



**FOLKETINGETS
OMBUDSMAND**

FOB 2023-1

Skattestyrelsens Facebook-profil

Resumé

19. januar 2023

Ombudsmanden undersøgte Skattestyrelsens administration af styrelsens Facebook-profil med fokus på den vejledning, som blev givet på profilen. Undersøgelsen byggede på en gennemgang af de i alt 2.024 opslag, der var på profilen i april 2022.

Forvaltningsret

114.4

115.1

På baggrund af sin gennemgang af styrelsens svar konstaterede ombudsmanden, at styrelsen generelt svarer på det, der spørges om, at svarene er formuleret høfligt, venligt og imødekommende, at styrelsen svarer hurtigt, og at svarene ses at holde sig inden for de rammer, som følger af styrelsens tavshedspligt mv.

Undersøgelsen gav dog ombudsmanden anledning til nogle betragtninger om formuleringen af vejledningen på Facebook-profilen, som styrelsen kunne lade indgå i sine overvejelser om administration af profilen.

Bl.a. konstaterede ombudsmanden, at nogle få svar var formuleret sådan, at læseren kunne blive i tvivl om, hvorvidt svaret alene var vejledende, eller om det var udtryk for en afgørelse eller et bindende svar.

Styrelsen burde derfor fortsat have fokus på at sikre, at det tydeligt fremgik, at svarene alene var vejledende. Dette ville i nogle tilfælde kunne gøres ved at indsætte et forbehold. Styrelsen kunne også overveje, om en samtidig omtale eller henvisning til de relevante regler i nogle tilfælde kunne bidrage til at øge kvaliteten og eventuelt tydeliggøre, at svaret kun var vejledende.

Styrelsen kunne desuden overveje, om en øget brug af standardsvar kunne medvirke til, at borgere, der spørger om samme eller meget lignende forhold, kunne modtage et mere ensartet og fyldestgørende svar.

Styrelsen havde oplyst, at styrelsen fremover ville overveje, om en borger skulle vejledes om – eller om en henvendelse skulle oversendes til behandling efter – Skatteforvaltningens interne klageordning. Det tilsluttede ombudsmanden sig.

(Sag nr. 22/00861)

Indhold

1. Generelt om undersøgelsen	4
1.1. Baggrund og proces	4
1.2. Undersøgelsens temaer	5
1.3. Undersøgelsens hovedkonklusioner	6
2. Retningslinjer for Skattestyrelsens brug af sociale medier	7
3. Generelt om myndighedernes vejledningspligt	8
3.1. Vejledningspligten	8
3.2. Klagevejledning	9
4. Min vurdering	10
4.1. Nærmere om karakteren af opslagene og afgrænsning og systematik i undersøgelsen	10
4.2. Opslag, som ikke er besvaret på Skattestyrelsens Facebook-profil	11
4.3. Henvendelser, hvor der gives en generel vejledning på Skattestyrelsens Facebook-profil	12
4.3.1. Generelt om Skattestyrelsens vejledning	12
4.3.2. Vejledning/konkret sagsbehandling	12
4.3.3. Omtale af eller henvisning til regler	16
4.3.4. Anvendelse af standardsvar	17
4.4. Klagevejledning	18

I det følgende gengives ombudsmandens udtalelse om sagen:

1. Generelt om undersøgelsen

1.1. Baggrund og proces

Jeg har nu afsluttet min undersøgelse af Skattestyrelsens administration af styrelsens Facebook-profil.

Min undersøgelse er foretaget i medfør af ombudsmandslovens § 17, stk. 2, hvorefter ombudsmanden kan gennemføre generelle undersøgelser af en myndigheds behandling af sager.

Ombudsmanden har tidligere undersøgt Skattestyrelsens administration af styrelsens Facebook-profil (min sag nr. 18/03627. Ombudsmandens udtalelse af 14. juni 2019 er offentliggjort på Skattesiden på min hjemmeside).

Formålet var dengang at undersøge, om Skattestyrelsen havde fastsat generelle retningslinjer for administrationen af styrelsens Facebook-profil i forhold til bl.a. journalisering, notatpligt og behandlingen af fortrolige oplysninger.

Ombudsmanden modtog i forbindelse med undersøgelsen styrelsens "Retningslinjer – sociale medier" og styrelsens notat af 26. marts 2019 om "Håndtering af Skattestyrelsens profiler på sociale medier".

I forlængelse af den tidligere undersøgelse har jeg besluttet at gennemføre en opfølgende undersøgelse af Skattestyrelsens administration af styrelsens Facebook-profil ved at se på stikprøver af borgeres og styrelsens opslag på profilen.

Jeg bad således den 3. juni 2022 Skattestyrelsen om en udtalelse og om at modtage kopi af alle styrelsens og borgeres opslag på profilen, inklusive kommentarer hertil fra borgere og styrelsen, fra april 2022. Jeg bad om opslagene fra april, idet jeg kunne konstatere, at der var meget aktivitet på profilen i denne måned op mod fristen den 1. maj 2022 for at rette i årsopgørelsen for 2021, ligesom Skattestyrelsen fra den 8. april 2022 udbetalte overskydende skat.

Til brug for min undersøgelse har jeg modtaget Skattestyrelsens udtalelse samt kopi af alle styrelsens og borgeres opslag på profilen fra april 2022, inklusive kommentarer hertil fra borgere og styrelsen, i alt 2.024 opslag. Opslagene er oplistet i kronologisk rækkefølge og med løbenumre. For at Skattestyrelsen kan identificere de enkelte opslag, henviser jeg i redegørelsen til de løbenumre (forkortet som LN), der fremgår af den oversigt, som Skattestyrelsen har fremsendt.

1.2. Undersøgelsens temaer

Som det nærmere er beskrevet nedenfor i afsnit 4.1, består nogle af opslagene på Skattestyrelsens Facebook-profil af kampagneopslag fra Skattestyrelsen selv og af generelle meningstilkendegivelser fra borgere eller spørgsmål og svar af mere praktisk eller teknisk karakter.

Jeg har ikke fundet grundlag for at foretage mig mere i forhold til denne type opslag og har i stedet koncentreret min undersøgelse om de øvrige typer opslag, der har karakter af egentlige henvendelser om skattemæssige forhold mv. fra borgerne og Skattestyrelsens svar herpå.

Det overordnede formål med undersøgelsen har været at afdække, om Skattestyrelsens administration af styrelsens Facebook-profil rejser mere generelle problematikker i forhold til Skattestyrelsens vejledningspligt.

Det har derimod ikke været sigtet med min undersøgelse at foretage en vurdering af, om styrelsens behandling af hvert enkelt spørgsmål eller opslag har været indholdsmæssigt korrekt i forhold til det relevante retsgrundlag.

Det har heller ikke været sigtet at foretage en vurdering af Skattestyrelsens notat af 26. marts 2019 om "Håndtering af Skattestyrelsens profiler på sociale medier" eller af styrelsens "Retningslinjer – sociale medier". Jeg har dog inddraget notatet og retningslinjerne i bedømmelsen af de fremsendte opslag.

Jeg har ved min vurdering af den ydede vejledning set på Skattestyrelsens håndtering af de opslag, hvor der efterspørges et svar om borgerens konkrete skatteforhold, og hvor Skattestyrelsen ikke har ment at kunne besvare henvendelsen på Facebook.

Jeg har også undersøgt opslag med anmodning om mere generel vejledning, hvor Skattestyrelsens svar på henvendelsen er sket på Facebook-profilen. Et tema i denne forbindelse har været, om det svar, der gives på Facebook, kan give indtryk af, at der er truffet en egentlig afgørelse af det rejste spørgsmål. Undersøgelsen ligger på dette punkt i forlængelse af ombudsmandens tidligere generelle egen drift-undersøgelse af 300 sagsforløb i Skattestyrelsens Kundecenter, [FOB 2019-25](#) (på ombudsmandens hjemmeside). Andre temaer har været Skattestyrelsens omtale af eller henvisning til regler og anvendelse af standardsvar.

Endelig har jeg set på, om der har været tilfælde, hvor opslagene har kunnet opfattes som klager over Skattestyrelsens sagsbehandling, og hvor der derfor kunne være grundlag for at oplyse om muligheden for at gøre indsigelse efter retningslinjerne i SKM2018.349.SKTST.

1.3. Undersøgelsens hovedkonklusioner

Jeg har ved min gennemgang af det materiale, hvor Skattestyrelsen har svaret en borger på Facebook-profilen, konstateret, at styrelsen generelt giver et svar på det, der bliver spurgt om, at svarene er formuleret høfligt, venligt og imødekommende, at styrelsen svarer hurtigt, og at svarene ses at holde sig inden for de rammer, som følger af styrelsens tavshedspligt mv.

Endvidere har jeg ikke bemærkninger til, at Skattestyrelsen – ud fra hensyn til at kunne verificere identiteten af en bruger – ofte ikke videresender opslag til et fagområde til besvarelse, men i stedet henviser den pågældende til at tage kontakt til Skattestyrelsens vejledningsfunktioner.

Det er desuden min opfattelse, at Skattestyrelsens hensigt om alene at vejlede (men ikke træffe afgørelser) på styrelsens Facebook-profil i overvejende grad er afspejlet i den måde, hvorpå styrelsen håndterer og besvarer henvendelser modtaget på profilen.

Ved min gennemgang har jeg dog gjort mig nogle betragtninger om styrelsens formulering af sin vejledning, som styrelsen kan lade indgå i sine overvejelser om administration af profilen:

I nogle få tilfælde er Skattestyrelsens svar formuleret sådan, at læseren kan blive i tvivl om, hvorvidt svaret alene er vejledende, eller om det er udtryk for en afgørelse eller et bindende svar på det stillede spørgsmål. Jeg finder derfor, at Skattestyrelsen fortsat bør have fokus på at sikre, at det tydeligt fremgår, at styrelsens svar på Facebook-profilen til borgerne alene er vejledende. I nogle tilfælde vil dette kunne gøres ved at indsætte et direkte forbehold herom (afsnit 4.3.2).

Skattestyrelsen kan i den forbindelse overveje, om en samtidig omtale eller henvisning til de regler, der synes relevante for en borgers spørgsmål, i nogle tilfælde kan bidrage til at øge kvaliteten af et svar og eventuelt tydeliggøre, at svaret kun er vejledende (afsnit 4.3.3).

Endvidere kan Skattestyrelsen overveje, om en øget brug af standardsvar (paradigmer) vil kunne medvirke til, at borgere, der spørger om samme eller meget lignende forhold, kan modtage et mere ensartet og fyldestgørende svar (afsnit 4.3.4).

Jeg kan desuden tilslutte mig det, som Skattestyrelsen har oplyst, om at styrelsen fremover vil overveje, om en borger skal vejledes om – eller om en henvendelse skal oversendes til behandling efter – retningslinjerne i SKM2018.349.SKTST (afsnit 4.4).

2. Retningslinjer for Skattestyrelsens brug af sociale medier

Skattestyrelsens "Retningslinjer – sociale medier" og styrelsens notat af 26. marts 2019 om "Håndtering af Skattestyrelsens profiler på sociale medier", som ombudsmanden modtog i forbindelse med sin tidligere undersøgelse, er fortsat gældende. Notatet er udformet med baggrund i bl.a. retningslinjerne i Justitsministeriets og Statsministeriets notat om retlige forhold ved ministres brug af sociale medier.

Som anført i Skattestyrelsens notat af 26. marts 2019 udgør oprettelse og administration af en myndighedsprofil en aktivitet inden for den offentlige forvaltning, hvorfor de almindelige forvaltningsretlige regler og principper finder anvendelse.

Af notatet fremgår det herudover, at henvendelser på Skattestyrelsens profiler på de sociale medier betragtes som henvendelser på styrelsens andre borgerrettede kanaler som f.eks. mail, chat og telefon.

Det anføres videre i notatet, at Skattestyrelsen er til stede på de sociale medier for at understøtte en nem og korrekt betaling af skatter og afgifter for borgere og virksomheder, og at styrelsen på de sociale medier alene ønsker at give generel vejledning og ikke foretage konkret sagsbehandling.

Ved vurderingen af, hvordan en henvendelse på disse medier skal håndteres, skelnes der mellem generelle meningstilkendegivelser og egentlige henvendelser. Åbne breve, hvor en borger alene giver udtryk for en generel holdning, kommer med en generel opfordring eller stiller et spørgsmål, der ikke er stilet til Skattestyrelsen, opfattes som generelle meningstilkendegivelser. Sådanne generelle meningstilkendegivelser besvares som udgangspunkt ikke, men journaliseres på en sag i systemet Workzone i form af ugentlige udtræk.

For så vidt angår egentlige henvendelser skelnes der mellem henvendelser, der giver anledning til et generelt svar, og henvendelser, der giver anledning til et konkret svar til borgeren.

Henvendelser på de sociale medier, der giver anledning til et generelt svar, besvares som udgangspunkt på samme medie og journaliseres snarest muligt i Workzone.

Henvendelser og kommentarer, der kræver en konkret besvarelse, videregives så vidt muligt til rette fagkontor til besvarelse. Hvis besvarelse ikke vil være mulig ud fra de foreliggende oplysninger, opfordres borgeren til at kontakte Kundecenteret via telefon eller via en krypteret chat-funktion på www.skat.dk

Ifølge notatet tager Skattestyrelsen notat og handler på relevante oplysninger, som styrelsen får kendskab til, også hvis oplysningerne kommer via de sociale medier. I afgørelsessager skal oplysninger, som styrelsen modtager om en sags faktiske grundlag, eller eksterne faglige vurderinger, der er af betydning for sagens afgørelse, således noteres i den relevante sag. Det gælder dog ikke, hvis oplysningerne eller vurderingerne i øvrigt fremgår af sagen. Skattestyrelsen tager desuden notat om alle væsentlige sagsbehandlings-skridt, som ikke i øvrigt fremgår af sagen, og notaterne journaliseres i det relevante system.

Det fremgår af Skattestyrelsens "Retningslinjer – sociale medier", at styrelsen ikke kan give konkrete svar på spørgsmål, der f.eks. "omhandler tal, beregninger eller meget konkrete situationer", ligesom svaret aldrig må kunne forstås som en godkendelse af en bestemt disposition. På selve Facebook-profilen anføres dette under fanen "Om" og underfanen "Detaljer om Skattestyrelsen": "Husk, at vi ikke kan afgøre konkrete sager eller svare på spørgsmål, som kræver følsomme personoplysninger."

Endelig fremgår det af Skattestyrelsens retningslinjer, at styrelsen skal være opmærksom på, om der er emner, som flere "kunder" skriver om over kort tid, sådan at der kan udarbejdes et standardsvar, eller så man i det team, som besvarer henvendelserne, kan blive enige om en officiel udmelding.

3. Generelt om myndighedernes vejledningspligt

3.1. Vejledningspligten

Forvaltningslovens § 7 om vejledningspligt har følgende ordlyd:

"§ 7. En forvaltningsmyndighed skal i fornødent omfang yde vejledning og bistand til personer, der retter henvendelse om spørgsmål inden for myndighedens sagsområde.

Stk. 2. Modtager en forvaltningsmyndighed en skriftlig henvendelse, som ikke vedrører dens sagsområde, videresendes henvendelsen så vidt muligt til rette myndighed."

Anvendelsesområdet for forvaltningslovens § 7 er tilfælde, hvor der er eller vil blive truffet afgørelse af en forvaltningsmyndighed, jf. lovens § 2, stk. 1. Vejledningspligten gælder imidlertid også – i medfør af almindelige retsgrund-sætninger og god forvaltningsskik – uden for forvaltningslovens anvendelses-område, f.eks. i forhold til faktisk forvaltningsvirksomhed.

Vejledningen skal sikre, at borgeren får tilstrækkelig orientering om, hvilken betydning reglerne på et givent område har, og hvordan borgeren lettest og mest effektivt kan opfylde de krav, der følger af lovgivningen.

De nærmere krav til vejledningens indhold og form kan ikke angives generelt, men afhænger af omstændighederne og de spørgsmål, som borgeren stiller. Hovedsynspunktet er, at vejledningen skal have et indhold, der sikrer, at borgeren ikke udsættes for et retstab på grund af fejl, uvidenhed eller misforståelser. Hvis reglerne er indviklede, eller sagen kan få særligt indgribende konsekvenser for borgeren, stilles der skærpede krav til vejledningen.

I modsætning til ved afgørelser, hvor en myndighed efter forvaltningslovens § 24, stk. 1, i sin begrundelse skal henvise til de retsregler, som afgørelsen er truffet i henhold til, er der i almindelighed ikke krav om, at myndigheden ved skriftlig vejledning skal henvise til retsgrundlaget. De almindelige krav til en myndigheds vejledning kan dog efter omstændighederne tilsige, at et svar – for ikke at blive misvisende eller uklart – bør omtale eller henvise til de regler, der synes relevante for spørgsmålet.

En myndighed bør skrive til borgerne i et sprog, som er let at læse og forstå, målrettet den konkrete situation, og som fremstår høfligt, venligt og hensynsfuldt. Det gælder også i forhold til myndighedens vejledning.

Efter § 7, stk. 2, i forvaltningsloven er myndigheder forpligtede til så vidt muligt at videresende en skriftlig henvendelse, som ikke vedrører dens sagsområde, til rette myndighed. Myndigheden er således kun forpligtet til at videresende en henvendelse, hvis det tilstrækkeligt tydeligt fremgår, hvad der er sigtet med henvendelsen, og myndigheden på dette grundlag – eventuelt suppleret af telefonisk henvendelse til afsenderen eller den formodede rette myndighed – med rimelig sikkerhed kan afgøre, hvilken myndighed henvendelsen skal rettes til.

Forvaltningslovens § 7, stk. 2, angår efter sin ordlyd kun videresendelse fra en myndighed til en anden. Modtager en del af en myndighed en henvendelse, som vedrører en anden del af myndigheden, gælder der dog en tilsvarende pligt til at videresende henvendelsen.

Jeg henviser til Niels Fenger mfl., Forvaltningsret (2018), s. 384 ff., [FOB 2019-25](#) (på ombudsmandens hjemmeside) og pkt. 214-216 i Justitsministeriets vejledning om forvaltningsloven (vejledning nr. 11740 af 4. december 1986). Jeg henviser desuden til [overblik #5](#) om vejledning og [overblik #1](#) om god forvaltningsskik i Myndighedsguiden på ombudsmandens hjemmeside.

3.2. Klagevejledning

En afgørelse, som kan påklages til anden forvaltningsmyndighed, skal, når den meddeles skriftligt, være ledsaget af en vejledning om klageadgang. Det gælder dog ikke, hvis afgørelsen fuldt ud giver parten medhold. Vejledningen skal angive klageinstansen og oplyse om fremgangsmåden ved indgivelse af

klage, herunder om en eventuel tidsfrist. Det følger af forvaltningslovens § 25.

Forvaltningslovens § 25 angår alene afgørelsessager og vejledning om adgang til administrativ rekurs. Den finder således ikke anvendelse i forhold til eventuel adgang til anden prøvelse og kræver bl.a. ikke, at der vejledes om muligheden for at klage til en tilsynsmyndighed eller til en internt etableret indsigelsesordning.

Af den almindelige vejledningspligt følger det dog, at myndighederne, når der skønnes at være behov for det, skal oplyse borgeren om muligheden for at rette henvendelse til en tilsynsmyndighed eller til en internt etableret indsigelsesordning. En myndigheds pligt til at vejlede herom gælder eksempelvis, når der ikke er adgang til administrativ rekurs, og borgeren spørger myndigheden om, hvilke klagemuligheder der er.

Jeg henviser til pkt. 6 i [overblik #5](#) om klagevejledning i Myndighedsguiden på ombudsmandens hjemmeside.

4. Min vurdering

4.1. Nærmere om karakteren af opslagene og afgrænsning og systematik i undersøgelsen

Min gennemgang af opslagene har vist, at de overordnet falder i følgende kategorier:

1. Kampagneopslag fra Skattestyrelsen
2. Opslag med generelle meningstilkendegivelser fra borgere
3. Opslag fra borgere med spørgsmål af mere praktisk eller teknisk karakter, som f.eks. hvor en bestemt rubrik på årsopgørelsen findes, og Skattestyrelsens svar herpå
4. Opslag om, at det er svært at komme i kontakt med Skattestyrelsen, og styrelsens svar herpå
5. Opslag om, hvorfor overskydende skat ikke udbetales, og Skattestyrelsens svar herpå
6. Opslag, hvor der efterspørges et svar vedrørende konkrete skatteforhold, og Skattestyrelsens svar herpå
7. Opslag med anmodning om mere generel vejledning, herunder især anmodninger om vejledning vedrørende fradrag, og Skattestyrelsens svar herpå.

Det fremgår som anført i afsnit 2 ovenfor af Skattestyrelsens notat af 26. marts 2019, "Håndtering af Skattestyrelsens profiler på sociale medier", at styrelsen ved vurderingen af, hvordan en henvendelse skal håndteres,

skelner mellem generelle meningstilkendegivelser og egentlige henvendelser, som kræver et svar.

Efter min gennemgang af opslagene har jeg valgt at koncentrere min undersøgelse om de opslag, som i styrelsens terminologi har karakter af egentlige henvendelser, der kræver et svar. Jeg har derfor ikke set nærmere på opslagene under kategori nr. 1 og 2 ovenfor. Derudover har jeg valgt ikke at se nærmere på opslag under kategori nr. 3 om mere praktiske eller tekniske spørgsmål.

Afsnit 4.2 nedenfor angår opslagene under kategori nr. 6, som ikke besvares på Facebook.

I afsnit 4.3 behandler jeg de opslag, som er omfattet af kategori nr. 4, 5 og 7, og som er besvaret på Facebook med en generel vejledning.

Afsnit 4.4 angår et spørgsmål om klagevejledning i forbindelse med opslagene.

4.2. Opslag, som ikke er besvaret på Skattestyrelsens Facebook-profil

Det følger af Skattestyrelsens retningslinjer, at henvendelser, der kræver en konkret besvarelse, så vidt muligt videresendes til rette fagkontor til besvarelse. Er besvarelse ikke mulig ud fra de foreliggende oplysninger, opfordres borgeren til at kontakte Kundecenteret via telefon eller via en krypteret chatfunktion på www.skat.dk.

Til brug for min undersøgelse har jeg bedt Skattestyrelsen om at modtage oplysninger om de eventuelle tilfælde i april 2022, hvor styrelsen havde videresendt en henvendelse eller en kommentar modtaget på Facebook-profilen til et fagområde.

Skattestyrelsen har oplyst, at styrelsen ikke i april 2022 har videresendt en henvendelse eller en kommentar modtaget på Facebook-profilen.

Ud fra Skattestyrelsens udtalelse til mig forstår jeg det sådan, at Skattestyrelsen i praksis ikke videresender mange henvendelser modtaget på profilen til et fagkontor, men at Skattestyrelsen i stedet henviser til styrelsens andre vejledningsfunktioner. Det skyldes, at det i mange tilfælde ikke er muligt at verificere identiteten bag og dermed ægtheden af en bruger-profil.

Jeg har ikke bemærkninger til, at Skattestyrelsen ud fra de anførte hensyn til at kunne verificere identiteten af en bruger ofte ikke videresender henvendelser til besvarelse, men i stedet henviser borgeren til at tage kontakt til Skattestyrelsen – eller en anden af Skatteforvaltningens styrelser – telefonisk eller via en anden sikker modtagelseskanal.

På baggrund af min gennemgang af opslagene på Skattestyrelsens Facebook-profil er det desuden min vurdering, at styrelsen i disse tilfælde hjælper borgere med relevante kontaktoplysninger til den af Skatteforvaltningens styrelser, som henvendelsen vedrører.

Da der ikke er sket videresendelse af opslag i april måned 2022, har jeg ikke inden for rammerne af denne undersøgelse haft anledning til at efterprøve Skattestyrelsens praksis for journalisering og for at gøre notat. Jeg har dog noteret mig, at Skattestyrelsen har retningslinjer herfor, og at alle henvendelser modtaget på Facebook og korrespondance i forbindelse med eventuelle videresendelser af henvendelser skal journaliseres.

4.3. Henvendelser, hvor der gives en generel vejledning på Skattestyrelsens Facebook-profil

4.3.1. Generelt om Skattestyrelsens vejledning

Ved min gennemgang af de opslag, hvor Skattestyrelsen har svaret en borger på Facebook-profilen, har jeg konstateret, at styrelsen generelt svarer på det, der bliver spurgt om, at svarene er formuleret høfligt, venligt og imødekommende, at styrelsen svarer hurtigt, og at svarene holder sig inden for de rammer, som følger af styrelsens tavshedspligt mv.

Det er desuden min opfattelse, at Skattestyrelsens hensigt om alene at vejlede på styrelsens Facebook-profil i overvejende grad er afspejlet i den måde, hvorpå styrelsen håndterer og besvarer henvendelser modtaget på profilen.

Jeg har dog gjort mig nogle betragtninger om styrelsens formulering af sin vejledning, som styrelsen kan lade indgå i sine overvejelser om administration af profilen. Jeg henviser til afsnit 4.3.2-4.3.4 nedenfor.

Ikke alle relevante opslag inden for et emne er beskrevet nedenfor. Jeg har således alene i redegørelsen udvalgt nogle enkelte opslag som illustrative eksempler.

4.3.2. Vejledning/konkret sagsbehandling

I den generelle egen drift-undersøgelse af 300 sagsforløb i Skattestyrelsens Kundecenter ([FOB 2019-25](#) på ombudsmandens hjemmeside) fremhævede ombudsmanden vigtigheden af, at Kundecenteret – hvis hovedopgave var at vejlede borgere og virksomheder – var opmærksom på, at centerets tilkendigelser alene havde karakter af vejledning, og på at sikre, at de også fremtrådte som og opfattedes sådan af borgeren. Ombudsmanden anførte, at det

navnlig skyldtes, at en borger, som fejlagtigt opfatter en vejledning som en afgørelse – og indretter sig i tillid til det svar, som vedkommende har fået – risikerer at lide et retstab.

I nogle sagsforløb kunne modtageren af svaret blive i tvivl om, hvorvidt svaret var af vejledende karakter eller udtryk for en afgørelse af det rejste spørgsmål. Ombudsmanden fandt det derfor vigtigt, at Kundecenteret fremadrettet havde øget opmærksomhed på at sikre, at det tydeligt fremgik af afgivne svar, at de alene var vejledende.

Det følger som nævnt ovenfor under afsnit 2 af Skattestyrelsens retningslinjer, at styrelsen er til stede på de sociale medier for at understøtte nem og korrekt betaling af skatter og afgifter for borgere og virksomheder, og at styrelsen alene ønsker at give generel vejledning og ikke foretage konkret sagsbehandling på styrelsens Facebook-profil.

Jeg forstår det anførte sådan, at styrelsen ikke har til hensigt via Facebook-profilen at træffe afgørelse eller give bindende svar, men alene at vejlede borgerne.

Der er intet til hinder for, at der ydes vejledning i forhold til mere konkrete forhold eller dispositioner – og ofte vil selve formålet med vejledningsfunktionen bedst kunne opfyldes gennem en sådan vejledning. Jo mere præcist, der svares, jo mere vigtigt er det imidlertid, at vejledningen udformes på en sådan måde, at der ikke er tvivl om, at myndighedens vejledning ikke har karakter af en egentlig bindende afgørelse af borgerens retsstilling.

På den baggrund har jeg også i forbindelse med den foreliggende undersøgelse set på, om modtageren af et svar har kunnet være i tvivl om, hvorvidt svaret var af vejledende karakter eller var udtryk for en afgørelse af det rejste spørgsmål.

I flere af styrelsens svar kan det ud fra formuleringen eller konteksten udledes, at svaret alene er vejledende. Jeg kan f.eks. henvise til følgende eksempler:

I *LN 980* spurgte en borger, om vedkommende skulle betale skat, hvis hun sendte et beløb til sin søster, der boede i udlandet (uden for EU). Skattestyrelsen svarede følgende (*LN 1017*): "Hej (...) Hvis du er fuldt skattepligtigt til Danmark, skal du oplyse dette til Skattestyrelsen:

- Gavemodtagerens identitet.
- Slægtskab.
- Gavens størrelse.

Du skal udfylde blanket 49.019 – den finder du her: Skat.dk: Anmeldelse G, om gave til udlænding

Vi kan dog desværre ikke svare på, om du eller din søster vil blive opkrævet skat af pengene, da det afhænger af jeres personlige situation.

Du kan kontakte os på telefon (...) for nærmere afklaring. Vh. (...)"

I LN 1203 stillede en borger følgende spørgsmål: "(...) Jeg har kig på et onlinekursus i musikundervisning. Det er ret dyrt, og ved udtjekning påregnes der skat på 25% (Denmark). Derfor er jeg i tvivl om, om det er u.s.a-skat eller dansk skat, udbyderen indregner."

Skattestyrelsen svarede (LN 1218): "Hej (...) Umiddelbart lyder det som om, at det kan være moms, du skal betale. Reglerne omkring moms på onlinekurser er dog komplicerede, så hvis du vil være sikker, er du nødt til at kontakte vores momsafdeling. Dem kan du ringe til på [telefonnummer, min tilføjelse]. Vh. (...)"

Ved min gennemgang har jeg imidlertid også fundet tilfælde, hvor Skattestyrelsen med fordel kunne have tydeliggjort, at svaret alene var vejledende. Det gælder bl.a. for følgende henvendelse vedrørende muligheden for at fradrage udgifter (håndværkerfradraget):

I LN 1336 stillede en borger følgende spørgsmål: "Jeg fik lavet loft i september 2021. Kan det trækkes fra?"

Skattestyrelsen svarede (LN 1337): "For at det kan trækkes fra, skal det fremgå af listen over det, der er håndværkerfradrag for. Den liste kan du finde på skat.dk/håndværkerfradrag under 'Om håndværkerfradrag - fx energibesparelser og klimasikring'. At få lavet loft er ikke på listen."

Sagen illustrerer efter min opfattelse vigtigheden af, at en vejledning ikke formuleres således, at der er risiko for, at borgeren tror, at myndigheden dermed har truffet en bindende afgørelse. Det såkaldte håndværkerfradrag (afskaffet med virkning fra 1. april 2022) omfattede eksempelvis grøn istandsættelse i form af isolering af tag og udskiftning af vinduer mv., jf. ligningslovens § 8 V samt bilag 1 til loven (lovbekendtgørelse nr. 1735 af 17. august 2021, som ændret ved bl.a. lov nr. 376 af 28. marts 2022). Borgerens spørgsmål i LN 1336 er formuleret meget kortfattet og uden nærmere beskrivelse af, hvad der menes med, at borgeren har fået "lavet loft", herunder om borgeren i den forbindelse har fået foretaget grøn istandsættelse. Formuleringen af Skattestyrelsens svar kan dermed efter min opfattelse føre til, at borgeren med svaret kan være bibragt den opfattelse, at Skattestyrelsen havde taget stilling til, at vedkommende ikke vil kunne opnå et fradrag. Virkningen vil i givet fald

kunne være, at borgeren ikke vil søge yderligere afklaring heraf, og at den pågældende dermed risikerer at lide et retstab.

Også i de nedenstående tilfælde er det min opfattelse, at Skattestyrelsens svar kunne fremstå som en afgørelse vedrørende den disposition, som borgeren forelagde styrelsen:

I LN 982 spurgte en borger om følgende: "Jeg er dagplejer og bruger min bil til at handle og købe div. Men hvordan hænger det sammen med kørselsfradrag (...)"

Skattestyrelsen svarede (LN 1005): "Hej (...) Du kan ikke få kørselsfradrag for at handle eller indkøbe ting til dagplejen. Du kan kun få kørselsfradrag, hvis du fx i arbejdstiden kører ud til oplevelser med børnene, eller hvis du samarbejder med en anden dagplejer og fx kører til den andens hjem for at udføre dit arbejde. Vh. (...)"

I LN 1602 stillede en borger følgende spørgsmål: "Hej. Vi er 6 kollegaer som gerne vil lave en spilleklub hvor vi spiller lotto og oddser en gang om ugen for et fast beløb. Men hvis vi skulle være så heldige at vinde f.eks. 1 mio. kr. så kommer vi i lidt problemer, da vi jo ikke kan dele gevinsten ligeligt uden at blive beskattet af det. Vi ved at Danske Spil har noget der hedder 'spil sammen' men det passer ikke rigtigt ind i vores koncept. Er det korrekt, at man kan oprette en spilleklub/fællesskab, hvor man nedskriver spillereglerne og medlemmernes navne så vi undgår at blive beskattet af gevinsterne?"

Skattestyrelsen svarede (LN 1606): "Hej (...) Ja, det er korrekt at man spillerne imellem kan aftale, hvorledes eventuelle gevinster skal fordeles. Typisk vil man kunne aftale gevinstfordeling, som svarer til indskuddet. For at dette skal kunne dokumenteres, er det vigtigt at man har styr på pengestrømmene ved indskud og gevinstfordeling. I kan læse mere på skat.dk/gevinster Vh (...)"

Borgeren skrev herefter (LN 1612): "Hej (...) Tak for svar. Men lige for at få det skåret ud i pap, så bliver vi altså IKKE beskattet, hvis vi opretter en spilleklub hvor vi har beskrevet hvor meget vi hver især indbetaler og hvordan gevinsterne bliver fordelt? Jeg kan ikke lige finde noget omkring spilleklubber og beskatning i det link du henviser til (...)"

Skattestyrelsen besvarede den opfølgende henvendelse på følgende måde (LN 1614): "Hej (...) Det er korrekt, og derfor er det vigtigt at have styr på pengestrømmene ved ind- og udbetalinger. (...)"

Eksemplerne viser vigtigheden af, at Skattestyrelsen også fremadrettet har fokus på at sikre, at det tydeligt fremgår, at styrelsens svar til borgerne alene er af vejledende karakter, således at spørgeren ikke kan blive i tvivl om, hvorvidt der med svaret er truffet en afgørelse.

Det afhænger af den konkrete sammenhæng og situation, hvordan det bedst sikres, at borgeren forstår, at svaret alene er vejledende, men det vil i nogle tilfælde kunne gøres f.eks. ved at indsætte en bemærkning om, at svaret kun er vejledende. I den forbindelse mener jeg ikke, at det generelle forbehold på Facebook-profilen, som er omtalt ovenfor under pkt. 2, om, at der ikke kan afgøres konkrete sager, i sig selv er tilstrækkeligt.

4.3.3. Omtale af eller henvisning til regler

Jeg har ved min gennemgang af Skattestyrelsens svar på Facebook-profilen konstateret, at styrelsens svar i de fleste tilfælde ikke indeholder information om det underliggende regelgrundlag ved henvisning til eller gengivelse af relevante lovbestemmelser mv. I en del af svarene har Skattestyrelsen dog henvist til den generelle vejledning, der findes på Skatteforvaltningens hjemmeside (www.skat.dk). Jeg har alene fundet et enkelt tilfælde (LN 64), hvor Skattestyrelsen har henvist til Den juridiske vejledning.

Som anført i afsnit 3, gælder der ikke i forhold til vejledningspligten et almindeligt krav om, at Skattestyrelsens svar skal indeholde en redegørelse for de regler, som vejledningen baserer sig på. Alligevel kan styrelsen efter min opfattelse med fordel overveje, om en samtidig omtale af eller henvisning til de regler, der synes relevante for borgerens spørgsmål, i nogle tilfælde kan bidrage til at øge kvaliteten af et svar og eventuelt tillige tydeliggøre, at svaret kun er vejledende. En sådan henvisning vil derudover efter omstændighederne kunne bidrage til at sikre, at Skattestyrelsens svar ikke bliver misvisende eller uklare.

Til illustration heraf kan jeg henvise til følgende eksempler om beskatning af erstatning og godtgørelse:

I LN 359 stillede en borger bl.a. et spørgsmål om beskatningen af erstatning for erhvervsevnetab.

Skattestyrelsen svarede (LN 381): "Hej (...) Hvis du får udbetalt en løbende ydelse i forbindelse med et erhvervsevnetab, vil dette være en betaling for tabt arbejdstjeneste, som er skattepligtig. Det er Gældsstyrelsen, der kan hjælpe dig med at svare på, hvorvidt den løbende ydelse er kreditorbeskyttet. Dem kan du kontakte på (telefonnummer). Vh (...)"

En anden borger, der stillede et lignende spørgsmål, blev derimod henvist til at kontakte Skattestyrelsen på anden måde, da styrelsen ikke kunne svare generelt på spørgsmålet på baggrund af de sparsomme oplysninger:

I *LN 1478* spurgte en borger bl.a. til beskatningen af en godtgørelse og erstatning for løn i en opsigelsesperiode, som borgeren havde modtaget som led i et forlig.

Skattestyrelsen svarede (*LN 1479*), at styrelsen desværre ikke kunne svare generelt på spørgsmålet på Facebook, da det afhang af, hvilken godtgørelse og erstatning, som borgeren havde fået, og hvordan den blev udbetalt, og styrelsen henviste i stedet borgeren til at tage kontakt telefonisk eller ved mail via www.skat.dk/kontakt.

Da der er tale om komplicerede regler, er det på den baggrund min opfattelse, at Skattestyrelsens svar i *LN 381* fremstår relativt entydigt og kortfattet også henset til det sparsomme oplysningsgrundlag. På den baggrund kunne det have været hensigtsmæssigt, hvis styrelsen samtidig havde henvist borgeren til det relevante afsnit i Den juridiske vejledning og i øvrigt havde taget et forbehold lignende det, der blev givet i svaret i *LN 1479*.

4.3.4. Anvendelse af standard svar

Det anføres i Skattestyrelsens retningslinjer, at hvis der er emner, som går igen over kort tid, sørger styrelsen for, at der udarbejdes et standard svar eller en officiel udmelding.

Jeg er enig i, at gennemarbejdede standard svar på ensartede spørgsmål kan have fordele, da Skattestyrelsen derved kan sikre, at borgere, der spørger om samme eller meget lignende forhold, kan modtage mere ensartet og fyldestgørende svar, hvis udformning ikke afhænger af den enkelte sagsbehandlers valg af formuleringer.

Ved min gennemgang af Skattestyrelsens svar på Facebook-profilen har jeg imidlertid iagttaget, at svarene i en række tilfælde er udformet forskelligt, selv om spørgsmålene drejer sig om samme problemstilling.

Det gør sig for eksempel gældende i forhold til borgere, som ved forsøg på at ændre i årsopgørelsen er blevet hindret heri på grund af det, som Skattestyrelsen kalder en "digital stopklods".

En borger oplevede således, at han ikke kunne ændre beløb i en rubrik i sin årsopgørelse og undrede sig herover (*LN 341*). Skattestyrelsen svarede følgende (*LN 382*): "Hej (...) Det kunne tyde på, at du har ramt en digital stopklods. Hvis du får en meddelelse om, at beløbet ikke stemmer

overens med de oplysninger, vi allerede har om dig, kan det fx være pga. forholdet mellem din indkomst og dit fradrag. Vh. (...)"

En anden borger, der også var blevet hindret i at ændre sin årsopgørelse og spurgte hertil (LN 1206), modtog følgende svar fra Skattestyrelsen (LN1215): "Hej (...) Hvis du får besked om, at du ikke kan ændre din årsopgørelse i øjeblikket, kunne det tyde på, at du har ramt en digital stopklods grundet tidligere rettelser i din årsopgørelse. Dermed har du desværre ikke mulighed for at lave yderligere ændringer, før dine forrige rettelser er behandlet. Jeg kan dog her via Facebook ikke være sikker på, at det er tilfældet i din situation, og derfor vil jeg vejlede dig til at kontakte mine kolleger enten på telefon (...) eller på chatten, som du kan finde her, www.skat.dk/årsopgørelse, så de kan undersøge det for dig. Vh. (...)"

En tredje borger, der i LN 1471 stillede et lignende spørgsmål, fik følgende svar (LN 1475): "Hej (...) Det kunne tyde på, at du har ramt en digital stopklods, og derfor er vi nødt til at behandle dit fradrag manuelt. Hvis du har dokumentation for dit fradrag, kan du med fordel indsende det på en mail her: www.skat.dk/kontakt. I så fald kan det muligvis behandles hurtigere. Vh. (...)"

Andre eksempler er de forholdsvis mange henvendelser, som Skattestyrelsen i forlængelse af udsendelsen af årsopgørelse modtog, om at borgeren ikke kunne komme i kontakt med Skattestyrelsen, og om hvorfor borgeren ikke havde fået udbetalt overskydende skat. Disse opslag besvares relativt standardiseret, men alligevel med indholdsmæssige variationer.

Det er min opfattelse, at Skattestyrelsen – i overensstemmelse med styrelsens egne retningslinjer – på baggrund af det anførte kan overveje, om en øget brug af standardsvar (paradigmer) vil kunne medvirke til, at borgere, der spørger om samme eller meget lignende forhold, kan modtage et mere ensartet og fyldestgørende svar.

4.4. Klagevejledning

Skatteministeriet har i SKM2018.349.SKTST fastsat interne retningslinjer for behandlingen af indsigelser over Skatteforvaltningens sagsbehandling. Efter disse retningslinjer kan der gøres indsigelse over Skatteforvaltningens behandling af spørgsmål, som ikke er afgørelser, og som ikke har betydning for en afgørelses gyldighed. Det gælder eksempelvis indsigelser over lang sagsbehandlingstid.

En indsigelse over Skatteforvaltningens sagsbehandling skal sendes til Skatteforvaltningens visiteringsfunktion, som er placeret i Administrations- og Ser-

vicestyrelsen. Visiteringsfunktionen vurderer, om en indsigelse skal behandles som en indsigelse over sagsbehandlingen. Hvis det er tilfældet, bliver den sendt videre til direktøren eller fagdirektøren i den styrelse, hvor sagen er blevet behandlet. Svaret fra direktøren for det pågældende forretningsområde kan ifølge retningslinjerne indbringes for Skatteforvaltningens Borger- og retssikkerhedschef.

Jeg har ved min gennemgang af opslagene på Skattestyrelsens Facebook-profil set flere tilfælde, hvor borgeres henvendelser til styrelsen kunne opfattes som klager over Skatteforvaltningens sagsbehandling, men hvor Skattestyrelsen ikke oplyser om muligheden for at gøre indsigelse efter retningslinjerne i SKM2018.349.SKTST.

Der er således eksempler på, at borgere udtrykker deres utilfredshed med Skattestyrelsens tilgængelighed og sagsbehandlingstid (f.eks. *LN 140*, *LN 1198* og *LN 1221*) samt adfærd (f.eks. *LN 1324* og *LN 1346*).

Jeg kan på den baggrund tilslutte mig det, som Skattestyrelsen har oplyst, om at styrelsen fremover vil overveje, om en borger skal vejledes om – eller om en henvendelse skal oversendes til behandling efter – retningslinjerne i SKM2018.349.SKTST, og jeg har på den baggrund ikke fundet anledning til at komme med bemærkninger til styrelsens hidtidige praksis.