



2018-16

Mangelfuld journalisering af ansøgninger om udbytterefusion og utilstrækkelig vejledning på hjemmeside

19. maj 2018

En borger havde ikke fået svar på henvendelser om udbytterefusion, som han fem år tidligere havde sendt til SKAT. Med afsæt i sagen indledte ombudsmanden på eget initiativ en generel undersøgelse af SKATs håndtering af ældre sager på området.

Forvaltningsret
115.1 – 115.9

Det fremgik af SKATs oplysninger til ombudsmanden, at der i en årrække før 2016 havde manglet overblik over sagernes status, og at der kun i begrænset omfang var blevet journaliseret korrekt. SKAT mente, at det var stærkt beklageligt. Det var ombudsmanden enig i.

Ombudsmanden mente desuden, at SKAT burde have foretaget de undersøgelser med henblik på at finde ikke-journaliserede ansøgninger, som SKAT havde mulighed for, da det blev afdækket, at der var henvendelser på området, som ikke var blevet journaliseret.

SKAT vejledte generelt om behandlingen af udbyttedager på sin hjemmeside, men ikke om, at ansøgninger om udbytterefusion kunne være gået tabt. Ombudsmanden mente derfor ikke, at SKATs vejledning på hjemmesiden kunne anses for fyldestgørende. Da SKAT ikke kunne udelukke, at der fortsat var henvendelser, som var gået tabt, henstillede ombudsmanden, at SKAT overvejede at opdatere sin hjemmeside, med henblik på at der blev vejledt om dette forhold.

Udbetaling af udbytterefusioner blev i august 2015 sat i bero på grund af mistanke om omfattende svindel på dette område. Ombudsmandens undersøgelse omfattede ikke forhold med tilknytning til den formodede svindel med udbytterefusioner eller SKATs tiltag som følge heraf.

(Sag nr. 17/00670)

OMBUDSMANDENS UDTALELSE

Herunder gengives ombudsmandens udtalelse efterfulgt af en sagsfremstilling:

Ombudsmandens udtalelse

1. Genstanden for min undersøgelse

1.1. Med udgangspunkt i en konkret sag, hvor den pågældende borger i 2016 ikke havde fået svar på sine henvendelser fra 2011 om udbytterefusion, iværksatte jeg den 10. marts 2017 en generel undersøgelse af SKATs håndtering af ældre sager på udbytteområdet.

Undersøgelsen blev iværksat med henvisning til ombudsmandslovens § 17, hvorefter ombudsmanden af egen drift kan indlede en undersøgelse.

Min undersøgelse omhandler spørgsmål om (manglende) journalisering og overblik over udbyttesager i den enhed i SKAT, der tidligere behandlede udbytterefusionsanmodninger, samt spørgsmål om SKATs tiltag efter, at den manglende journalisering mv. var konstateret.

1.2. Min undersøgelse omfatter kun forhold vedrørende manglende journalisering og overblik i perioden før 6. august 2015 og SKATs efterfølgende tiltag i anledning af disse forhold. Efter denne dato blev udbetaling af udbytterefusioner sat i bero på grund af mistanke om omfattende svindel på området, og efter 1. januar 2016 blev behandlingen af udbyttesager flyttet til en anden enhed.

Undersøgelsen omfatter ikke forhold med tilknytning til den formodede svindel med udbytterefusioner eller SKATs tiltag som følge heraf.

2. Regler om journalisering

Offentlighedslovens § 15 indeholder følgende bestemmelse om journalisering:

”§ 15. Dokumenter, der er modtaget eller afsendt af en forvaltningsmyndighed som led i administrativ sagsbehandling i forbindelse med dens virksomhed, skal journaliseres, i det omfang dokumentet har betydning for en sag eller sagsbehandlingen i øvrigt. Det samme gælder interne dokumenter, der foreligger i endelig form.

Stk. 2. Et dokument omfattet af stk. 1, som forvaltningsmyndigheden har modtaget eller afsendt, skal journaliseres snarest muligt efter dokumentets modtagelse eller afsendelse.

OMBUDSMANDENS UDTALELSE

Stk. 3. Journalsystemet skal være indrettet således, at det indeholder følgende oplysninger om de dokumenter, der journaliseres:

1) Dato for dokumentets modtagelse eller afsendelse.

2) Kort tematisk angivelse af dokumentets indhold.

Stk. 4. Pligten til at journalisere efter stk. 1-3 gælder for statslige forvaltningsmyndigheder omfattet af § 2 og kommunale og regionale enheder, der kan henregnes til den kommunale og regionale centralforvaltning.

...”

Bestemmelsen blev indført med den gældende offentlighedslov, som trådte i kraft den 1. januar 2014. Journaliseringspligten fulgte tidligere af god forvaltningsskik. Se hertil bl.a. pkt. 4.7.1.1 i de almindelige bemærkninger til forslag til offentlighedsloven (lovforslag nr. L 144 af 7. februar 2013).

Pligten til at journalisere varetager en række hensyn. Se nærmere betænkning nr. 1510/2009 om offentlighedsloven, s. 865 f.

Journalisering er bl.a. en hjælp til at identificere og fremfinde myndighedens dokumenter hurtigt og effektivt og herunder identificere, hvilke dokumenter der knytter sig til en sag. Myndigheden kan også bruge journaliseringen – sammen med et effektivt sagsstyringssystem – til at kontrollere, at sagsbehandlingen ikke trækker unødvendigt ud, og til at undgå, at en sag bliver glemt og dermed ikke afgjort.

I forbindelse med min egen drift-undersøgelse af 30 sager på skatteområdet, som jeg afsluttede den 21. marts 2018, havde jeg bl.a. fokus på manglende overblik over sagsakter i SKAT i lyset af pligten til at journalisere og formålet med journalisering. Jeg henviser til pkt. 6 i min redegørelse om disse sager (offentliggjort sammen med en nyhed af 22. marts 2018 på ombudsmanden.dk).

Se også Folketingets Ombudsmands overblik #7 om journalisering i Myndighedsguiden (ombudsmanden.dk/Myndighedsguiden).

Jeg henviser desuden til vejledning til forvaltningsloven, pkt. 205 (på retsinformation.dk: vejledning nr. 11740 af 4. december 1986) og Folketingets Ombudsmands overblik #11 om sagsbehandlingstid (ombudsmanden.dk/Myndighedsguiden).

3. Omfanget af den manglende journalisering

3.1. SKAT har i sine udtalelser af 10. april og 14. juni 2017 belyst sagen og de spørgsmål, som den rejser.

OMBUDSMANDENS UDTALELSE

3.2. SKAT har oplyst, at problemet med manglende journalisering og overblik over sagernes status kan isoleres til sager modtaget før den 1. januar 2016. På dette tidspunkt blev behandlingen af udbyttedager flyttet til en ny enhed i SKAT.

Det er SKATs vurdering, at der kan have været problemer med manglende overblik og utilstrækkelig journalisering i en årrække inden 2016. Det har ikke været muligt for SKAT at præcisere perioden yderligere.

3.3. SKATs oplysninger viser, at sager om udbyttedager tidligere indkom ad forskellige kanaler. Den manglende journalisering og håndtering af sagerne er derfor kommet til udtryk på forskellige måder og med forskellige konsekvenser.

3.3.1. Nogle ansøgninger og henvendelser om udbyttedager blev sendt via e-mail direkte til de medarbejdere, der var ansat i den enhed, som tidligere varetog behandlingen af udbyttedager.

SKAT oplyste i udtalelsen af 10. april 2017, at det var SKATs opfattelse, at det formentlig ikke ville være muligt at efterspore eventuelle henvendelser, der var tilgået medarbejdere, som ikke længere var ansat i SKAT.

Som svar på mit spørgsmål af 17. maj 2017 om, hvilke bestræbelser SKAT havde iværksat med henblik på at efterspore sådanne henvendelser, oplyste SKAT i udtalelsen af 14. juni 2017, at det ikke kunne afvises, at der var ubehandlede henvendelser i en enkelt af de tidligere ansatte medarbejders mailbokse. SKAT havde derfor besluttet at gennemgå denne mailboks.

3.3.2. Fysiske breve med anmodninger om refusion blev tidligere leveret direkte til medarbejderne i den daværende udbytteenhed. Brevene blev ikke registreret, før de blev afleveret til de ansatte.

Ifølge SKAT kan det ikke med sikkerhed afgøres, om der er breve af denne karakter, som er bortkommet.

3.3.3. SKAT modtog i en særlig journalpostkasse frem til foråret 2016 digitale anmodninger om udbyttedager direkte fra f.eks. udenlandske aktionærer. Journalpostkassen blev overvåget af de medarbejdere, der tidligere var beskæftiget med udbyttedagersopgaven.

SKAT har i udtalelsen af 14. juni 2017 oplyst, at denne journalpostkasse blev tømt, og at alle henvendelser heri blev registreret og journaliseret, da postkassen blev lukket i foråret 2016.

OMBUDSMANDENS UDTALELSE

3.3.4. Digitale henvendelser fra borgernes skattemapper eller fra kontakformularerne på skat.dk blev visiteret via et internt system i SKAT (Remedy) til de relevante enheder (enhedens "Remedy-sluse").

SKAT konstaterede i perioden efter 6. august 2015, at der var en del henvendelser, som var visiteret til udbytterefusionsslusen, og som ikke var blevet behandlet i takt med visiteringen.

3.4. Der var ifølge SKATs oplysninger i udtalelsen af 10. april 2017 et betydeligt antal ubesvarede henvendelser i SKATs interne system (Remedy), som jeg forstår hverken var registrerede eller journaliserede ved overgangen til behandling i de nye afdelinger i starten af 2016, hvor opgaven blev flyttet. SKAT har i udtalelsen af 14. juni 2017 præciseret, at der blev fundet gamle henvendelser fra i alt 238 aktionærer – svarende til 500-1000 refusionsanmodninger – ved gennemgangen i starten af 2016 af de ophobede sager.

SKAT har som nævnt også oplyst, at det ikke med sikkerhed kan afgøres, om der er fysiske breve, som er bortkommet.

Ifølge SKATs udtalelse af 14. juni 2017 er det vanskeligt at give et præcist skøn over, hvor mange refusionsanmodninger der ikke blev journaliseret eller registreret, da de blev modtaget.

Endvidere er det – ifølge SKATs udtalelse af 10. april 2017 – SKATs erfaring, at der er sager, som er gået tabt. SKAT har således oplevet, at nogle ansøgere har kontaktet SKAT, fordi de ikke har hørt fra SKAT efter et stykke tid. SKAT har bemærket, at der indtil videre har været tale om et relativt beskedent antal henvendelser.

I udtalelsen af 14. juni 2017 har SKAT bemærket, at SKAT kun er bekendt med det ene tilfælde, som gav anledning til min undersøgelse, hvor det på baggrund af en klage er konstateret, at en refusionsanmodning ikke er blevet registreret. Det er på den baggrund SKATs vurdering, at der er tale om "et meget beskedent antal sager".

3.5. Det er ikke muligt på baggrund af de oplysninger, som jeg har modtaget fra SKAT, at konstatere præcist, hvilket nærmere omfang problemet med manglende overblik, journalisering mv. har haft.

Det er dog SKATs vurdering, at der kan have været problemer med manglende overblik og utilstrækkelig journalisering i en årrække inden 2016, ligesom det fremgår, at der ved flytning af opgaven pr. 1. januar 2016 forelå et betydeligt antal ubesvarede henvendelser – 500-1000 refusionsanmodninger – i SKATs interne system (Remedy), se pkt. 3.4 ovenfor.

4. Min vurdering af den manglende journalisering

Som det fremgår af pkt. 2 ovenfor, varetager kravet om journalisering en række hensyn, herunder til myndighedernes mulighed for hurtigt og effektivt at identificere og fremfinde relevante sagsakter og til at hindre, at en sag bliver glemt og dermed ikke afgjort.

Det kan på baggrund af gennemgangen under pkt. 3 ovenfor konstateres, at den mangelfulde journalisering af ansøgninger om udbytterefusion har haft et ikke ubetydeligt omfang.

SKAT har i sin udtalelse af 10. april 2017 vurderet, at det er stærkt beklageligt, at der i den tidligere udbytteenhed har manglet overblik over sagernes status, og at der kun i begrænset omfang er sket korrekt journalisering.

Det er jeg enig i.

5. SKATs tiltag

5.1. SKATs tiltag i forhold til manglende journalisering af ansøgninger

5.1.1. SKAT har oplyst, at behandlingen af udbyttesager pr. 1. januar 2016 blev flyttet fra den enhed, der tidligere varetog opgaven, til en ny enhed med væsentligt flere medarbejdere.

Sager om udbytterefusion, hvor der ikke var truffet afgørelse den 6. august 2015, og anmodninger om udbytterefusion, som indkom i perioden 6. august 2015 – 31. december 2015 (efter udbetalingsstoppet), blev den 1. januar 2016 samlet i én sagsstyringsdatabase.

SKAT har desuden oplyst, at ansøgninger om udbytterefusion fra 1. april 2017 kun kan indgives digitalt via SKATs hjemmeside. Refusionsansøgninger kan således ikke længere indgives via forskellige postkasser mv., sådan som det tidligere var tilfældet.

SKAT vurderer, at der ikke i dag er problemer med manglende overblik, journalisering mv. i sager om udbytterefusion.

5.1.2. SKAT har oplyst, at de henvendelser, der gennem en periode havde ophobet sig i SKATs interne system (Remedy), blev gennemgået i starten af 2016. Henvendelserne blev ved gennemgangen journaliseret i SKATs sagsbehandlingssystem, og der blev sendt kvitteringsbreve.

Nogle af sagerne er ifølge SKAT blevet færdigbehandlet og afsluttet, mens andre er verserende.

OMBUDSMANDENS UDTALELSE

5.1.3. Journalpostkassen, som tidligere modtog digitale anmodninger om udbytterefusion, blev lukket i foråret 2016. SKAT foretog i den forbindelse en gennemgang af postkassen, og alle ubehandlede henvendelser blev registreret og journaliseret på samme måde som de ophobede ubehandlede henvendelser i SKATs interne visiteringsystem (Remedy).

Ifølge SKAT er der således ikke ubehandlede henvendelser i den lukkede journalpostkasse.

5.1.4. SKATs tiltag giver mig ikke grundlag for at foretage mig mere i forhold til de nu journaliserede henvendelser.

Jeg har i den forbindelse noteret mig, at det er SKATs vurdering, at der i dag ikke er problemer med manglende overblik, journalisering mv. i sager om udbytterefusion.

5.2. SKATs tiltag i forhold til at finde eventuelt bortkomne anmodninger om udbytterefusion

5.2.1. Ifølge SKATs oplysninger i udtalelsen af 14. juni 2017 kunne eventuelle tilbageværende problemer med manglende journalisering mv. – dvs. bortkomne henvendelser – kun knytte sig til:

- fysiske breve, som blev modtaget i den tidligere udbytteenhed før den 6. august 2015, eller
- eventuelle mails, som er sendt til en af de medarbejdere, der tidligere beskæftigede sig med udbytterefusionsopgaven, og som ikke længere er ansat.

5.2.2. Med hensyn til *fysiske breve* har SKAT oplyst, at alle relevante kontorer og arkiver er gennemgået. SKAT har desuden gennemført samtaler med medarbejdere i den tidligere udbytteenhed med henblik på at undersøge, om der skulle være yderligere fysiske sager, som ikke er blevet håndteret.

SKAT har ikke fundet holdepunkter for, at der skulle findes yderligere fysiske henvendelser.

Som følge af SKATs tiltag i forhold til at genfinde bortkomne fysiske breve giver dette forhold mig ikke grundlag for at foretage mig mere. Jeg henviser dog til det, som jeg har anført i pkt. 5.3 nedenfor om vejledning.

5.2.3. I forhold til eventuelle *e-mails*, der er sendt til medarbejdere i den tidligere udbytteenhed, som ikke længere er ansat, oplyste SKAT i udtalelsen af 10. april 2017, at det ikke var muligt at efterspore disse henvendelser.

OMBUDSMANDENS UDTALELSE

I mit brev af 17. maj 2017 bad jeg bl.a. SKAT om at oplyse, hvad SKAT havde gjort for at efterspore henvendelser, som var sendt direkte til fratrådte medarbejdere via e-mail.

SKAT oplyste i udtalelsen af 14. juni 2017, at det ikke kunne afvises, at der var ubehandlede henvendelser i en enkelt af disse mailbokse, og at SKAT derfor havde iværksat en gennemgang af den lukkede mailboks. Forholdet kan på den baggrund ikke give mig grund til at foretage mig mere.

Det er dog min opfattelse, at SKAT på eget initiativ og på et tidligere tidspunkt burde have iværksat de undersøgelser, som SKAT havde mulighed for at gennemføre – herunder også den omtalte sidste del af undersøgelsen. Dette burde være sket i forbindelse med, at det blev afdækket, at der var henvendelser på området, som ikke var blevet journaliseret.

5.3. Information og vejledning om bortkomne anmodninger om udbytterefusion

SKAT har ikke på sin hjemmeside informeret om eventuelt bortkomne henvendelser om refusion af udbytteskat.

SKAT har i sin udtalelse af 14. juni 2017 begrundet dette med, at SKAT ikke har vurderet, at der antalsmæssigt er tale om et væsentligt problem.

Spørgsmålet er, om SKAT burde have informeret om, at der i en årrække før 2016 har manglet overblik over sager om udbytterefusion og deres status, og at nogle henvendelser på dette område derfor kan være gået tabt.

5.3.1. Vejledningspligt

En myndighed skal i nødvendigt omfang yde vejledning og bistand til personer, der henvender sig om spørgsmål inden for myndighedens sagsområde. Det følger af forvaltningslovens § 7, stk. 1. Bestemmelsen gælder i sager, hvori der er eller vil blive truffet afgørelse, jf. lovens § 2, stk. 1.

Vejledningspligten efter forvaltningsloven suppleres af almindelige retsgrund sætninger og god forvaltningsskik.

Se i øvrigt Folketingets Ombudsmands overblik #5 om vejledning i Myndighedsguiden (offentliggjort på ombudsmanden.dk/Myndighedsguiden).

5.3.2. Ombudsmandspraksis

Folketingets Ombudsmand har ved flere lejligheder udtalt sig om spørgsmålet om offentlige myndigheders vejledning af borgerne om deres retsstilling, f.eks. på hjemmesider. Jeg henviser i den forbindelse til Folketingets Ombudsmands beretning for 2008, sagen FOB 08.238, og min sag FOB 2015-63, som begge er offentliggjort på ombudsmandens hjemmeside.

OMBUDSMANDENS UDTALELSE

I den første sag – som vedrørte udlændingemyndighedernes vejledning via hjemmesiden nyidanmark.dk om reglerne for familiesammenføring i Danmark efter EU-retten – anførte ombudsmanden bl.a. følgende:

”En myndighed som vælger at informere offentligheden om myndighedens praksis via hjemmeside, er – bl.a. som følge af princippet om god forvaltningsskik – forpligtet til at sikre at den offentliggjorte information er lettilgængelig, korrekt og tilstrækkeligt detaljeret til at den enkelte borger kan få kendskab til de muligheder som er relevante for vedkommende.”

Det er således afgørende, at vejledningen er retvisende. Det betyder, at vejledningen ikke må indeholde forkerte eller forældede oplysninger, ligesom vejledningen heller ikke må mangle væsentlige oplysninger.

Vejledningen skal ikke indeholde en udtømmende beskrivelse af de gældende regler og praksis, men den skal være retvisende og tilstrækkelig til, at borgerne f.eks. kan danne sig et indtryk af, om de muligvis kan være omfattet af en given praksis og dermed kan vælge at gå videre med en sag.

Jeg henviser endvidere til Niels Fenger, Forvaltningsloven med kommentarer (2013), s. 278 ff., og Forvaltningsret (2018), s. 392 f.

Det kan næppe anses for nærmere afklaret, i hvilket omfang de omhandlede regler og principper har karakter af gældende ret, og i hvilket omfang de har karakter af god forvaltningsskik. Jeg henviser til den nævnte sag 2015-63 (pkt. 3.4 i udtalelsen).

5.3.3. Min vurdering

5.3.3.1. Ansøgning om refusion af udbytteskat indgives elektronisk via hjemmesiden skat.dk. På hjemmesiden ligger en elektronisk vejledning om ansøgning om refusion af udbytteskat. Dette fremgår af pkt. 4.d i SKATs udtalelse af 14. juni 2017 og bilag 2 og 3 til udtalelsen.

SKAT forudsætter altså, at ansøgere søger om udbytterefusion via en blanket på hjemmesiden, og at ansøgere søger vejledning på hjemmesiden om ansøgning om udbytterefusion.

Hjemmesiden var – og er – på den måde en integreret del af SKATs vejledning til borgerne, herunder vejledning efter forvaltningslovens § 7, stk. 1, i forbindelse med behandlingen af de konkrete ansøgninger.

Dette forpligter SKAT til at sikre, at informationen på hjemmesiden er korrekt og tilstrækkeligt detaljeret til, at den enkelte borger kan få et fyldestgørende kendskab til de oplysninger, som er relevante for den pågældende. Jeg henviser til Folketingets Ombudsmands beretning for 2008, s. 238 ff.

OMBUDSMANDENS UDTALELSE

5.3.3.2. SKAT har i vejledning om ansøgning om refusion af udbytteskat (vedlagt som bilag 3 til udtalelsen) anført følgende under overskriften ”Status på sagsbehandlingstider”:

”SKAT er i gang med at behandle de mange ansøgninger om refusion af udbytteskat. Desværre er det lige nu ikke muligt at overholde en sagsbehandlingstid på under 6 måneder. Det skyldes fx at:

- Vi har modtaget mange ansøgninger (ca. 10.000 i 2016)
- Mange ansøgninger indeholder ikke den nødvendige dokumentation
- Det tager længere tid end forventet at gennemgå og kontrollere ansøgningerne

Husk derfor at vedhæfte den nødvendige dokumentation, når du ansøger om refusion af udbytteskat (læs mere under *Krav til dokumentation* og *Eksempler på dokumentation*). På den måde kan vi hurtigere behandle din ansøgning.

Vi behandler ansøgningerne, så hurtigt vi kan og forventer at nedbringe sagsbehandlingstiden i løbet af 2017.”

SKAT giver således – og har løbende givet – information om forholdene på udbytteområdet, herunder om sagsbehandlingstiden og om årsagerne til, at sagsbehandlingen trækker ud.

Der er derimod ikke oplysninger om, at der har været problemer med manglende journalisering og overblik, og at dette kan have ført til bortkomne refusionsansøgninger.

5.3.3.3. SKAT har i sin udtalelse af 10. april 2017 anført, at der er sager, der kan være gået tabt i processen, og at det er SKATs erfaring, at der er sager, som er gået tabt. Jeg har forstået, at det er SKATs vurdering, at der er tale om få sager, men at SKAT på den anden side ikke med sikkerhed kan afgøre, at der ikke er fysiske breve, der er bortkommet (pkt. 1 i SKATs udtalelse af 14. juni 2017).

Den vejledning, som SKAT giver på sin hjemmeside om sagsbehandlingstiderne, oplyser som nævnt ikke noget om problemet med manglende journalisering mv., herunder at der kan være ansøgninger, der er bortkommet. Ansøgere, der ikke har hørt fra SKAT, fordi deres henvendelse er bortkommet, kan således ved informationssøgning på hjemmesiden få den opfattelse, at årsagen er den forlængede sagsbehandlingstid.

Jeg finder derfor ikke, at informationen på SKATs hjemmeside kan anses for tilstrækkeligt fyldestgørende og retvisende i den situation, hvor ansøgningen

OMBUDSMANDENS UDTALELSE

måtte være bortkommet. Informationen giver for mig at se ikke ansøgere, der måtte stå i denne situation, anledning til at rette fornyet henvendelse til SKAT.

Jeg henstiller på den baggrund, at SKAT overvejer på sin hjemmeside at udbygge vejledningen om "[a]nsøgning om refusion af udbytteskat" med oplysning om, at SKAT har konstateret, at der i en periode før 2016 har manglet overblik over sagerne, at enkelte henvendelser derfor kan være bortkommet, og at ansøgere, der har indgivet ansøgning før den 1. januar 2016 og ikke har hørt fra SKAT, bør rette fornyet henvendelse til SKAT.

Jeg har ved min beslutning om henstilling inddraget SKATs vurdering af, at der formentlig er tale om få ansøgninger, og at problemet efter det oplyste kan isoleres til ansøgninger, der er indgivet før den 1. januar 2016. Jeg finder imidlertid ikke, at denne vurdering kan føre til et andet resultat, og henviser i den forbindelse bl.a. til, at ansøgeren i den sag, der gav anledning til min undersøgelse, i 2016 rykkede for svar på en ansøgning indgivet i 2011.

Jeg beder venligst om, at SKAT **inden for 4 uger** orienterer mig om de tiltag, som SKAT måtte iværksætte i lyset af min udtalelse.

SKAT oplyste i brev af 18. juni 2018, at SKAT ville sende et servicebrev til alle, der havde indsendt en anmodning om udbytterefusion, som endnu ikke var færdigbehandlet. Brevet ville indeholde oplysning om, at SKAT havde modtaget anmodningen, og hvad den forventede sagsbehandlingstid var.

SKAT ville herefter opdatere sin hjemmeside med oplysninger om risikoen for manglende registrering af anmodninger om udbytterefusion. Af den opdaterede tekst på hjemmesiden ville det fremgå, at man kun behøvede rette henvendelse til SKAT, hvis man ikke havde modtaget et servicebrev.

Sagsfremstilling

Med udgangspunkt i en konkret sag bad jeg den 10. marts 2017 om SKATs bemærkninger til nogle spørgsmål af mere generel karakter. I den pågældende sag havde SKAT ifølge det oplyste ikke besvaret en borgers henvendelser fra 2010-2011 vedrørende ansøgning om refusion af udbytteskat.

I den konkrete sag skrev borgeren i sin klage til mig, at han i årene 2010-2011 havde skrevet en række breve til SKAT for at få refunderet udbytteskat for årene op til 2010, men at der aldrig var kommet svar. Jeg oversendte sagen til SKAT, som den 12. december 2016 skrev til borgeren, at SKAT havde modtaget borgerens tidligere henvendelser, men at det imidlertid ikke havde været muligt fuldt ud at udrede sagsforløbet for borgerens ansøgninger.

SKAT skrev efterfølgende i et brev af 16. januar 2017 til borgeren, at refusion af udbytteskat for 2008 var blevet udbetalt i december 2009.

SKAT bekræftede desuden, at SKAT den 28. april 2011 havde modtaget borgerens ansøgning vedrørende 2009. SKAT havde nu konstateret, at ansøgningen ikke var fyldestgørende. SKAT bad derfor i brevet af 16. januar 2017 borgeren om at supplere oplysningerne til brug for behandlingen af ansøgningen fra 2011.

I mit brev af 10. marts 2017 skrev jeg følgende til SKAT:

”...

2. (...)

Oplysningerne i den konkrete sag har således givet mig anledning til at overveje, om der er – eller har været – et mere generelt problem med manglende besvarelse og eventuelt manglende journalisering af henvendelser i sager om refusion af udbytteskat.

Jeg beder om SKATs bemærkninger hertil, idet jeg – hvis der har været et problem af denne karakter – beder SKAT om så vidt muligt at redegøre for, hvilken periode og udstrækning af problemet der er tale om, herunder hvor mange sager der er berørt.

I givet fald beder jeg også SKAT om at oplyse, om SKAT har iværksat tiltag for at få udredt og samlet op på sagsbehandlingen i sagerne om udbytteskat i den pågældende periode, herunder om SKAT på eget initiativ gennemgår og udreder de berørte sager. I så fald beder jeg om, at SKAT oplyser, hvor lang tid SKAT forventer at skulle bruge på udredningen af sagerne.

3. Afslutningsvist skal jeg præcisere, at min undersøgelse *ikke* vil omfatte forhold med tilknytning til den formodede svindel med udbytterefusioner eller SKATs tiltag som følge heraf.

Jeg er i den forbindelse opmærksom på, at Statsrevisorerne og Rigsrevisionen har undersøgt SKATs forvaltning af og Skatteministeriets tilsyn med refusion af udbytteskat, jf. Rigsrevisionens beretning af 17. februar 2016 til Statsrevisorerne, Statsrevisorernes behandling og bemærkninger af 24. februar 2016 til beretningen samt Statsrevisorernes afgivelse af beretning nr. 11/2015 til Folketinget. Jeg henviser desuden til Skatteministeriets redegørelse af 4. maj 2016 om Statsrevisorernes beretning og Rigsrevisionens notat af 3. juni 2016 om beretningen.

...”

SKAT oplyste i sin udtalelse af 10. april 2017 følgende:

”Ombudsmanden har ved brev af 10. marts 2017 på grundlag af en konkret sag bedt SKAT oplyse, om der er – eller har været – et mere generelt problem med manglende besvarelse og eventuelt manglende journalisering af henvendelser i sager om refusion af udbytteskat.

I tilfælde af, at der har været et problem af denne karakter, beder Ombudsmanden SKAT om, så vidt det er muligt, at redegøre for, hvilken periode og udstrækning af problemet der er tale om, herunder hvor mange sager der er berørt.

SKAT kan i den forbindelse oplyse følgende:

Som bekendt opdagede SKAT i sommeren 2015, at der foregik svindel med tilbagesøgning af indeholdt udbytteskat. Dette førte til, at SKAT pr. 6. august 2015 standsede alle udbetalinger af udbytterefusion i en periode. Samtidig med at man standsede udbetalingerne, begyndte der et arbejde med at afdække og strukturere hele området på ny.

Som led i Skatteministeriets plan *SKAT ud af krisen* blev det blandt andet besluttet, at der skulle etableres en udbytteenhed med 30 medarbejdere i Aarhus og en task force bestående af ca. 20 medarbejdere, der skulle se på kontrollen af sagerne. Opgaven blev pr. 1. januar 2016 flyttet fra den enhed, der tidligere varetog opgaven.

Tidligere var anmodninger om refusion af for meget indeholdt kildeskat på udbytter tilgået SKAT af flere forskellige kanaler. De kom:

BILAG – SAGSFREMSTILLING

- Via Remedy, som er det system, hvori sager modtaget via SKATs hjemmeside lander via en mailjournalpostkasse.
- Via mails sendt direkte til enhedens medarbejdere.
- Via almindelig post.
- Via den såkaldte 'bankordning', hvor udenlandske aktionærer via deres udenlandske banks danske bankforbindelse indsendte summeret data i et regneark.

SKAT har konstateret, at der manglede overblik over sagerne og deres status, og at der kun i begrænset omfang er sket korrekt journalisering af sagerne i SKATs journaliseringssystemer (Captia og KMD Skat Ligning). Det er stærkt beklageligt.

I forbindelse med at opgaven er flyttet til andre afdelinger, er dette ændret.

Overordnet set kan problemerne med overblik over sagerne og deres status samt manglende journalisering isoleres til sager modtaget før 1. januar 2016.

SKAT har i forbindelse med flytningen af opgaven til nye afdelinger gjort en betydelig indsats for at sikre, at ingen sager blev tabt i overgangen til en ny administration.

Alle anmodninger modtaget i perioden fra udbetalingsstoppet 6. august 2015 og indtil 31. december 2015 samt tidligere anmodninger, hvor der endnu ikke var sket udbetaling 6. august 2015, blev således samlet i en sagsstyringsdatabase. Der er i denne database registreret ca. 27.200 anmodninger.

Der kan dog være sager, som har været sendt direkte (elektronisk eller pr. post) til den gamle afdelings medarbejdere, som ikke længere er ansat i SKAT. Disse sager kan være gået tabt i processen. Det er SKATs opfattelse, at SKAT formentlig ikke vil kunne efterspore eventuelle henvendelser, der er tilgået medarbejdere, som ikke længere er ansat i SKAT. SKATs erfaring er indtil videre, at der er sager, som er gået tabt. Når SKAT har denne erfaring, er det fordi, at SKAT har oplevet, at nogle tilbagesøgere, formentlig fordi der er tale om anmodninger om refusion af indeholdt kildeskat, selv har kontaktet SKAT, når de ikke har hørt noget efter et stykke tid. I den situation bliver henvendelsen naturligvis behandlet hurtigst muligt. Det bemærkes, at der indtil videre har været tale om et relativt beskedent antal henvendelser.

I forbindelse med etableringen af den nye udbytteenhed i Aarhus blev der igangsat udvikling af et nyt midlertidigt sagsstyrings- og sagsbehand-

BILAG – SAGSFREMSTILLING

lingssystem (DURO – Digitalt Udbytte Refusion Overgangsløsning). Systemet skal anvendes indtil en ny udbytte-model fra den af skatteministeren nedsatte tværministerielle arbejdsgruppe er besluttet og implementeret. Alle sager modtaget efter 1. januar 2016 er journaliseret i dette system. I 2016 er der modtaget 28.550 anmodninger fordelt på ca. 10.000 aktionærer.

I forbindelse med at opgaven hos den tidligere enhed i Høje Taastrup blev overført til den nye enhed i Aarhus, blev det konstateret, at der lå et betydeligt antal ubesvarede henvendelser i Remedy. Disse sager var opkoblet gennem en periode, og er først gennemgået i starten af 2016. Ved gennemgangen er de blevet journaliseret i SKATs sagsbehandlingssystem (Captia), og har fået kvitteringsbreve. Nogle er sagsbehandlet og afsluttet, mens andre fortsat er igangværende. Den mailjournalpostkasse, som var indgang til Remedy, blev lukket ned i forbindelse med overgangen til den nye enhed. SKAT har, så vidt det har været muligt under de givne omstændigheder, søgt at få identificeret de sager og henvendelser, der henlå ubesvaret, med henblik på at få disse journaliseret i sagsbehandlingssystemet og det dermed sikres de bliver undergivet sagsbehandling på lige fod med andre anmodninger på området.

I perioden fra 1. januar 2017 til 27. marts 2017 har SKAT modtaget 3.056 aktionæransøgninger, der er oprettet i DURO – svarende til 9.285 udbytte-notaer. Herudover er der modtaget mellem 1.000 og 1.500 sager på papir, der endnu ikke er tastet i DURO. Disse behandles efter samme model som 2016-sagerne.

Fra 1. april 2017 kan udbytterefusion alene ske digitalt via SKATs hjemmeside. Når der ansøges og vedhæftes dokumentation via SKATs hjemmeside overføres sagen automatisk til det nye sagsstyringssystem.

Samlet set kan SKAT ikke udelukke, at der er sager, som SKAT ikke kan genfinde. Det er yderst beklageligt. Det er imidlertid SKATs klare formodning, at de borgere, der har sendt en anmodning om refusion af udbytteskat til SKAT og ikke har fået svar, vil henvende sig, da der er tale om anmodninger om refusion af indeholdt kildeskat. SKAT vil naturligvis behandle disse henvendelser hurtigst muligt.”

Jeg bad den 17. maj 2017 om en supplerende udtalelse fra SKAT. Jeg skrev i den forbindelse bl.a. følgende:

”Indledningsvist understreger jeg, som anført i mit brev af 10. marts 2017, at min undersøgelse ikke omfatter forhold med tilknytning til den formodede svindel med udbytterefusioner eller SKATs tiltag som følge heraf. Som nævnt i mit brev af 10. marts 2017 er jeg opmærksom på, at

Statsrevisorerne og Rigsrevisionen har undersøgt SKATs forvaltning af og Skatteministeriets tilsyn med refusion af udbytteskat.

Min undersøgelse angår således alene spørgsmål om SKATs håndtering af de sager, som SKAT har manglet overblik over, fordi sagerne, som jeg forstår det, ikke er blevet korrekt journaliseret, evt. fordi henvendelserne i sagerne er sendt direkte til de medarbejdere, der behandlede sager om udbytterefusion.

1. SKAT oplyser i brevet af 10. april 2017, at der som led i Skatteministeriets plan 'SKAT ud af krisen' blev etableret en udbytteenhed med 30 medarbejdere i Aarhus og en task force bestående af ca. 20 medarbejdere, der skulle se på kontrollen af sagerne, samt at opgaven pr. 1. januar 2016 blev flyttet fra den enhed, der tidligere varetog opgaven.

Ifølge brevet af 10. april 2017 har SKAT konstateret, at der manglede overblik over sagerne om udbytterefusion og deres status, og at der kun i begrænset omfang var sket korrekt journalisering af sagerne. SKAT oplyser, at dette er ændret i forbindelse med, at opgaven er flyttet til andre afdelinger.

Det fremgår af SKATs brev af 10. april 2017, at sager om udbytterefusion, hvori der ikke var truffet afgørelse den 6. august 2015, og anmodninger om udbytterefusion, som indkom i perioden 6. august 2015 – 31. december 2015 (efter udbetalingsstoppet), blev samlet i én sagsstyringsdatabase. I denne database er der registreret i alt 27.200 anmodninger om udbytterefusion.

SKAT oplyser endvidere, at problemet med manglende overblik over sagerne og deres status samt manglende journalisering overordnet set kan isoleres til sager modtaget før 1. januar 2016.

Som jeg forstår SKAT, er der en række sager, der er gået tabt, fordi de er sendt (elektronisk eller pr. post) direkte til medarbejdere i den tidligere enhed, som ikke længere er ansat i SKAT. SKAT er blevet bekendt hermed i forbindelse med, at ansøgere, der ikke havde modtaget svar på ansøgninger, har kontaktet SKAT.

I de sager, hvor ansøgerne efterfølgende har henvendt sig, er det oplyst, at sagerne er blevet behandlet hurtigst muligt. Jeg forstår imidlertid SKAT sådan, at SKAT antager, at der er yderligere henvendelser, der er tilgået de tidligere medarbejdere, og som er gået tabt, og at SKAT ikke mener at kunne efterspore disse (fortsat) tabte henvendelser.

Ifølge SKAT blev det – i forbindelse med, at opgaven blev flyttet til den nye enhed i Aarhus – desuden konstateret, at der lå et betydeligt antal ubesvarede henvendelser i Remedy, som var det system, hvori sager modtaget via SKATs hjemmeside landede via en mailjournalpostkasse. SKAT oplyser, at disse henvendelser var ophobet gennem en periode og blev gennemgået i starten af 2016. Henvendelserne blev ved gennemgangen journaliseret i SKATs sagsbehandlingssystem (Captia), og der blev sendt kvitteringsbreve. Nogle af sagerne er ifølge SKAT blevet behandlet og afsluttet, mens andre er verserende.

SKAT oplyser endvidere, at den mailjournalpostkasse, som var indgangen til Remedy, blev lukket ned i forbindelse med overgangen til den nye enhed. Det anføres videre, at 'SKAT har, så vidt det har været muligt under de givne omstændigheder, søgt at få identificeret de sager og henvendelser, der henlå ubesvaret, med henblik på at få disse journaliseret i sagsbehandlingssystemet', således at det sikres, at disse sager bliver undergivet sagsbehandling på lige fod med andre anmodninger på området.

2. Som jeg har forstået SKATs udtalelse, angår problemerne med manglende overblik, journalisering mv. alene de ophobede sager i Remedy og de sager, der er sendt direkte til fratrådte medarbejdere. Jeg beder SKAT om at oplyse, om dette er korrekt forstået.

SKAT har ikke givet nærmere oplysninger om omfanget af de sager, der ikke er blevet besvaret eller journaliseret korrekt. SKAT har heller ikke oplyst, i hvilken periode de omhandlede henvendelser er modtaget.

Jeg går derfor ud fra, at SKAT ikke har foretaget en registrering af antallet af henvendelser, der ikke er journaliseret og besvaret. På baggrund af SKATs oplysninger går jeg endvidere ud fra, at det kun er henvendelser, der blev modtaget frem til den 1. januar 2016, der ikke blev journaliseret korrekt.

I lyset heraf beder jeg SKAT om nærmere oplysninger om:

- hvor lang tid – før den 1. januar 2016 – der var problemer med manglende overblik, journalisering mv.
- hvor mange sager (ca.) der er berørt af problemet med manglende overblik, journalisering mv.
- hvor mange sager fra perioden før 6. august 2015, der blev flyttet til den nye samlede sagsstyringsdatabase

BILAG – SAGSFREMSTILLING

- hvordan de ubesvarede henvendelser og uafsluttede sager fra perioden før 6. august 2015 behandles, herunder hvordan de prioriteres i forhold til anmodninger og henvendelser om udbytterefusion, som er indsendt efter henholdsvis 6. august 2015 og 1. januar 2016
- hvor lang tid SKAT forventer at skulle bruge på at udrede og behandle de ubesvarede henvendelser og uafsluttede sager, som er indkommet før 6. august 2015

3. I anledning af SKATs oplysninger om lukningen af den mailjournalpostkasse, som var indgang til Remedy, beder jeg SKAT om at oplyse:

- om og hvordan SKAT har sikret, at samtlige henvendelser i mailjournalpostkassen og Remedy – herunder det oplyste betydelige antal ubesvarede henvendelser – er blevet overført til SKATs sagsbehandlingssystem inden lukningen, således at hverken mailjournalpostkassen eller Remedy (fortsat) indeholder ubesvarede henvendelser eller uafsluttede sager
- om SKAT fortsat har adgang til (eventuelle) dokumenter mv. i mailjournalpostkassen og Remedy
- om – og i så fald hvordan – SKAT har sikret, at der ikke fortsat tilgår henvendelser til mailjournalpostkassen og eventuelt Remedy
- om mailjournalpostkassen/Remedy har optrådt som modtagerpostkasse direkte i forhold til borgerne, og – hvis det er tilfældet – hvordan SKAT har sikret, at det står klart for borgere, der måtte forsøge at skrive hertil, at postkassen og Remedy er lukket

4. Med hensyn til de henvendelser, som er gået tabt, fordi de blev sendt direkte til medarbejderne (elektronisk eller pr. post), beder jeg SKAT om at oplyse:

- om SKAT har en antagelse om, hvor mange sager, der er gået tabt, og hvilke overvejelser SKAT har gjort sig herom, herunder om mulighederne for at afdække dette
- hvilke bestræbelser der er gjort for at efterspore henvendelser, der er tilgået tidligere medarbejdere, herunder
 - hvordan SKAT har eftersøgt de henvendelser, der er sendt pr. post (breve), og som er gået tabt via adgang til tidligere ansattes e-mail-konti

BILAG – SAGSFREMSTILLING

- hvilken vejledning borgere, der måtte skrive direkte til fratrådte medarbejders e-mail-konti, modtager
- hvilke overvejelser, SKAT har gjort sig i forhold til at informere de ansøgere, hvis henvendelser er gået tabt, f.eks.
 - i form af generel information på SKATs hjemmeside
 - i forbindelse med behandlingen af henvendelser om refusion af udbytteskat for senere år

5. SKAT har, som anført ovenfor, oplyst, at de ophobede henvendelser i Remedy blev gennemgået i starten af 2016, hvorved henvendelserne blev journaliseret, og der blev sendt kvitteringsbreve til ansøgerne.

I den konkrete sag, som jeg omtalte i mit brev af 10. marts 2017, havde SKAT ifølge det oplyste modtaget borgerens henvendelse i 2011. Som sagen er oplyst for mig, modtog ansøgeren ingen reaktion på henvendelsen fra 2011 før den 16. december 2016 – efter min oversendelse af sagen på baggrund af borgerens henvendelse hertil (SKATs j.nr. 2016-1665631 og 2017-383).

Jeg beder derfor SKAT om at oplyse, om ansøgeren i den konkrete sag hørte fra SKAT på et tidligere tidspunkt i anledning af sin henvendelse i 2011.

Hvis ansøgeren ikke hørte fra SKAT før den 16. december 2016, beder jeg SKAT om at oplyse, hvorfor ansøgeren i den konkrete sag ikke i forbindelse med gennemgangen i starten af 2016 modtog et kvitteringsbrev for sin henvendelse i 2011. Jeg beder endvidere SKAT om nærmere at uddybe og præcisere SKATs oplysning om, at de ophobede henvendelser blev gennemgået, journaliseret og bekræftet i starten af 2016.”

SKAT skrev den 14. juni 2017 bl.a. følgende i sin supplerende udtalelse til mig:

”SKAT har modtaget Ombudsmandens brev af 17. maj 2017, hvor Ombudsmanden på baggrund af SKATs tidligere svar af 10. april 2017 stiller en række opfølgende spørgsmål vedrørende SKATs administration af anmodninger om refusion af udbytteskat i perioden før 1. januar 2016.

I det følgende har SKAT for hvert af Ombudsmandens spørgsmål først gengivet spørgsmålet i kursiv og derefter anført SKATs svar og eventuelle bemærkninger.

1. Ombudsmandens brev af 17. maj 2017, side 2, sjette afsnit:

Som jeg har forstået SKATs udtalelse, angår problemerne med manglende overblik, journalisering mv. alene de ophobede sager i Remedy og de sager, der er sendt direkte til fratrådte medarbejdere. Jeg beder SKAT om at oplyse, om dette er korrekt forstået.

SKATs bemærkninger:

Det er SKATs vurdering, at der ikke i dag er problemer med manglende overblik, journalisering mv. i forhold til sager om udbytterefusion i Remedy. Eventuelle problemer med manglende registrering og journalisering af sager vurderes således kun at knytte sig til mails, der er sendt til de medarbejdere, der tidligere var beskæftiget med udbytterefusionsopgaven (og som ikke længere er ansat) samt til eventuelle bortkomne fysiske breve (refusionsanmodninger) modtaget før 6. august 2015.

I den forbindelse kan det supplerende oplyses, at Remedy systemet er et internt SKAT system, som bruges til at visitere digitale henvendelser fra borgernes skattemapper eller fra kontaktformularen på skat.dk. til de relevante enheders 'Remedy-sluser'. Remedy-slusen vedrørende udbytterefusions-sager overvåges løbende, og der er ikke i dag gamle henvendelser vedrørende refusion af udbytteskat i Remedy, der ikke er håndteret eller journaliseret.

I forhold til mailpostkasserne for de medarbejdere, der tidligere var beskæftiget med udbytterefusionsopgaven (og som ikke længere er ansat) kan det – som nævnt i SKATs brev af 10. april 2017 – ikke afvises, at der findes ubehandlede henvendelser i en enkelt af disse. SKAT har derfor iværksat en gennemgang af den pågældende postkasse. Denne gennemgang er endnu ikke afsluttet. Det bemærkes i den forbindelse, at den pågældende postkasse er omfattet af politiets efterforskning af den formodede svindelsag, og at den i dag er lukket.

I forhold til øvrige mailpostkasser bemærkes det, at der frem til foråret 2016 var en særlig journalpostkasse, hvori der blev modtaget refusionsanmodninger direkte fra fx udenlandske aktionærer. Journalpostkassen blev overvåget af de medarbejdere, der tidligere var beskæftiget med udbytterefusionsopgaven. I forbindelse med lukningen af journalpostkassen i foråret 2016 blev postkassen tømt og alle henvendelser registreret/journaliseret.

Hvad angår fysiske breve med anmodninger om refusion, bemærkes det, at sagsgangen indtil 6. august 2015 var, at fysiske breve blev leveret direkte til de medarbejdere i Høje Taastrup, der var beskæftiget med udbytterefusionsopgaven. Der skete ikke inden leveringen nogen registrering af brevene. På den baggrund er det ikke med sikkerhed muligt at af-

gøre, om der i perioden inden 6. august 2015 er fysiske breve indeholdende refusionsanmodninger, der er bortkommet, jf. dog pkt. 4.b.

2. Ombudsmandens brev af 17. maj 2017, side 3, andet afsnit:

... beder jeg SKAT om nærmere oplysninger om:

a. Hvor lang tid – før den 1. januar 2016 – der var problemer med manglende overblik, journalisering mv.

SKATs bemærkninger:

På baggrund af konklusionerne i rapporten fra Skatteministeriets Interne Revision af 24. september 2015 er det SKATs vurdering, at der kan have været problemer med manglende overblik og utilstrækkelig journalisering i en årrække inden 2016. Det er ikke muligt at afgøre med sikkerhed, hvor lang denne årrække har været.

b. Hvor mange sager (ca.) der er berørt af problemet med manglende overblik, journalisering mv.

SKATs bemærkninger:

Det er vanskeligt at give et præcist skøn over antallet af sager, der ikke er journaliseret eller registreret. Det bemærkes dog, at SKAT kun er bekendt med det ene tilfælde, (der er grundlag for Ombudsmandens henvendelse), hvor det på baggrund af en klage er konstateret, at en refusionsanmodning ikke er blevet registreret hos SKAT. På den baggrund er det SKATs vurdering, at der er tale om et meget beskedent antal sager.

c. Hvor mange sager fra perioden før 6. august 2015, der blev flyttet til den nye samlede sagsstyringsdatabase

SKATs bemærkninger:

Der blev overført 18.178 anmodninger til sagsstyringsdatabase.

d. Hvordan de ubesvarede henvendelser og uafsluttede sager fra perioden før 6. august 2015 behandles, herunder hvordan de prioriteres i forhold til anmodninger og henvendelser om udbytterefusion, som er indsendt efter henholdsvis 6. august 2015 og 1. januar 2016

SKATs bemærkninger:

Helt overordnet skal SKAT ved sin sagsbehandling både varetage hensynet til at behandle den enkelte borgers refusionsanmodninger så hurtigt som muligt og samtidig varetage hensynet til at undgå svindel og uberettigede udbetalinger af udbytterefusion.

BILAG – SAGSFREMSTILLING

Da svindelsagen blev opdaget i august 2015, stod det klart, at det var nødvendigt for SKAT at ændre sin hidtidige administration og forstærke kontrolindsatsen på området markant. Som udgangspunkt blev al udbetaling af udbytterefusion således suspenderet pr. 6. august 2015.

Da udbetalingerne blev genoptaget i marts 2016, skete det under den forudsætning, at der kun måtte ske udbetaling efter gennemførelse af en tilbundsgående kontrol af hver enkelt anmodning.

Denne kontrol har vist sig at være særdeles kompleks og ressourcekrævende. Siden august 2016 har SKAT færdigbehandlet ca. 9.000 anmodninger. En stor del af sagsbehandlingsressourcerne har været koncentreret om gennemførelse af en såkaldt complianceundersøgelse. Complianceundersøgelsen indeholder en stikprøvebaseret kontrol af ca. 1.250 refusionsanmodninger. Målet med denne tilgang og med undersøgelsen er at skabe grundlag for at afgøre, om der er sagstyper, hvor det er forsvarligt at arbejde med stikprøver frem for kontrol af samtlige sager, hvorved sagsbehandlingstiden vil kunne reduceres væsentligt. Resultatet af complianceundersøgelsen forventes at foreligge omkring 1. september 2017. På det tidspunkt vil der ligeledes – på grundlag af analyseresultatet – blive taget stilling til, om resultatet betyder, at det er forsvarligt at frigive sager, som p.t. afventer uden yderligere kontrol.

Ud over sagsbehandling af de refusionsanmodninger, der indgår i complianceundersøgelsen, har SKAT sagsbehandlet yderligere anmodninger, der er udsøgt ud fra en risiko (fejl og svig) og væsentlighedsvurdering – her har blandt andet beløbsstørrelser indgået som element i udvælgelsen. Der har ikke været anvendt et konsekvent først ind – først ud udvælgelseskriterium, men langt størstedelen af de afsluttede sager og alle sager i den igangværende undersøgelse er sager modtaget før 1. januar 2016.

Det bemærkes, at SKAT siden august 2015 flere gange har tilført yderligere ressourcer til området. I 2017 er det således planlagt at anvende ca. 100 årsværk til udbytteskatte-området – heraf ca. 80-90 årsværk til sagsbehandling vedrørende refusionsanmodninger. Den planlagte anvendelse af årsværk i 2017 skal ses i forhold til, at der for august 2015 blev anvendt skønsmæssigt 5 årsværk på opgaven.

e. Hvor lang tid SKAT forventer at skulle bruge på at udrede og behandle de ubesvarede henvendelser og uafsluttede sager, som er indkommet før 6. august 2015

SKATs bemærkninger:

Som nævnt har det vist sig, at gennemførelse af en tilbundsgående kontrol af alle refusionsanmodninger er en særdeles ressourcekrævende opgave. Det er således SKATs vurdering, at en afvikling af bunken af ubehandlede anmodninger med de ressourcer SKAT har til rådighed kun kan ske med udgangspunkt i en stikprøvebaseret kontrolindsats. Formålet med complianceundersøgelsen er at skabe overblik over regelefterlevelsen på området. Resultatet af undersøgelsen kan bruges i forhold til at få et validt beslutningsgrundlag for evt. at udbetale store mængder anmodninger uden yderligere kontrol, hvis analysen viser en høj regelefterlevelse. Resultatet kan også bruges i forhold til implementering af en fremadrettet stikprøvebaseret tilgang på området. Begge dele vil reducere sagsbehandlingstiden på området.

Hvor tæt stikprøvekontrollen skal være ved en eventuel overgang til en stikprøvebaseret kontrolindsats afhænger således af resultatet af den ovennævnte complianceundersøgelse. Det vil således først efter 1. september 2017 være muligt at give et kvalificeret estimat på, hvor lang tid det vil tage at sagsbehandle alle ophobede sager.

Når resultatet af complianceundersøgelsen foreligger vil SKAT orientere Ombudsmanden om resultatet, herunder om konsekvenserne i forhold til den forventede sagsbehandlingstid for de ophobede sager.

3. Ombudsmandens brev af 17. maj 2017, side 3, tredje afsnit:

I anledning af SKATs oplysninger om lukningen af den mailjournalpostkasse, som var indgang til Remedy, beder jeg SKAT om at oplyse:

a. Om og hvordan SKAT har sikret, at samtlige henvendelser i mailjournalpostkassen og Remedy – herunder det oplyste betydelige antal ubesvarede henvendelser – er blevet overført til SKATs sagsbehandlingssystem inden lukningen, således at hverken mailjournalpostkassen eller Remedy (fortsat) indeholder ubesvarede henvendelser eller uafsluttede sager

SKATs bemærkninger:

Som anført ovenfor under punkt 1 er Remedy et internt SKAT system, der anvendes til at visitere og fordele henvendelser i SKAT. Henvendelser fra eksterne kan således alene komme i Remedy som led i en intern visiteringsproces i SKAT. Remedy anvendes fortsat – også til fordeling af henvendelser vedrørende udbytterefusion. I dag er Remedy-slusen vedrørende udbytterefusion kontinuerligt bemandet af medarbejdere fra Store Selskaber i SKAT, og alle henvendelser registreres og behandles løbende.

BILAG – SAGSFREMSTILLING

I forhold til Remedy blev det i perioden efter 6. august 2015 konstateret, at en del henvendelser visiteret til udbytterefusionsslusen ikke var blevet behandlet i takt med visiteringen. Disse henvendelser er efterfølgende blevet journaliseret i SKATs journalsystemer, ligesom der er sendt kvitteringsskrivelse i sagerne. Selve sagsbehandlingen af sagerne sker som beskrevet ovenfor under punkt 2d.

Hvad angår den lukkede journalpostkasse blev der som anført under punkt 1 foretaget en gennemgang af postkassen, inden den blev lukket i foråret 2016. I den forbindelse blev alle ubehandlede henvendelser registreret og journaliseret på samme måde som de ubehandlede henvendelser i Remedy.

I forhold til lukkede medarbejderpostkasser er der som anført under punkt 1 iværksat en gennemgang, der endnu ikke er afsluttet. I det omfang nogen sender mails til de lukkede postkasser, vil der automatisk blive sendt en mail til den pågældende, om at mailen ikke kan leveres. Det er ikke umiddelbart teknisk muligt at opsætte et autosvar til en lukket postkasse – fejlmeddelelsen kommer således ikke fra postkassen, men fra den server der prøver at levere en mail til en ikke eksisterende e-mail adresse.

I den forbindelse bemærkes det, at der findes en vejledning vedrørende proceduren for anmodning om udbytterefusion på SKATs hjemmeside. Vejledningen er nærmere beskrevet nedenfor under punkt 4d.

b. Om SKAT fortsat har adgang til (eventuelle) dokumenter mv. i mailjournalpostkassen og Remedy.

SKATs bemærkninger:

Mailjournalpostkassen er som nævnt lukket og alle henvendelser, der ikke var håndteret, er i den forbindelse overført til og journaliseret i SKATs journalsystemer.

Der findes således ikke gamle henvendelser i den lukkede mailjournalpostkasse, der ikke er håndteret, og der kan heller ikke sendes nye henvendelser til den.

Hvad angår Remedy er der som nævnt tale om et internt visiteringsværktøj, der i dag løbende bliver overvåget, så alle nye henvendelser bliver ekspederet og registreret/journaliseret løbende. Der findes ikke i dag gamle henvendelser vedrørende udbytterefusion i Remedy, som ikke er håndteret.

BILAG – SAGSFREMSTILLING

c. Om – og i så fald hvordan – SKAT har sikret, at der ikke fortsat tilgår henvendelser til mailjournalpostkassen og eventuelt Remedy

SKATs bemærkninger:

Der henvises til de foregående svar.

d. Om mailjournalpostkassen/Remedy har optrådt som modtagepostkasse direkte i forhold til borgerne, og – hvis det er tilfældet – hvordan SKAT har sikret, at det står klart for borgere, der måtte forsøge at skrive hertil, at postkassen og Remedy er lukket

SKATS bemærkninger:

Der henvises til de foregående svar.

4. Ombudsmandens brev af 17. maj 2017, side 3, fjerde afsnit:

Med hensyn til de henvendelser, som er gået tabt, fordi de blev sendt direkte til medarbejderne (elektronisk eller pr. post), beder jeg SKAT om at oplyse:

a. Om SKAT har en antagelse om, hvor mange sager, der er gået tabt, og hvilke overvejelser SKAT har gjort sig herom, herunder om mulighederne for at afdække dette

SKATs bemærkninger:

Der henvises til svaret ovenfor under punkt 2b.

b. Hvilke bestræbelser der er gjort for at efterspore henvendelser, der er tilgået tidligere medarbejdere, herunder

i. hvordan SKAT har eftersøgt de henvendelser, der er sendt pr. post (breve), og som er gået tabt

ii. via adgang til tidligere ansattes e-mail-konti

SKATs bemærkninger:

I perioden efter 6. august 2015 blev der på SKATs adresse i Høje Taastrup lokaliseret et antal fysiske henvendelser, som endnu ikke var registreret/journaliseret. SKAT har derfor gennemgået alle relevante kontorer og arkiver, og gennemført samtaler med medarbejdere i den tidligere enhed med henblik på at undersøge, om der skulle være yderligere fysiske sager.

Der er ikke fremkommet oplysninger eller konkrete holdepunkter for, at der ud over disse fundne henvendelser skulle findes yderligere fysiske henvendelser.

BILAG – SAGSFREMSTILLING

Der er derfor efter SKATs vurdering heller ikke nogen holdepunkter eller konkret udgangspunkt for at iværksætte yderligere eftersøgningstiltag i forhold til eventuelt bortkomne fysiske henvendelser.

Hvad angår spørgsmålet om gennemgang af tidligere ansattes e-mail-konti henvises til de foregående svar.

c. Hvilken vejledning borgere, der måtte skrive direkte til fratrådte medarbejders e-mail-konti, modtager

SKATs bemærkninger:

Der henvises til svaret under punkt 3a.

d. Hvilke overvejelser, SKAT har gjort sig i forhold til at informere de ansøgere, hvis henvendelser er gået tabt, f.eks.

i. i form af generel information på SKATs hjemmeside

ii. i forbindelse med behandlingen af henvendelser om refusion af udbytteskat for senere år

SKATs bemærkninger:

I det vedlagte bilag 1 er der et historisk overblik over SKATs vejledning på skat.dk om baggrunden for svindelsagen og udbetalingsstoppet.

Den gældende vejledning på skat.dk om indberetning og betaling af udbytte og udbytteskat er vedlagt som bilag 2. Den gældende vejledning på skat.dk om ansøgning om refusion af udbytteskat er vedlagt som bilag 3.

SKAT har ikke på skat.dk givet generel information om eventuelt bortkomne henvendelser om refusion af udbytteskat, da SKAT ikke har vurderet, at der antalsmæssigt er tale om et væsentligt problem.

5. Ombudsmandens brev af 17. maj 2017, side 4, fjerde afsnit:

Jeg beder derfor SKAT om at oplyse, om ansøgeren i den konkrete sag hørte fra SKAT på et tidligere tidspunkt i anledning af sin henvendelse i 2011.

Hvis ansøgeren ikke hørte fra SKAT før den 16. december 2016, beder jeg SKAT om at oplyse, hvorfor ansøgeren i den konkrete sag ikke i forbindelse med gennemgangen i starten af 2016 modtog et kvitteringsbrev for sin henvendelse i 2011. Jeg beder endvidere SKAT om nærmere at uddybe og præcisere SKATs oplysning om, at de ophobede henvendelser blev gennemgået, journaliseret og bekræftet i starten af 2016.

BILAG – SAGSFREMSTILLING

SKATs bemærkninger:

I den konkrete sag indsendte ansøgeren en anmodning om refusion i 2011 til Skattecenter København. Brevet blev beklageligvis fejloprettet/journaliseret i systemet KMD Skatligning, som en genoptagelsessag i forhold til skatteansættelsen i stedet for en anmodning om refusion. Sagen skulle have været oprettet som en refusionsanmodnings sag i journalsystemet Captia.

I forbindelse med sagsoprettelsen i Skatligning blev der sendt et kvitteringsbrev fra Kundeservice København, og senere et brev med vejledning, om indsendelse af en blanket med erklæring fra de engelske myndigheder om, at borgeren er skattepligtig til England.

Herefter blev sagen lukket i Skatligning af Skattecenter København, og rykkerne vedrørende tidligere anmodninger om refusion blev sendt til den enhed i Høje Taastrup, der behandlede udbytterefusionsanmodninger.

På grund af den fejlagtige sagsoprettelse af ansøgerens henvendelse fra 2011 blev sagen aldrig registreret eller visiteret via Remedy, og er dermed ikke kommet 'rigtigt' ind i systemet. Dette er grunden til, at henvendelsen ikke blev fundet i forbindelse med gennemgangen af de ophobede sager i Remedy i foråret 2016 – og også grunden til, at der ikke blev sendt en kvitteringsskrivelse. Situationen vil ikke opstå i dag, hvor sager om udbytterefusion kun kan søges af én vej og automatisk overføres til det korrekte journal- og sagsbehandlingssystem (DURO) ved aflevering af blanketten på SKAT.dk.

I forhold til den konkrete sag er årsagen til, at SKAT har kunnet finde de tidligere henvendelser, at der kom en fornyet henvendelse fra ansøgeren indeholdende oplysninger, der muliggjorde en søgning efter henvendelser fra den pågældende i SKATs systemer.

Afslutningsvis bemærkes det, at sagsregistreringen i det midlertidige sagsstyringssystem DURO viser, at der i forbindelse med gennemgangen af de ophobede sager i Remedy i starten af 2016 blev fundet 238 'gamle' sager på aktionærniveau – skønsmæssigt svarende til 500-1.000 refusionsanmodninger.

SKAT står naturligvis til rådighed hvis ovenstående giver anledning til spørgsmål eller bemærkninger.”

SKATs udtalelse var vedlagt bilag 1-3.

Bilag 1 indeholdt en sammenskrivning med et overblik over SKATs vejledning på sin hjemmeside om baggrunden for svindelsagen og udbetalingsstoppet.

BILAG – SAGSFREMSTILLING

Bilag 2 indeholdt den gældende vejledning på hjemmesiden om indberetning og betaling af udbytte og udbytteskat.

Den gældende vejledning om ansøgning om refusion af udbytteskat var vedlagt som bilag 3.