

NYT SKATTEKONTOR GÅR EFTER SYSTEMFEJL

Ombudsmandens Skattekontor går bl.a. efter at afdække og løse systemfejl hos skattemyndighederne. Ikke mindst ved selv at tage initiativ til generelle undersøgelser.



Louise Vadheim Guldborg
Direktør



Lise Puggaard
Chefkonsulent

Den 1. januar 2017 åbnede Ombudsmandens Skattekontor. Skattekontoret er – som et af mange initiativer fra Folketingets side – sat i verden for at styrke borgernes retssikkerhed og øge tilliden til skattesystemet. ”Retssikkerhed” og ”tillid” er store og betydningsfulde begreber, og hvordan er man som ombudsmandsinstitution bedst med til at understøtte disse store mål?

Det er et af de væsentlige spørgsmål, som Skattekontoret har arbejdet med i 2017.

Skattekontoret er et kontor på linje med alle andre i ombudsmandsinstitutionen og arbejder som udgangspunkt efter helt samme principper. Det betyder bl.a., at opgaven grundlæggende er at hjælpe den enkelte borger, der er kommet i klemme i systemet.

Det kan imidlertid gøres på flere måder, og ved oprettelsen af Skattekontoret havde det høj prioritet at sikre reel mulighed for, at kontoret kan rejse sager på eget initiativ og herunder gennemføre generelle undersøgelser af skattemyndighederne.

Det er efter vores opfattelse væsentligt, fordi vi mener, at nøglen til at gøre en forskel på skatteområdet i vidt omfang er at gå efter systemfejl – dvs. fejl, som ikke kun opstår i enkeltsager, men er udtryk for en mere systemisk eller generel brist i sagsbehandlingen og dermed en brist, som har betydning i en række sager eller for et helt sagsområde. F.eks. at en myndighed på et område anvender standardtekster, som ikke lever op til forvaltningslovens krav om begrundelse, eller at myndigheden ikke er opmærksom på, hvornår den træffer en afgørelse med deraf afledte rettigheder for borgerne. Og vi mener, at systemfejl bedst kan afdækkes ved generelle undersøgelser.

NYE MULIGHEDER FOR GENERELLE UNDERSØGELSER

Det er ikke nyt, at ombudsmanden kan behandle skattesager. Det kunne ombudsmanden også før 1. januar 2017. Men med øgede ressourcer i et egentligt skattekontor er ombudsmandens kapacitet på området blevet markant styrket.

Den øgede kapacitet giver bedre mulighed for at behandle klager fra enkeltpersoner eller virksomheder. Fokus ved behandlingen af klagesagerne er ikke kun på at hjælpe den enkelte, men også på at opdage problemer, der har betydning ud over den enkelte sag. De konkrete klagesager kan derved være en god indgang til at opdage mere systemiske fejl.

Men det mest effektive redskab til at opdage og løse systemfejl er efter vores vurdering undersøgelser på eget initiativ – ikke mindst de mere generelle egen drift-undersøgelser, som nævnt ovenfor. I de generelle undersøgelser løftes konkrete problemstillinger op på et overordnet plan, f.eks. ved at ombudsmanden beder myndigheden om at forklare, hvordan den normalt håndterer en problemstilling, og altså redegøre for sin praksis på området.

SKATTEKONTORET HOS OMBUDSMANDEN

- Skattekontoret er et af seks juridiske kontorer i ombudsmandsinstitutionen.
- Skattekontoret består af 11 jurister.
- Skattekontoret har til opgave at holde øje med, at SKAT og de øvrige skattemyndigheder respekterer lovgivningen og god forvaltningsskik.
- Som de øvrige juridiske kontorer hos ombudsmanden behandler Skattekontoret klager, tager sager op på eget initiativ og har mulighed for at gennemføre større undersøgelser af mere generelle problemstillinger.
- Det er en central opgave for Skattekontoret løbende at afrapportere sit arbejde – til læring for skattemyndighederne og andre interessenter.

Derved vil det bedre kunne afdækkes, om der er tale om enkeltstående fejl eller systemfejl, og undersøgelsesmetoden giver stor gennemslagskraft i forhold til sagsbehandlingen generelt hos myndighederne.

Desuden kan en sådan undersøgelse i høj grad have et fremadrettet fokus, ved at der peges på løsninger, og ved at myndigheden vejledes om, hvordan der kan rettes op.

Målet for Skattekontoret er nemlig ikke at udtale mest mulig kritik af myndighederne, men derimod konstruktivt at præge myndighederne til at blive bedre. En grundkerne i det arbejde er også, at vi lægger stor vægt på et respektfuldt forhold til de myndigheder, vi fører tilsyn med.

SKATTEKONTORETS ARBEJDSFELT

I arbejdet med at fange systemfejl vil et naturligt fokus for en ombudsmandsinstitution være, om skattemyndighederne overholder de almindelige

forvaltningsretlige regler og principper – f.eks. om myndighederne har undersøgt en sag godt nok, eller om borgeren har fået en begrundelse, der er til at forstå. Der er tale om nogle helt grundlæggende spilleregler, som har til formål at beskytte borgernes retssikkerhed.

Det er derfor også navnlig sådanne spørgsmål og undersøgelser, som Skattekontoret i 2017 har prioriteret og også fremadrettet vil prioritere.

Det betyder dog ikke, at Skattekontoret ikke kan beskæftige sig med materielle skattespørgsmål – altså selve udfaldet af en skattesag – og sådanne spørgsmål har da også været emnet for behandlingen af flere sager i 2017.

EKSTERNE AKTØRER KAN LEDE OS PÅ SPORET

En af de store opgaver for Skattekontoret er at finde ud af, hvordan man bedst kommer på sporet af systemfejl. Før man indleder en undersøgelse, må man i sagens natur have nogle fokuspunkter for overhovedet at vide, hvad man skal gå efter.

Nogle gange er det medieomtale, der leder ombudsmanden på sporet. Andre gange kan konkrete klagesager pege i retning af mere generelle problemstillinger.

Men også input fra eksterne aktører kan være særdeles nyttigt i den sammenhæng. Det har Skattekontoret flere gange erfaret.

Eksterne aktører – f.eks. fagudvalg for skatteadvokater og revisorer – har således i en række tilfælde peget på nogle i deres øjne problematiske forhold hos skattemyndighederne. Derved får Skattekontoret et indblik i, hvad disse aktører – der tilsammen har en massiv kontaktflade til skattemyndighederne og fra brugerside kender systemet godt – oplever som reelle retssikkerhedsmæssige problemstillinger.

EKSTERNT INPUT OG GENERELLE UNDERSØGELSER

I nogle tilfælde vil input fra eksterne aktører i sig selv danne grundlag for en generel ombudsmandsundersøgelse.

Det var tilfældet, da Skattekontoret valgte at stille en række spørgsmål til SKAT om sagsbehandlingen i forbindelse med de såkaldte Panama Papers.

Her havde et skatteadvokatudvalg gjort ombudsmanden opmærksom på, at SKAT havde bedt personer og virksomheder, der er omtalt i Panama Papers, om en række oplysninger. Det kunne – afhængigt af de konkrete omstændigheder – være et problem i forhold til forbuddet mod selvinkriminering, der går ud på, at personer mv., som konkret er mistænkt for et strafbart forhold, ikke har pligt til at meddele oplysninger. Ombudsmanden mente, at det var vigtigt at få afklaret, om der var et problem, for retssikkerhed skal naturligvis også omfatte den, som måtte være under mistanke.

Og i et andet tilfælde, i sommeren 2017, bad Skattekontoret Landsskatteretten om fremover at registrere sager, hvor Landsskatteretten tager stilling til klagerens anmodninger om at afholde retsmøde. Det skete, bl.a. fordi skatteadvokater og revisorer havde udtrykt utilfredshed med Landsskatterettens praksis for at afskære retsmøder. Registreringen vil give ombudsmanden et grundlag for at vurdere, om der er en problemstilling at gå videre med.

Andre gange kan input fra eksterne aktører give Skattekontoret en viden, der er nyttig at have som baggrundsinformation – f.eks. i forbindelse med den løbende klagesagsbehandling, eller når ombudsmanden indhenter og gennemgår et antal sager hos myndighederne.

Det sidste var tilfældet i forbindelse med Skattekontorets undersøgelse af 30 klagesager hos SKAT og Landsskatteretten. Under gennemgangen af sagerne havde Skattekontoret bl.a. fokus på, om myndighederne havde forholdt sig tilstrækkeligt til de synspunkter, som parterne havde gjort gældende i sagerne – de såkaldte partsanbringender. En problemstilling, som de eksterne aktører havde peget på over for Skattekontoret.

MØDET MELLEM BORGER OG SKATTEMYNDIGHED

Et udgangspunkt for Skattekontorets arbejde har også været at fokusere på selve mødet mellem borger og myndighed. Præmissen er, at retssikkerhed og tillid tager afsæt i netop dette møde.

De problemer, der af borgere og virksomheder kan opleves som væsentlige i den forbindelse, omfatter bl.a. myndighedernes sprogbrug og udtryksmåde, manglende overblik over en sags akter og – som nævnt ovenfor – manglende stillingtagen til de synspunkter, som parterne gør gældende.

Sådanne problemstillinger kan det imidlertid være vanskeligt at undersøge meget målrettet, hvis de ikke kan afgrænses til et nærmere angivet sagsom-

råde. Man kan f.eks. ikke meningsfuldt bede myndighederne om at udlevere et antal sager, hvor der har været problemer med sprogbrug eller journalisering mv.

Skattekontoret besluttede derfor i stedet at iværksætte den førnævnte undersøgelse af 30 sager hos SKAT og Landsskatteretten. De 30 sager blev udvalgt bredt på forskellige sagsområder.

Det stod fra begyndelsen klart, at vi ikke ville belyse eller undersøge enhver mulig fejl i de 30 sager, men derimod ønskede at udlede og beskrive mere generelle problemstillinger, som myndighederne med fordel kunne have fokus på fremadrettet.

Ombudsmanden ville med andre ord gerne fange systemfejl – herunder systemfejl, som opstår i mødet mellem borger og myndighed.

Som led i dette arbejde valgte vi særligt at koncentrere undersøgelsen om forhold, som kan siges at have betydning for dette møde og dermed for en god og tillidsfuld relation.

Det gav god mening. Både på grund af de forhold, som sagsgennemgangen afdækkede, og fordi der i vidt omfang viste sig at være et sammenfald mellem de afdækkede forhold og de problemstillinger, som Skattekontoret af bl.a. eksterne aktører og i klagesagsbehandlingen var blevet gjort opmærksom på som relevante problematikker i mødet mellem borger og myndighed.

Gennemgangen af de 30 sager har i øvrigt givet Skattekontoret et værdifuldt indblik i myndighedernes måde af arbejde på – som også er relevant som generel baggrundsinformation i Skattekontorets løbende behandling af klagesager og overvejelser om egen drift-initiativer.

FORTSAT MÅLRETTET ARBEJDE MED EGEN DRIFT-INITIATIVER

Ved siden af den konkrete klagesagsbehandling vil Skattekontoret målrettet fortsætte og udvikle arbejdet med at gennemføre undersøgelser på eget initiativ. For vi tror på, at vi ved at afdække systemfejl gennem målrettede egen drift-undersøgelser reelt kan være med til at gøre en forskel.

SÆRLIG SKATTESIDE PÅ OMBUDSMANDEN.DK

På ombudsmandens hjemmeside er der en særlig skatteside: ombudsmanden.dk/skat.

På skattesiden offentliggøres afsluttede sager af generel interesse og en oversigt over igangværende undersøgelser på skatteområdet, som ombudsmanden selv har taget initiativ til.

Der er på ombudsmanden.dk/skat mulighed for at oprette et abonnement, så man modtager en e-mail, når der offentliggøres nye sager på skatteområdet.

Og så vil vi selvfølgelig løbende oplyse omverdenen om vores arbejde – til information og læring for skattemyndighederne og andre interessenter. For målet er i sidste ende at bidrage til at gøre myndighederne bedre.

Videndeling sker bl.a. gennem en særlig skatteside på ombudsmandens hjemmeside. Her offentliggør vi afsluttede sager af mere generel interesse og en oversigt over igangværende egen drift-undersøgelser på skatteområdet. Vi vil også fortsætte informationsudvekslingen med skattemyndigheder og andre interessenter på området.