skattestyrelsens udtalelse af 25. april 2025, at implementeringen i EU af SMV-ordningen understøttes af, at hvert EU-land udvikler en it-løsning, der kan kommunikere med de andre landes løsninger.

I Danmark har Skatteforvaltningen udviklet SMV-løsningen til understøttelsen af sagsgange i forbindelse med momsfritagelse for små virksomheder etableret i såvel Danmark som i andre EU-lande.

De sagsskridt, som SMV-løsningen understøtter, er i meget vidt omfang automatiserede. Den automatiserede behandling består navnlig i maskinelle vurderinger af, om en virksomheds omsætning er under den relevante momsfritagelsestærskel, jf. om de automatiserede sagsskridt nedenfor under pkt. 4.2.

De sagsgange, som understøttes af SMV-løsningen, er suppleret med udvalgte manuelle sagsskridt, der ifølge Skattestyrelsen samlet set medfører, at it-systemet er lovmedholdeligt. Bl.a. virksomhedernes ret til partsrepræsentation, jf. forvaltningslovens § 8, håndteres manuelt, i det omfang eksisterende muligheder i TastSelv ikke er tilstrækkelige. På sigt forventes virksomhedernes ret til partsrepræsentation understøttet af en fællesløsning herfor, som udvikles af Skatteforvaltningen, jf. bl.a. ombudsmandens udtalelse i [FOB 2023-30](#) (på ombudsmandens hjemmeside).

Uden for SMV-løsningen håndterer sagsbehandlere desuden manuelt anden mere indgående sagsbehandling i forbindelse med SMV-ordningen, f.eks. skønsmæssige vurderinger og kontroller af virksomhedernes oplysninger.

4.2. Automatiserede sagsskridt, som udføres af SMV-løsningen

De væsentligste sagsskridt efter SMV-ordningen, som automatisk udføres af SMV-løsningen, er skitseret i det følgende.

For så vidt angår danske virksomheder drejer det sig om bl.a. automatisering af modtagelse af anmodninger om momsfrigtagelse efter SMV-ordningen. Ifølge Skattestyrelsen tilgår virksomheden "via skat.dk en startblanket i ordningens selvbetjeningsgrænseflade Momsfri Små (under TastSelv Erhverv). I blanketten indgiver virksomheden sin ansøgning med grundlæggende oplysninger om virksomheden (herunder fortrykt med stamdata fra Erhvervssystemet) samt momsrelevant omsætningstal for hvert EU-land samt anmodninger om, hvilke EU-lande der ønskes momsfrigtagelse i. Omsætningstallene er udspecificeret på de fritagelsestærskler, der finder anvendelse i hvert land, og på den årrække, der kræves oplysninger om af det pågældende land (...). Blanketten gennemfører tekniske valideringer af de indtastede oplysninger, fx tal i numeriske felter, men ingen vurdering af oplysningerne".

Som jeg forstår det, angår de nævnte tekniske valideringer f.eks. kontrol af formater for beløbsangivelser og adresser mv.

Det fremgår desuden af de forvaltningsretlige konsekvensanalyser, jeg har modtaget, at der er indarbejdet "inputnær vejledning i [SMV-løsningens] brugergrænseflade, der er udformet på grundlag af brugertest".

SMV-løsningen vurderer automatisk, om en dansk virksomheds omsætning er under EU-fritagelsestærsklen på 100.000 euro pr. år.

Hvis det er tilfældet, sendes virksomhedens anmodninger automatisk videre til de ønskede fritagelseslande via CCN2, som er en fælleseuropæisk digital løsning for udveksling af data mv. Svarene fra de pågældende lande om, hvorvidt momsfrigtagelse kan imødekommes efter landets tærskler herfor, modtages i SMV-løsningen og videreformidles automatisk til virksomheden i Danmark.

Via SMV-løsningen indgiver den danske virksomhed løbende omsætningsoplysninger mv., og i SMV-løsningen foretages f.eks. løbende automatiske vurderinger af, om EU-tærsklen fortsat er iagttaget.

For så vidt angår små virksomheder i andre EU-lande understøtter SMV-løsningen tilsvarende automatisk sagsbehandling.

Fra en EU-virksomheds etableringsland modtages via CCN2 i SMV-løsningen en anmodning om momsfrigtagelse i Danmark. SMV-løsningen vurderer automatisk, om virksomhedens omsætning opfylder de danske tærskler, og etableringslandet modtager automatisk svaret.

SMV-løsningen indhenter også løbende de oplysninger om EU-virksomhedens omsætning mv., som udstilles af etableringslandet, og i løsningen vurderes automatisk, om de danske tærskler fortsat er iagttaget.

Ifølge Skattestyrelsen indebærer automatiseringen af de omtalte sagsskridt, at behandlingen af en virksomheds oplysninger "foretages uden menneskelig medvirken. Det vil sige, at der maskinelt foretages simple vurderinger af, om omsætningstallene er under eller over den relevante tærskel, samt af, hvilken tærskel det er relevant at vurdere en EU-virksomheds omsætning efter. Denne behandling foretages udelukkende på grundlag af virksomhedens egne indtastninger i etableringslandets brugergrænseflade".

4.3. Udviklingen af SMV-løsningen, samarbejdet mellem myndigheder og med EU, Skatteforvaltningens evaluering af it-udviklingen mv.

Som omtalt i ombudsmandens brev af 20. februar 2025 fremgår det af en foreløbig forvaltningsretlig analyse fra maj 2023, at "den systemmæssige løsning (...) endnu ikke er beskrevet (...). Den reelle juridiske vurdering af løsningen udestår derfor, indtil der er truffet beslutning om processerne (...). Det betyder, at der i forbindelse med udviklingen i gennemførelsesfasen sideløbende skal ske en stillingtagen til processerne samt en sikring og dokumentation af, at disse processer er juridisk compliant. Dette kan potentielt føre til en tidsmæssig meget presset proces og dermed risiko for, at juridiske problemstillinger overses eller behandles i utilstrækkeligt omfang".

I sin udtalelse af 25. april 2025 har Skattestyrelsen anført bl.a., at it-projektet efterfølgende i "december 2023 overgik (...) til gennemførelsesfasen, hvor den juridiske compliancedokumentation for løsningen (dvs. forvaltningsretlig konsekvensanalyse, databeskyttelsesmæssig tærskelanalyse og risikovurdering vedrørende informationssikkerhed) blev udarbejdet. (...). Dette udviklingsforløb var under tidspres, men den tilstrækkelige behandling af juridiske spørgsmål blev sikret ved, at projektets egne juridiske ressourcer deltog i udviklingsarbejdet vedrørende forretningskrav, og ved sideløbende sparring og samarbejde" mellem relevante enheder mv. i Skattestyrelsen samt Udviklings- og Forenklingsstyrelsen.

De nævnte tidspressede processer, herunder sen færdiggørelse af en forvaltningsretlig konsekvensanalyse, er tillige nærmere behandlet som læringspunkter i et notat fra marts 2025 om evaluering af it-projektet.

Det fremgår derudover af den nævnte foreløbige analyse fra maj 2023, at det var "et generelt opmærksomhedspunkt, at implementeringsloven, som udarbejdes af [Skatteministeriet], ikke udarbejdes parallelt med it-løsningen. Det er derfor fortsat vigtigt, at projektet løbende er i kontakt og får forventningsafstemt med [ministeriet], der står for udarbejdelsen af et lovudkast".

Af Skattestyrelsens udtalelse af 25. april 2025 fremgår det bl.a., at it-projektet efterfølgende, via Skattestyrelsen og Udviklings- og Forenklingsstyrelsen, ad flere omgange bidrog i forbindelse med Skatteministeriets udarbejdelse af forslag til de lovregler, der skulle implementere SMV-ordningen. I de forskellige versioner af projektgrundlagene for it-udviklingen, som Skattestyrelsen har sendt mig, er i den forbindelse fremhævet en tæt dialog mellem it-projektet og Skatteministeriet omkring lovgivningsarbejdet, herunder om valgmuligheder i implementeringen af SMV-ordningen.

It-projektet har desuden deltaget i forskellige EU-fora med henblik på bl.a. at afklare den korrekte fortolkning og implementering af SMV-direktivet, udarbejdelse af retningslinjer om SMV-ordningen mv.

Af det nævnte evalueringsnotat fra marts 2025 fremgår det, at de funktionelle og tekniske krav til understøttelsen af SMV-ordningen flere gange er præciseret og tilpasset i EU. Krav og behov har også ændret sig i takt med, at medlemslande påbegyndte den konkrete implementering. For it-projekter, der skal koordineres i EU, anbefales i den forbindelse et styrket fokus på behovet for en tidlig og tæt dialog i EU om implementering mv.

Under udviklingen af SMV-løsningen gennemførte Skatteforvaltningen efter det oplyste en koordinering af fagligheder på tværs af Skattestyrelsen og Udviklings- og Forenklingsstyrelsen. Koordineringen skete med henblik på bl.a. at sikre det nødvendige regelgrundlag til en automatiseret og selvbetjent løsning samt med henblik på at afklare spørgsmål om automatisk sagsbehandling mv.

I evalueringsnotatet fra marts 2025 fremhæves også, at det "er vigtigt at inddrage forskellige perspektiver tidligt i processen for at styrke samarbejdet" på tværs af organisationen. Det omtales som et positivt læringspunkt, at der under it-udviklingen var et godt og konstruktivt samarbejde mellem styrelserne, hvilket angives som vigtigt for it-projektets succes. I tilbagemeldinger i forbindelse med evalueringen blev i den forbindelse fremhævet "behovet for, at der tales samme sprog på tværs af [Skattestyrelsen og Udviklings- og Forenklingsstyrelsen], så misforståelser bliver reduceret".

Den omtalte evaluering af arbejdet med at udvikle SMV-løsningen, jf. evalueringsnotatet fra marts 2025, bygger på bl.a. en spørgeskemaundersøgelse blandt relevante it-projektdeltagere.

Det fremgår, at formålet med evalueringen var at samle op på erfaringer mv. "for at kunne give input til at styrke fremtidige projekter i momssøjlen og i skatteforvaltningen". Evalueringsnotatet indeholder i den forbindelse overvejelser og forslag om, hvordan det sikres, at erfaringer og læringspunkter tilgår andre projekter, f.eks. via lederfora og ved oprettelse af et vidensdelingsforum på tværs af organisationer og projekter.

5. Mine bemærkninger

5.1. Indledning

Skatteforvaltningen har udviklet it-systemet SMV-løsningen, der understøtter sagsbehandling i forbindelse med momsfrigtagelse efter SMV-ordningen af små virksomheder etableret i såvel Danmark som i andre EU-lande.

De sagsskridt, som SMV-løsningen understøtter, er i meget vidt omfang automatiserede. Den automatiserede behandling består navnlig i maskinelle vurderinger af, om en virksomheds omsætning er under de relevante momsfritagelsestærskler, foretaget på baggrund af oplysninger indgivet af virksomheden i SMV-løsningen eller – for EU-virksomheder – i et andet EU-lands tilsvarende it-løsning. Jeg henviser til pkt. 3 ovenfor om SMV-ordningen og pkt. 4.2 ovenfor om de automatiserede sagsskridt i SMV-løsningen.

Min undersøgelse af udviklingen af SMV-løsningen har haft som hovedsigte at afdække mere generelle eller systemiske problemstillinger i forbindelse med udvikling af et it-system. De oplysninger, jeg har modtaget, har givet mig anledning til overvejelser om bl.a.

- understøttelse af, at der indgives nødvendige og korrekte oplysninger i en digital selvbetjeningsløsning
- samarbejde om regelgrundlaget for en påtænkt automatisering
- understøttelse af et tværfagligt samarbejde under it-udviklingen
- opsamling af de erfaringer mv., som udviklingsforløbet har givet anledning til.

5.2. Generelle overvejelser på baggrund af udviklingen af SMV-løsningen

I det materiale, jeg har modtaget, omtales tidspressede processer under udviklingen af SMV-løsningen med "risiko for, at juridiske problemstillinger overses eller behandles i utilstrækkeligt omfang". I materialet omtales også, at en forvaltningsretlig konsekvensanalyse blev færdiggjort på et sent tidspunkt. Skattestyrelsen har imidlertid anført, at juridiske spørgsmål blev tilstrækkeligt behandlet, jf. ovenfor under pkt. 4.3.

Det anførte i materialet giver mig dog, jf. også ovenfor under pkt. 2, anledning til indledningsvist at nævne, at kravet om, at offentlige it-systemer kan understøtte en korrekt anvendelse af den relevante lovgivning, i sagens natur bedst sikres ved en tidlig identifikation og systemindarbejdelse af de pågældende regelsæt.

I SMV-løsningen indgiver danske virksomheder som nævnt omsætningsoplysninger mv., der danner grundlag for den videre sagsbehandling om moms-fritagelse såvel i Danmark som i andre EU-lande.

Når en myndighed udvikler en sådan digital selvbetjeningsløsning, hvor oplysninger indgivet af brugerne danner grundlag for sagsbehandlingen, må myndigheden være meget omhyggelig med at *overveje, hvilke oplysninger fra brugerne der er nødvendige i forhold til de forskellige sagsskridt, som oplysningerne kan tænkes at skulle bruges i*. Det gælder også sagsskridt, som skal understøttes i samspil med andre it-systemer eller anden sagsbehandling mv., og kan – som det konkret er tilfældet for SMV-løsningen – desuden omfatte sagsskridt, der skal foretages af andre landes myndigheder på baggrund af oplysninger indgivet i en dansk selvbetjeningsløsning.

På baggrund af de omsætningsoplysninger mv., som virksomhederne indgiver i SMV-løsningen, foretager løsningen i vidt omfang automatiserede sagsskridt. Med automatiseringen vil systemet være direkte afhængigt af, at de indgivne oplysninger er tilstrækkelige og af den fornødne kvalitet. Ikke mindst ved en automatiseret sagsbehandling vil myndighedens overvejelser om kravene til de oplysninger, som skal indgives af brugerne via en selvbetjeningsløsning, således have væsentlig betydning.

Myndighedens overvejelser må omfatte bl.a. udformningen af selvbetjeningsløsningen og dens brugerflade med henblik på bedst muligt at sikre, at indgivne oplysninger er anvendelige, korrekte og dækkende for de forskellige mulige sagsskridt.

Overvejelserne kan angå f.eks. antallet og udformningen af selvbetjeningsløsningens felter til indtastning af oplysninger, overskrifter og vejledningstekster knyttet til indtastningsfelter samt f.eks. digitale "pop op-beskeder" eller "stopklodser" med vejledning om mulige fejlindtastninger mv. Overvejelserne kan også angå f.eks. en maskinel validering af, at indgivne oplysninger har ensartede formater eller standarder mv., som it-systemet kan håndtere (f.eks. i forhold til numeriske værdier, valutaangivelser, adresser osv.).

Der kan desuden overvejes en mere indholdsmæssig validering af oplysningers rigtighed (f.eks. maskinel kontrol ved, inden for lovgrundlaget, at sammenstille oplysninger med andet tilgængeligt data mv.), ligesom myndighedens overvejelser i øvrigt kan omfatte håndtering af atypiske oplysninger eller tilfælde mv., hvor automatiserede sagsskridt f.eks. kan suppleres med manuel sagsbehandling.

Ved udviklingen af SMV-løsningen ses Skatteforvaltningen at have gjort sig overvejelser om en række relevante spørgsmål af den nævnte karakter. Det gælder bl.a. i forhold til oplysningsbehovet i Danmark og i andre EU-lande

samt om SMV-løsningens brugerflade – f.eks. med vejledning af brugeren samt udspecificering og teknisk validering af indtastede oplysninger.

Ved automatisering af sagsskridt mv. må en myndighed endvidere gøre sig klart, om der kan være *behov for at søge regelgrundlaget ændret, så det (bedre) understøtter den påtænkte automatisering*. Automatisering forudsætter bl.a., at de pågældende sagsskridt kan foretages uden udøvelse af et individuelt skøn og efter rent objektive kriterier, jf. ovenfor under pkt. 2.

Ved udviklingen af SMV-løsningen – jf. nærmere ovenfor under pkt. 4.3 – har it-projektet i Skatteforvaltningen haft et samarbejde med Skatteministeriet om de lovregler, der skulle implementere SMV-ordningen. Det fremgår også, at it-projektet har deltaget i forskellige EU-fora om f.eks. implementering af SMV-direktivet, og at evalueringen af it-projektet omfattede en anbefaling om et styrket fokus på behovet for en tidlig og tæt dialog i EU.

Som led i sikringen af, at regelgrundlaget understøtter en påtænkt automatisering i forhold til de forskellige forløb, som sagerne kan tænkes at få, kan myndighederne – som det også er gjort ved udviklingen af SMV-løsningen – med fordel have fokus på fra start at etablere et *samarbejde mellem de myndigheder, der er ansvarlige for it-udviklingen henholdsvis for regelgrundlaget*, herunder udarbejdelsen af eventuelle nye regler mv. Det gælder naturligvis som udgangspunkt tilsvarende i forhold til f.eks. et samarbejde med EU-myndigheder, når EU-retlige regler skal gennemføres og systemunderstøttes mv.

Det er anført i det materiale, jeg har modtaget, at der for SMV-projektet var et godt og konstruktivt samarbejde mellem Skattestyrelsen og Udviklings- og Forenklingsstyrelsen, hvilket blev angivet som vigtigt for it-projektet. Jeg har også noteret mig, at det i forbindelse med evalueringen af projektet blev fremhævet, at der er behov for, at der "tales samme sprog" på tværs af styrelserne med henblik på at undgå misforståelser, jf. ovenfor under pkt. 4.3.

Det er i tilknytning hertil min opfattelse, at den myndighed, der er ansvarlig for et it-projekt – foruden at sikre relevant juridisk ekspertise, jf. ovenfor under pkt. 2 – bør have fokus på at understøtte et hensigtsmæssigt *tværfagligt samarbejde under it-udviklingen*, bl.a. mellem jurister og it-faglige. Herunder kan myndigheden være opmærksom på fælles forståelser af f.eks. it-systemets formål, de relevante sagsgange, samspillet med andre it-systemer og manuelle processer samt konkret identificerede juridiske udfordringer og løsninger mv.

Efter implementeringen af et it-system bør myndigheden, som også nævnt ovenfor under pkt. 2, følge op på, om systemet som forudsat understøtter en korrekt anvendelse af den relevante lovgivning. En sådan opfølgning omfatter

bl.a., om eksisterende problemer i forhold til forvaltningsretlige krav er blevet løst som forudsat, eller om der er opstået nye problemer af denne karakter.

Som omtalt ovenfor under pkt. 4.3 havde evalueringen af udviklingen af SMV-løsningen til formål at samle op på erfaringer mv., såvel positive som negative. Evalueringsnotatet indeholder i den forbindelse overvejelser og forslag om, hvordan erfaringer deles på tværs af organisationer og it-projekter.

Udviklingen af SMV-løsningen illustrerer efter min opfattelse, at en opfølgning på implementeringen af et it-system med fordel kan omfatte en *opsamling af observationer, erfaringer og læring, som udviklingsforløbet har givet anledning til*. Myndigheden kan desuden overveje, hvordan sådanne erfaringer mv. bedst videregives og anvendes i kommende it-projekter, som myndigheden selv er ansvarlig for, og i relevant omfang videregives til andre myndigheder e.l.