



**FOLKETINGETS  
OMBUDSMAND**

**FOB 2020-2**

# **Skatteankestyrelsens underretninger om sagsbehandlingstid**

## Resumé

10. januar 2020

*Ombudsmanden gennemgik i en generel egen drift-undersøgelse 20 sager, hvor der var klaget til Skatteankestyrelsen over afgørelser, som (det daværende) SKAT havde truffet. Undersøgelsen angik Skatteankestyrelsens orientering til borgere og virksomheder om den forventede sagsbehandlingstid i klagesagerne. Undersøgelsen blev foretaget i medfør af ombudsmandslovens § 17, stk. 2, hvorefter ombudsmanden kan gennemføre generelle undersøgelser af en myndigheds behandling af sager.*

### Forvaltningsret

115.2

115.3

*Ombudsmanden konstaterede, at der i de 20 sager ikke var sket underretning af parterne i tilstrækkeligt omfang. Bl.a. var der ikke i de sager, som var indgået i undersøgelsen, givet realistiske og rettidige underretninger om forventede sagsbehandlingstider.*

*Skatteankestyrelsens samlede sagsbehandlingstid i de 20 sager varierede fra ca. 32 til ca. 61 måneder. Ombudsmanden udtalte, at det ikke mindst ved sagsbehandlingstider af denne længde var vigtigt, at myndigheden underrettede parten om status i sagen og om den forventede sagsbehandlingstid.*

*Ombudsmanden mente på den baggrund samlet set, at det var kritisabelt, at Skatteankestyrelsen – trods Rigsrevisionens og ombudsmandens tidligere kritik af samme forhold – ikke havde sikret, at styrelsen i den efterfølgende periode havde efterlevet kravene til underretning om forventet sagsbehandlingstid.*

*Skatteankestyrelsen erklærede sig overordnet enig i ombudsmandens konklusioner og vurderinger. Styrelsen havde desuden iværksat – og ville iværksætte yderligere – initiativer vedrørende underretninger til parter om forventet sagsbehandlingstid.*

*(Sag nr. 19/01198)*

## Indhold

<b>Resumé .....</b>	<b>2</b>
<b>1. Generelt om undersøgelsen.....</b>	<b>4</b>
<b>2. Undersøgelsens hovedkonklusioner .....</b>	<b>5</b>
<b>3. Baggrunden for min undersøgelse .....</b>	<b>6</b>
<b>4. Skatteankestyrelsens bemærkninger .....</b>	<b>7</b>
<b>5. Min undersøgelse af de 20 sager.....</b>	<b>8</b>
5.1. Svar til parten inden for en måned efter modtagelse af en klage .....	8
5.2. Løbende underretning af parter .....	10
5.3. Besvarelse af rykkere fra parter .....	15
5.4. Berostillelse af en sag .....	17
<b>6. Sammenfatning og opfølgning på redegørelsen .....</b>	<b>18</b>
<b>Bilag.....</b>	<b>20</b>

I det følgende gengives ombudsmandens redegørelse i sagen, efterfulgt af bilag:

## **1. Generelt om undersøgelsen**

Jeg har nu afsluttet den undersøgelse, som ombudsmanden den 24. marts 2019 iværksatte af Skatteankestyrelsens underretninger til borgere og virksomheder om forventet sagsbehandlingstid i 20 sager, hvor der var klaget til Skatteankestyrelsen over afgørelser, som (det daværende) SKAT havde truffet. Nedenfor i pkt. 3 er baggrunden for, at jeg iværksatte undersøgelsen, nærmere beskrevet.

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

Jeg har koncentreret min undersøgelse om at afdække fejl mv., som er gennemgående i sagerne. Jeg har derfor ikke gennemgået de 20 sager med det sigte at belyse og undersøge samtlige problemstillinger vedrørende Skatteankestyrelsens underretninger i de enkelte sager.

Det betyder – i forhold til beskrivelsen af de enkelte sager nedenfor i pkt. 5 – at disse alene er gengivet som illustrative eksempler med sigte på at beskrive det emne, som er behandlet i det pågældende afsnit. Ikke alle relevante sager inden for et emne er således beskrevet.

De 20 sager er udvalgt efter en række nærmere kriterier, som fremgår af mit høringsbrev til Skatteankestyrelsen af 24. marts 2019, der er vedlagt som bilag til denne redegørelse.

Det daværende SKATs afgørelser i de 20 gennemgåede sager er truffet i perioden fra november 2013 til april 2016. Klagerne er modtaget i Skatteankestyrelsen i perioden fra januar 2014 til maj 2016, og afgørelserne i klagesagerne er truffet i januar og februar 2019.

Skatteankestyrelsens samlede sagsbehandlingstid i de 20 sager varierer fra ca. 32 til ca. 61 måneder (beregnet, fra Skatteankestyrelsen modtog klagen, til Landsskatteretten eller et ankenævn traf afgørelse i sagen).

## 2. Undersøgelsens hovedkonklusioner

Min gennemgang af de 20 sager har afdækket flere fejl mv. i forbindelse med Skatteankestyrelsens underretning til parter om den forventede sagsbehandlingstid. Der er tale om følgende hovedtemaer:

- Svar til parten inden en måned (pkt. 5.1 nedenfor).

I mange tilfælde har Skatteankestyrelsen ikke bekræftet modtagelsen af en klage over for parten inden for en måned efter klagens modtagelse. Parten er derfor heller ikke inden for en måned blevet oplyst om, hvornår parten kunne forvente, at sagen var færdigbehandlet.

- Løbende underretning af parter (pkt. 5.2 nedenfor).

Skatteankestyrelsen har i de undersøgte sager ikke i tilstrækkeligt omfang foretaget underretning af sagens parter om, at en tidligere meddelt sagsbehandlingstidsfrist ikke kunne overholdes. De foretagne udmeldinger om forventet sagsbehandlingstid har desuden ikke været realistiske. Disse problemer gør sig i mere eller mindre grad gældende i alle 20 sager.

- Besvarelse af rykkere fra parter (pkt. 5.3 nedenfor).

I enkelte tilfælde har Skatteankestyrelsen enten overset en anmodning fra en part om at modtage en status på styrelsens behandling af vedkommendes sag eller besvaret en sådan rykker utilstrækkeligt.

- Berostillelse af sager (pkt. 5.4 nedenfor).

I enkelte tilfælde har Skatteankestyrelsen ikke i tilstrækkeligt omfang underrettet en part om status i partens sag, hvor denne har været sat i bero på udfaldet af behandlingen af en anden sag.

Jeg har i pkt. 6 nedenfor sammenfattet min opfattelse af Skatteankestyrelsens underretning til parter om forventet sagsbehandlingstid i de 20 sager.

Jeg har sammenfattende konkluderet, at der ikke i de 20 sager, som jeg har gennemgået i forbindelse med min undersøgelse, er sket underretning af parterne i tilstrækkeligt omfang.

Det er efter min opfattelse kritisabelt, at Skatteankestyrelsen – trods Rigsrevisionens og ombudsmandens tidligere kritik, jf. pkt. 3 nedenfor – ikke har sikret, at styrelsen i den efterfølgende periode har efterlevet kravene til underretning om forventet sagsbehandlingstid.



Jeg har i pkt. 6 også redegjort for, hvordan jeg over for Skatteankestyrelsen vil følge op på min undersøgelse.

### **3. Baggrunden for min undersøgelse**

**3.1.** Rigsrevisionen afgav i december 2016 en beretning om Skatteankestyrelsens sagsbehandlingstider og produktivitet (beretning nr. 6/2016 afgivet til Folketinget med Statsrevisorernes bemærkninger).

Rigsrevisionen og Statsrevisorerne konkluderede i beretningen, at Skatteankestyrelsen ikke fulgte god forvaltningsskik i forhold til at oplyse en forventet, realistisk sagsbehandlingstid og underrette om forlængelse af sagsbehandlingstiden i de tilfælde, hvor en tidligere udmeldt sagsbehandlingstid viste sig ikke at kunne overholdes.

Rigsrevisionen vurderede i et notat af 14. marts 2017 de initiativer, som skatteministeren ville iværksætte som følge af Statsrevisorernes bemærkninger og konklusionerne i beretning nr. 6/2016. Af notatet fremgår det, at skatteministeren havde oplyst til Rigsrevisionen, at der siden september 2016 var blevet rettet op på de nævnte forhold om underretning om sagsbehandlingstid. Rigsrevisionen afsluttede herefter den del af sit arbejde, der angik Skatteankestyrelsens underretninger om forventet sagsbehandlingstid.

**3.2.** Efter Rigsrevisionen havde afsluttet sit arbejde, rejste jeg den 5. juni 2017 på baggrund af en klagesag en generel egen drift-undersøgelse af Skatteankestyrelsens praksis for underretning om forventet sagsbehandlingstid (Skatteankestyrelsens sagsnr. 17-0988433, mit sagsnr. 17/02326). Sagen kan findes under Skatteområdet på [www.ombudsmanden.dk](http://www.ombudsmanden.dk).

Jeg afsluttede min undersøgelse den 9. februar 2018 og udtalte i den forbindelse, at det var beklageligt, at styrelsen ikke i tilstrækkeligt omfang og konsekvent over for de berørte klager havde angivet en ny, realistisk sagsbehandlingstid i tilfælde, hvor styrelsen ikke havde nået at træffe afgørelse inden for en tidligere oplyst sagsbehandlingstid. Jeg noterede mig imidlertid, at Skatteankestyrelsen ville iværksætte yderligere tiltag for at sikre, at klagerne også i tilfælde, hvor der var tale om fornyet underretning om forventet sagsbehandlingstid, modtog oplysninger, der var udtryk for et så realistisk skøn som muligt.

Jeg bemærkede, at jeg på et senere tidspunkt ville tage stilling til, om jeg ville bede Skatteankestyrelsen om nærmere oplysninger om de yderligere tiltag, som styrelsen havde iværksat i anledning af sagen, og om virkningerne af disse tiltag.

**3.3.** Den 22. oktober 2018 afsluttede jeg behandlingen af en sag, som jeg havde rejst i anledning af en borgers klage til mig over Skatteankestyrelsens sagsbehandlingstid mv. (Skatteankestyrelsens sagsnr. 18-0002596, mit sagsnr. 18/01629). Sagen kan findes under Skatteområdet på [www.ombudsmanden.dk](http://www.ombudsmanden.dk).

Jeg udtalte i den forbindelse, at jeg fandt det beklageligt, at Skatteankestyrelsen ikke i yderligere omfang end sket – og på eget initiativ – havde underrettet borgeren om, hvorpå hendes sag beroede, og om, hvornår styrelsen forventede, at sagen var færdigbehandlet.

**3.4.** Jeg modtog i slutningen af 2018 og i begyndelsen af 2019 flere klagesager, som tydede på, at der stadig kunne være problemer med Skatteankestyrelsens underretninger om forventet sagsbehandlingstid. Nogle af disse sager er nævnt i min høring af 24. marts 2019, der er vedlagt som et bilag til denne redegørelse.

Jeg afsluttede de konkrete sager, men besluttede at iværksætte denne generelle undersøgelse af Skatteankestyrelsens underretning til klagere om forventet sagsbehandlingstid.

#### **4. Skatteankestyrelsens bemærkninger**

Skatteankestyrelsen har i styrelsens udtalelse af 17. april 2019 til mig bl.a. oplyst, at styrelsen i september 2016 iværksatte en række tiltag for at sikre, at klagere løbende underrettes om en ny forventet sagsbehandlingstid, hvis det viser sig, at der ikke kan forventes truffet afgørelse inden for en tidligere meddelt sagsbehandlingstidsfrist. Tiltagene drejede sig bl.a. om en model for at sikre et bedre udgangspunkt for, at den fornyede underretning indeholder oplysninger, der er udtryk for så realistisk et skøn som muligt over den nu forventede sagsbehandlingstid. Skatteankestyrelsen har også oplyst, at emnet i september 2016 var genstand for drøftelse i styrelsens direktion og på afdelingsmøder for lederne i styrelsen.

Endvidere har Skatteankestyrelsen henvist til styrelsens udtalelse af 6. juli 2017 til mig (min sag med sagsnr. 17/02326), hvori styrelsen oplyste, at der i juli måned 2017 var iværksat tiltag for at sikre, at klagerne løbende underrettes.

Skatteankestyrelsen har endelig oplyst, at styrelsen i foråret 2018 – i forbindelse med mine to undersøgelser af bl.a. styrelsens underretning til parter om sagsbehandlingstid (sagen med mit sagsnr. 17/02326 og sagen med mit sagsnr. 18/01629, som begge er omtalt ovenfor i pkt. 3) – blev opmærksom

på, at ikke alle fagkontorer var lige opmærksomme på behovet for løbende at udsende underretninger om forventet yderligere sagsbehandlingstid.

Dette gav anledning til drøftelse og beslutning i styrelsens direktion i marts 2018 om orientering af lederne i styrelsens to fagafdelinger med fokus på at sikre, at fagkontorerne var opmærksomme på og rent faktisk foretog løbende underretninger om forventet yderligere sagsbehandlingstid i de fordelte sager.

Styrelsen udsendte endvidere den 2. maj 2018 en intern instruks om orientering om forlænget sagsbehandlingstid.

Skatteankestyrelsen har i sin udtalelse til mig af 17. april 2019 tilkendegivet, at styrelsen på baggrund af de 20 sager, som styrelsen har sendt til mig til brug for min undersøgelse, desværre har måttet konstatere, at der ikke konsekvent og i tilstrækkeligt omfang er sket underretning om forventet yderligere sagsbehandlingstid i sager, der har været fordelt til en sagsbehandler. Dette finder styrelsen ikke tilfredsstillende.

Skatteankestyrelsen har også beklaget, at de tiltag, som styrelsen har iværksat for at sikre den fornødne underretning om forventet sagsbehandlingstid, ikke er implementeret forsvarligt i styrelsen.

## **5. Min undersøgelse af de 20 sager**

### **5.1. Svar til parten inden for en måned efter modtagelse af en klage**

5.1.1. Hvis en myndighed – som følge af en sags karakter eller myndighedens almindelige sagsbehandlingstid – ikke kan træffe afgørelse inden for kortere tid, bør myndigheden give parterne i sagen underretning om, hvad sagen beror på, og så vidt muligt oplysning om, hvornår myndigheden regner med, at en afgørelse kan foreligge. Det fremgår af Justitsministeriets vejledning nr. 11740 af 4. december 1986 om forvaltningsloven, pkt. 206.

En part bør under alle omstændigheder – hvor der ikke er fastsat særlige svarfrister – have et svar fra myndigheden, inden en måned efter at sagen er modtaget. Det fremgår af Justitsministeriets cirkulæreskrivelse nr. 73 af 4. juni 1997 om mål for hurtig sagsbehandling mv.

Træffer myndigheden afgørelse i sagen inden en måned, udgøres svaret af afgørelsen. Er det ikke muligt at træffe afgørelse inden for denne frist, kan et foreløbigt svar til parten bestå i, at myndigheden bekræfter at have modtaget sagen og oplyser, hvad sagen beror på, og så vidt muligt, hvornår en afgørelse kan forventes at foreligge.



Jeg henviser også til pkt. 4.1 i overblik #11 om sagsbehandlingstid i Myndighedsguiden på ombudsmandens hjemmeside ([www.ombudsmanden.dk/myndighedsguiden](http://www.ombudsmanden.dk/myndighedsguiden)).

5.1.2. Ingen af de 20 sager, som jeg har modtaget fra Skatteankestyrelsen til brug for min undersøgelse, er afsluttet inden en måned fra klagens modtagelse, og spørgsmålet om bekræftelse og underretning er derfor relevant i alle 20 sager.

I lidt over halvdelen af de 20 sager modtog parten et brev fra styrelsen, inden for en måned efter at styrelsen modtog klagen. Det var dog kun ca. halvdelen af disse breve, som indeholdt oplysning til parten om en forventet sagsbehandlingstid i den pågældende sag.

I de øvrige sager gik der mere end en måned, fra klagen var modtaget i Skatteankestyrelsen, til parten første gang modtog et brev fra styrelsen. Kun et af disse breve indeholdt oplysning til parten om den forventede sagsbehandlingstid.

Som et eksempel på en sag, der er indgået i min undersøgelse, hvor parten først efter en måned modtog underretning om den forventede sagsbehandlingstid, kan jeg nævne følgende:

Skatteankestyrelsen modtog den 12. januar 2016 en klage fra en virksomhed over en afgørelse, som SKAT havde truffet, om fastsættelse af godtgørelse af afgift for et brugt køretøj.

Næsten tre måneder senere, den 6. april 2016, sendte Skatteankestyrelsen et brev til virksomheden, hvori styrelsen anmodede virksomheden om at fremsende SKATs afgørelse mv. Af brevet fremgik det ikke, hvornår en afgørelse kunne forventes at foreligge i sagen.

To dage senere, den 8. april 2016, sendte virksomheden materiale til Skatteankestyrelsen.

Den 4. maj 2016 kvitterede Skatteankestyrelsen for det modtagne materiale. Det fremgik ikke af dette brev, hvornår en afgørelse kunne forventes at foreligge i sagen.

Den 20. juli 2016 skrev Skatteankestyrelsen på ny til virksomheden og bad om eventuelle bemærkninger til SKATs udtalelse i sagen, som styrelsen i mellemtiden havde modtaget. Skatteankestyrelsen bad også virksomheden om at indbetale klagegebyr, hvis virksomheden ønskede at opretholde klagen. Af styrelsens brev fremgik det desuden, at "Vi kan

ikke på nuværende tidspunkt oplyse, hvornår du kan forvente en afgørelse i sagen. I øjeblikket er sagsbehandlingstiden 9-15 måneder”.

*(Sag 3 på den sagsliste, som jeg har udleveret til Skatteankestyrelsen)*

Samlet set har jeg således kunnet konstatere, at Skatteankestyrelsen i en række tilfælde ikke har iagttaget kravene om at bekræfte modtagelsen af en klage over for parten inden for en måned efter klagens modtagelse. Parten er derfor heller ikke inden for en måned blevet oplyst om, hvornår parten kunne forvente, at sagen var færdigbehandlet.

5.1.3. Den formulering, som er anvendt i eksemplet ovenfor (sag 3), om, at ”Vi kan ikke på nuværende tidspunkt oplyse, hvornår du kan forvente en afgørelse i sagen. I øjeblikket er sagsbehandlingstiden 9-15 måneder”, ses at være anvendt i flere underretninger i de 20 sager, som er indgået i min undersøgelse. Dog således, at det interval, der er angivet som den øjeblikkelige sagsbehandlingstid, varierer.

For mig at se er det ikke helt klart, hvordan en sådan oplysning til en part om den forventede sagsbehandlingstid nærmere skal forstås.

Det kan således være vanskeligt for virksomheden i den ovenfor refererede sag at omsætte formuleringen til virksomhedens egen sag. F.eks. er det ikke klart, om virksomheden skulle forvente, at virksomhedens sag ville være afsluttet 9-15 måneder efter det tidspunkt, hvor Skatteankestyrelsen modtog klagen (den 12. januar 2016), eller først fra det tidspunkt, hvor virksomheden modtog oplysning om den forventede sagsbehandlingstid (den 20. juli 2016).

Det er på den baggrund min opfattelse, at Skatteankestyrelsen bør overveje at supplere oplysningen om den aktuelle sagsbehandlingstid med en mere præcis angivelse af, hvornår en part kan forvente at få en afgørelse af sin sag.

## **5.2. Løbende underretning af parter**

5.2.1. Myndigheden bør underrette den, der er part i en sag, når behandlingen af en konkret sag på grund af særlige omstændigheder vil tage længere tid end sædvanligt. Det følger af pkt. 207 i vejledning om forvaltningsloven.

Denne pligt til at give underretning betyder bl.a., at en myndighed – hvis det viser sig, at en tidligere udmeldt sagsbehandlingstidsfrist ikke kan overholdes – må underrette parten igen senest ved fristens udløb.

Se i den forbindelse bl.a. ombudsmandens sager med sagsnr. 17/02326 og sagsnr. 18/01629, som er omtalt ovenfor i afsnit 3.2 og 3.3. Sagerne kan findes [under Skatteområdet på ombudsmandens hjemmeside, www.ombudsmanden.dk](http://www.ombudsmanden.dk)<sup>1</sup>.

I tilfælde, hvor en myndighed ikke når at træffe afgørelse inden for en oplyst sagsbehandlingstidsfrist, bør myndigheden give parten oplysning om en ny forventet sagsbehandlingstid, som bør være realistisk.

Det er ikke et krav, at der skal gives en præcis angivelse af, hvornår en afgørelse kan foreligge, hvis det ikke er muligt. Men det følger af god forvaltnings-skik, at der bør gives en tidsmæssig ramme for, hvornår sagen ud fra de foreliggende oplysninger og sagens karakter og type mv. kan forventes færdigbehandlet. Det kan f.eks. være ved at angive et tidspunkt for, hvornår afgørelsen forventes truffet, eller et rimeligt interval, inden for hvilket afgørelsen forventes truffet, jf. eksempelvis sagen FOB 2018-11, som er offentliggjort på ombudsmandens hjemmeside.

Hvis en myndighed ikke har givet en part oplysning om en forventet sagsbehandlingstid, bør myndigheden som udgangspunkt give parten underretning hver tredje måned. Se bl.a. Folketingets Ombudsmands beretning for 2001, sagen FOB 01.807.

Jeg henviser også til pkt. 4.2 i overblik #11 om sagsbehandlingstid i Myndighedsguiden på ombudsmandens hjemmeside ([www.ombudsmanden.dk/myndighedsguiden](http://www.ombudsmanden.dk/myndighedsguiden)).

5.2.2. Som et eksempel på en sag, hvor Skatteankestyrelsen ikke har givet underretning i overensstemmelse med det beskrevne ovenfor, kan jeg nævne følgende sag:

Skatteankestyrelsen modtog den 2. januar 2014 en klage over et skatteankenævns afgørelse om fradrag for fællesudgifter.

Første gang parten blev underrettet om styrelsens forventede sagsbehandlingstid, var i et brev af 4. april 2014. Af dette brev fremgik det, at styrelsen ikke kunne oplyse, hvornår parten kunne forvente en afgørelse i sagen, men at sagsbehandlingstiden på daværende tidspunkt var 6-12 måneder.

---

<sup>1</sup> Sagerne er afsluttet henholdsvis den 9. februar 2018 og den 22. oktober 2018.

Parten kunne altså forvente at modtage en afgørelse i sagen senest den 2. januar 2015, hvis det lægges til grund, at den oplyste sagsbehandlingstidsfrist skulle beregnes fra klagens modtagelse ved Skatteankestyrelsen.

Ca. 4,5 måneder efter at der ifølge den første underretning skulle være truffet afgørelse i sagen, skrev partens repræsentant den 18. maj 2015 til styrelsen og anmodede om status i sagen.

Den 19. maj 2015 svarede Skatteankestyrelsen parten og beklagede, at styrelsen ikke havde nået at behandle klagen inden for det tidligere oplyste tidsrum på 6-12 måneder, men oplyste, at styrelsen ville behandle sagen så hurtigt som muligt. Styrelsen forventede, at sagen ville være færdigbehandlet inden for 6-12 måneder. Det ville altså sige senest den 19. maj 2016.

Den 31. oktober 2017 ringede partens repræsentant på ny til Skatteankestyrelsen og rykkede for status i sagen.

Under en telefonsamtale mellem parten og en medarbejder i Skatteankestyrelsen den 1. november 2017 oplyste medarbejderen, at styrelsen forventede, at sagen ville kunne afsluttes inden for 6-9 måneder. Dette bekræftede styrelsen desuden i et brev af 3. november 2017, og afgørelsen skulle på den baggrund, efter det nu oplyste af styrelsen, være truffet senest den 3. august 2018.

Underretningen primo november 2017 om forventet sagsbehandlingstid blev således givet, mere end 17 måneder efter at sagen i henhold til underretningen af 19. maj 2015 skulle være afsluttet.

Fra juli måned 2018 korresponderede Skatteankestyrelsen med parten flere gange om bl.a. afholdelse af møde.

Den 1. februar 2019 traf Landsskatteretten afgørelse i sagen.

*(Sag 16 på den sagsliste, som jeg har udleveret til Skatteankestyrelsen)*

I den nævnte sag blev der ikke truffet afgørelse inden udløbet af den først udmeldte sagsbehandlingstidsfrist, ligesom Skatteankestyrelsen ikke af egen drift underrettede parten om, at sagen trak ud, inden udløbet af denne frist.

Skatteankestyrelsen gav i løbet af sagen flere underretninger. Disse underretninger blev imidlertid ikke givet af egen drift inden udløbet af den tidligere udmeldte sagsbehandlingstidsfrist, ligesom flere af underretningerne først blev givet efter, at parten havde rykket for status i sagen.

Den samlede sagsbehandlingstid i sagen var næsten 61 måneder. De forventede sagsbehandlingstider, som Skatteankestyrelsen underrettede parten om i løbet af sagens behandling, var således ikke realistiske.

5.2.3. De problemer, som er illustreret i eksemplet (sag 16), gør sig i større eller mindre omfang gældende i alle de 20 sager, som er indgået i min undersøgelse.

I ingen af de 20 sager blev der således truffet en afgørelse inden for den forventede sagsbehandlingstidsfrist, som Skatteankestyrelsen i sin første underretning havde oplyst borgeren eller virksomheden om.

Hvis det lægges til grund, at den først oplyste forventede sagsbehandlingstidsfrist skal beregnes fra det tidspunkt, hvor Skatteankestyrelsen modtog klagen, er de 20 sager afsluttet mellem 16,5 og 49 måneder senere end den forventede sagsbehandlingstid, som blev oplyst i første omgang.

I en del af sagerne gav Skatteankestyrelsen under sagernes behandling flere underretninger om yderligere forventet sagsbehandlingstid. Sagerne blev imidlertid ikke i disse tilfælde færdigbehandlet inden for en sådan ny udmeldt sagsbehandlingstidsfrist, og i mange tilfælde blev underretningerne ikke givet af egen drift inden udløbet af den tidligere meddelte frist.

I en fjerdedel af sagerne gav Skatteankestyrelsen ikke underretning til parten om den forventede sagsbehandlingstid ud over den første underretning herom i forlængelse af klagens indgivelse (hvor der blev oplyst om forskellige, forventede sagsbehandlingstider på mellem seks og 15 måneder). Sagsbehandlingstiderne i disse sager varierede fra ca. 32 til ca. 60 måneder.

Som et eksempel på en sag, hvor Skatteankestyrelsen alene gav parten underretning i forlængelse af klagens indgivelse, kan jeg fremhæve følgende sag:

Skatteankestyrelsen modtog den 16. juli 2014 en klage over SKATs afgørelse om afvisning af at genoptage partens skatteansættelse for indkomståret 2009.

Den 21. juli 2014 oplyste Skatteankestyrelsen til parten, at styrelsen ikke kunne oplyse, hvornår parten kunne forvente en afgørelse i sagen, men at sagsbehandlingstiden på daværende tidspunkt var 6-12 måneder.

Hvis det lægges til grund, at den oplyste sagsbehandlingstidsfrist skulle beregnes fra klagens modtagelse, skulle parten således senest den 16. juli 2015 have modtaget en afgørelse i sagen.

Den 22. november 2018 sendte Skatteankestyrelsen sagsfremstilling og forslag til afgørelse til parten, og den 22. februar 2019 – ca. 43 måneder efter det udmeldte forventede seneste afgørelsestidspunkt i brevet af 21. juli 2014 – traf et skatte- og vurderingsankenævn afgørelse i sagen.

*(Sag 18 på den sagsliste, som jeg har udleveret til Skatteankestyrelsen)*

5.2.4. Som det fremgår ovenfor i pkt. 4, har Skatteankestyrelsen i sin udtalelse af 17. april 2019 til mig bl.a. tilkendegivet, at styrelsen på baggrund af de 20 sager, som styrelsen har sendt til mig til brug for min undersøgelse, desværre har måttet konstatere, at der ikke konsekvent og i tilstrækkeligt omfang er sket underretning om forventet yderligere sagsbehandlingstid i sager, der har været fordelt til en sagsbehandler. Dette finder styrelsen ikke tilfredsstillende.

Skatteankestyrelsen har også samme sted beklaget, at de tiltag, som styrelsen har iværksat for at sikre den fornødne underretning om forventet sagsbehandlingstid, ikke er implementeret forsvarligt i styrelsen.

Jeg er enig med Skatteankestyrelsen i, at det ikke er tilfredsstillende, at styrelsen ikke konsekvent har underrettet parter om forventet yderligere sagsbehandlingstid.

Jeg mener heller ikke, at det er tilfredsstillende, at Skatteankestyrelsen – i de tilfælde, hvor styrelsen faktisk har underrettet – har udmeldt forventede sagsbehandlingstider, der ikke i tilstrækkelig grad har været realistiske.

Problemerne med utilstrækkelig underretning, som er skitseret i pkt. 5.2.2 og pkt. 5.2.3 ovenfor, gør sig som nævnt i større eller mindre omfang gældende i alle 20 sager, som er indgået i min undersøgelse.

De undersøgte sager er alle startet, før Skatteankestyrelsen den 1. september 2016 første gang iværksatte tiltag med henblik på at sikre, at styrelsen kunne efterleve kravene til underretninger. Problemerne med Skatteankestyrelsens underretninger ses imidlertid at være fortsat herefter og også efter de yderligere tiltag, som Skatteankestyrelsen iværksatte i juli 2017 og foråret 2018.

Jeg må derfor konstatere, at de tiltag, som Skatteankestyrelsen har iværksat i forlængelse af Rigsrevisionens undersøgelse i 2016 og mine to tidligere undersøgelser af bl.a. styrelsens underretninger til parter om sagsbehandlingstid (sagen med mit sagsnr. 17/02326 og sagen med mit sagsnr. 18/01629), ikke har været tilstrækkelige til, at der i Skatteankestyrelsen er implementeret



sagsbehandlingsrutiner, der har sikret, at parter i tilstrækkeligt omfang er blevet underrettet om den forventede sagsbehandlingstid, og at Skatteankestyrelsens underretninger herom har været realistiske.

### 5.3. Besvarelse af rykkere fra parter

5.3.1. Rykkerskrivelser fra parter, som er rimeligt begrundet i sagsbehandlingstiden, bør i almindelighed besvares med det samme. Det følger af pkt. 208 i vejledning om forvaltningsloven. Besvarelsen bør indeholde oplysning om, hvad sagen beror på, og så vidt muligt oplysning om, hvornår myndigheden forventer, at afgørelsen kan foreligge.

Jeg henviser også til pkt. 4.3 i overblik #11 om sagsbehandlingstid i Myndighedsguiden på ombudsmandens hjemmeside ([www.ombudsmanden.dk/myndighedsguiden](http://www.ombudsmanden.dk/myndighedsguiden)).

5.3.2. I enkelte af de i alt 20 sager, som er indgået i min undersøgelse, har Skatteankestyrelsen enten overset en anmodning fra en part om status på styrelsens behandling af vedkommendes sag eller besvaret en sådan rykker utilstrækkeligt.

Som et eksempel herpå kan jeg henvide til følgende sag (manglende svar på rykker):

Skatteankestyrelsen modtog den 12. maj 2016 en klage i en sag om fastsættelse af den afgiftspligtige værdi af et brugt køretøj. Styrelsen bekræftede den 24. maj 2016 modtagelsen uden at oplyse om den forventede sagsbehandlingstid.

Styrelsen meddelte den 3. august 2016 parten, at styrelsen ikke kunne oplyse, hvornår parten kunne forvente en afgørelse i sagen, men at sagsbehandlingstiden på daværende tidspunkt var 9-15 måneder.

Parten kunne således forvente at modtage en afgørelse i sagen senest den 12. august 2017, hvis det lægges til grund, at den oplyste sagsbehandlingstidsfrist skulle beregnes fra klagens modtagelse ved Skatteankestyrelsen.

Næsten tre måneder herefter – den 2. november 2017 – skrev parten til Skatteankestyrelsen, at han "(...) kan se behandlingstiden kan være 24 mdr.". Han skrev også, at han ville sikre sig, at det materiale, som han havde sendt til styrelsen, ikke var gået tabt, og at hans sag i øvrigt ville blive behandlet.

Det fremgår ikke af akterne i sagen, at Skatteankestyrelsen besvarede partens henvendelse.

*(Sag 7 på den sagsliste, som jeg har udleveret til Skatteankestyrelsen)*

Jeg mener, at Skatteankestyrelsen af egen drift, og inden udløbet af den tidligere meddelte sagsbehandlingstidsfrist, burde have underrettet parten om, at sagens behandling trak yderligere ud. Desuden mener jeg, at det er beklageligt, at Skatteankestyrelsen – sådan som sagen er oplyst for mig – ikke besvarede partens senere henvendelse.

Som et andet eksempel kan jeg henvise til følgende sag (utilstrækkeligt svar):

Skatteankestyrelsen modtog den 29. januar 2016 en klage, som angik fastsættelse af den afgiftspligtige værdi af et brugt køretøj.

Under sagens behandling underrettede Skatteankestyrelsen flere gange parten om, at tidligere meddelte forventede sagsbehandlingstidsfrister ikke kunne overholdes.

Styrelsen meddelte bl.a. den 6. april 2017 parten, at styrelsen nu forventede, at sagen ville blive afgjort inden for seks måneder fra dette tidspunkt. Det vil altså sige senest den 6. oktober 2017.

Fem måneder herefter – den 6. marts 2018 – rykkede parten Skatteankestyrelsen for status i sagen.

Samme dag skrev Skatteankestyrelsen til parten: "Sagsbehandlingstiden er beklageligvis stadig lang, og på nuværende tidspunkt kan jeg derfor alene henvise til Skatteankestyrelsens hjemmeside, hvoraf det fremgår, at sagsbehandlingstiden er 19-24 måneder."

*(Sag 1 på den sagsliste, som jeg har udleveret til Skatteankestyrelsen)*

Også i denne sag mener jeg, at Skatteankestyrelsen af egen drift, og inden udløbet af den tidligere meddelte sagsbehandlingstidsfrist, burde have underrettet parten om, at sagens behandling trak yderligere ud, således at parten ikke selv havde været nødt til at rykke for status i sagen.

Skatteankestyrelsen besvarede partens rykker samme dag og dermed i overensstemmelse med pkt. 208 i vejledning om forvaltningsloven. Skatteankestyrelsen oplyste imidlertid om en sagsbehandlingstidsfrist (der måtte forstås som maksimalt 24 måneder fra klagens modtagelse den 29. januar 2016), som allerede på tidspunktet for underretningen den 6. marts 2018 til parten var passeret. Underretningen blev således givet mere end 25 måneder efter

modtagelsen af klagen. Jeg mener, at Skatteankestyrelsen i stedet burde have givet parten en konkret og realistisk sagsbehandlingstidsfrist.

#### **5.4. Berostillelse af en sag**

5.4.1. Hvis en myndigheds beslutning om at stille behandlingen af en sag i bero er saglig, kan og vil det ofte betyde, at en længere samlet sagsbehandlingstid må accepteres.

Det kan eksempelvis efter omstændighederne være sagligt, at en myndighed stiller behandlingen af en sag i bero på udfaldet af en anden sag. Det er imidlertid i så fald en forudsætning, at afgørelsen i den anden sag kan forventes truffet i nærmere fremtid.

Jeg henviser til Niels Fenger (red.), Forvaltningsret (2018), s. 690 (Kirsten Talevski), samt pkt. 3.2 i overblik #11 om sagsbehandlingstid i Myndighedsguiden på ombudsmandens hjemmeside ([www.ombudsmanden.dk/myndighedsguiden](http://www.ombudsmanden.dk/myndighedsguiden)).

5.4.2. I enkelte af de 20 sager har Skatteankestyrelsen ikke i tilstrækkeligt omfang underrettet parten om status i partens sag, hvor denne har været sat i bero på udfaldet af behandlingen af en anden sag. Som et eksempel herpå henviser jeg til følgende sag:

En part rykkede den 31. januar 2018 Skatteankestyrelsen for status i vedkommendes sag, som angik skattefri rejsegodtgørelse.

Skatteankestyrelsen meddelte den 14. februar 2018 parten, at styrelsen behandlede en anden sag, som kunne få betydning for afgørelsen af partens sag, og at det derfor var hensigtsmæssigt at færdigbehandle denne anden sag, før der blev truffet afgørelse i partens sag.

Af akterne i partens sag fremgår det, at der den 28. marts 2018 blev truffet afgørelse i den anden sag, som behandlingen af partens sag havde afventet.

I et brev af 13. november 2018 meddelte Skatteankestyrelsen parten, at den anden sag nu var afsluttet, og at sagsbehandlingen i partens sag derfor nu fortsatte. Skatteankestyrelsen indkaldte samtidig parten til et møde den 13. december 2018.

Den 29. januar 2019 traf et skatteankenævn afgørelse i sagen.

*(Sag 13 på den sagsliste, som jeg har udleveret til Skatteankestyrelsen)*

I eksemplet ovenfor (sag 13) modtog parten først 7,5 måneder efter, at den sag, som partens sag havde været sat i bero på, blev afgjort, oplysning om, at den anden sag var afsluttet.

Efter min opfattelse ville det have været bedst stemmende med god forvaltningsskik, hvis Skatteankestyrelsen på det tidspunkt, hvor afgørelsen i den anden sag forelå – og det måtte stå klart for Skatteankestyrelsen, at styrelsen ikke samtidig hermed kunne træffe afgørelse i partens sag – af egen drift havde underrettet parten herom og samtidig så vidt muligt havde oplyst parten om et forventet afgørelsestidspunkt i sagen.

## **6. Sammenfatning og opfølgning på redegørelsen**

**6.1.** Både Rigsrevisionen og Folketingets Ombudsmand har, som det fremgår ovenfor under pkt. 3, siden 2016 i flere undersøgelser og klagesager haft fokus på Skatteankestyrelsens underretninger til parter om forventet sagsbehandlingstid.

Bl.a. på den baggrund har Skatteankestyrelsen, som det fremgår af styrelsens udtalelse af 17. april 2019 (jf. ovenfor under pkt. 4), selv iværksat forskellige tiltag for at rette op på problemerne med utilstrækkelig underretning.

På trods af dette må jeg som anført konstatere, at der ikke i de 20 sager, som er indgået i min undersøgelse, er sket underretning af parterne i tilstrækkeligt omfang. Bl.a. er der ikke i de sager, som er indgået i undersøgelsen, givet realistiske og rettidige underretninger om forventede sagsbehandlingstider.

Skatteankestyrelsens samlede sagsbehandlingstid i de 20 sager varierer fra ca. 32 til ca. 61 måneder. Ikke mindst ved sagsbehandlingstider af denne længde er det efter min opfattelse vigtigt, at myndigheden underretter parten om status i vedkommendes sag og om den forventede sagsbehandlingstid.

Jeg mener på den baggrund samlet set, at det er kritisabelt, at Skatteankestyrelsen – trods de nævnte undersøgelser mv. om problemer med underretninger – ikke har sikret, at styrelsen i den efterfølgende periode har efterlevet kravene til underretning om forventet sagsbehandlingstid.

**6.2.** Ud fra min gennemgang af de 20 sager har jeg ikke grundlag for at udtale mig om, hvor repræsentative de tilfælde af fejl mv., som jeg omtaler i redegørelsen, er for Skatteankestyrelsens samlede praksis for underretning om sagsbehandlingstid. Jeg bemærker dog i den forbindelse, at der – i de 20 sager, som jeg har gennemgået i forbindelse med min undersøgelse – som nævnt ikke er sket underretning af parterne i tilstrækkeligt omfang.

**6.3.** Jeg har noteret mig, at Skatteankestyrelsen vil iværksætte (og i et vist omfang allerede har iværksat) en række yderligere tiltag for at sikre, at styrelsen giver parter realistiske og rettidige underretninger om forventede sagsbehandlingstider. Skatteankestyrelsen har således i styrelsens udtalelse af 17. april 2019 til mig bl.a. oplyst, at styrelsen vil indføre obligatoriske erindringslister for sager, der er fordelt til sagsbehandlere, samt revidere og udbygge styrelsens instruks om underretninger. Desuden har Skatteankestyrelsen oplyst, at styrelsen selv planlægger at foretage en løbende opfølgning i form af stikprøver i konkrete sager. Disse stikprøver vil koncentrere sig om kontrol i forhold til styrelsens opdaterede procedurer for underretning om forventet sagsbehandlingstid.

På den baggrund foretager jeg mig på nuværende tidspunkt ikke mere i forhold til Skatteankestyrelsens praksis for underretning af parter om forventet sagsbehandlingstid.

Jeg beder dog Skatteankestyrelsen om at oplyse mig om resultaterne af den første stikprøvekontrol, som styrelsen gennemfører.

**6.4.** Et udkast til redegørelse har været forelagt Skatteankestyrelsen til bemærkninger.

Skatteankestyrelsen har i sit svar til mig overordnet erklæret sig enig i ombudsmandens konklusioner og vurderinger.

Skatteankestyrelsen har samtidig overordnet bemærket, at de 20 sager, som har indgået i undersøgelsen, ikke nødvendigvis er repræsentative, idet sagernes alder betyder, at styrelsen på nogle punkter i mellemtiden har ændret sine underretninger og praksis.

Skatteankestyrelsen har i svaret dels omtalt initiativer, som styrelsen allerede har iværksat vedrørende sine underretninger, dels redegjort for en række yderligere initiativer, som styrelsen vil iværksætte på baggrund af de forhold, der er beskrevet i redegørelsen.

Skatteankestyrelsens svar har ikke givet mig anledning til at foretage ændringer i redegørelsen.

Som bilag til denne redegørelse vedlægger jeg min høring af 24. marts 2019 til Skatteankestyrelsen og Skatteankestyrelsens svar herpå af 17. april 2019. Jeg vedlægger også Skatteankestyrelsens brev af 5. december 2019 i anledning af, at redegørelsen den 25. oktober 2019 blev sendt i udkast til styrelsen.

## Bilag

Folketingets Ombudsmands høring af 24. marts 2019 til Skatteankestyrelsen:

### ”Skatteankestyrelsens underretninger om sagsbehandlingstid

1. Jeg har besluttet at iværksætte en undersøgelse efter ombudsmandslovens § 17, stk. 2, af Skatteankestyrelsens underretninger til klagere om forventet sagsbehandlingstid.

Til brug for min undersøgelse beder jeg Skatteankestyrelsen om inden **4 uger** at sende mig kopi af akterne i 20 sager og eventuelle sagsbehandlingsinstrukser mv., jf. nærmere pkt. 3-6 nedenfor.

Jeg bemærker, at min undersøgelse alene vil omfatte spørgsmålet om Skatteankestyrelsens underretninger, men ikke den samlede sagsbehandlingstid, sagens afgørelse eller sagsbehandlingen i øvrigt.

2. Baggrunden for min beslutning er følgende:

2.1. I Rigsrevisionens beretning om Skatteankestyrelsens sagsbehandlingstider og produktivitet afgivet til Folketinget med Statsrevisorernes bemærkninger (beretning nr. 6/2016) er bl.a. følgende anført som delkonklusion (beretningen s. 23):

’Skatteankestyrelsen følger ikke god forvaltningsskik om at oplyse en forventet sagsbehandlingstid, som giver klageren en realistisk forventning om sagsbehandlingstiden. I klager, hvor den oplyste forventede sagsbehandlingstid ikke kan nås, oplyser Skatteankestyrelsen ikke i alle tilfælde en ny forventet sagsbehandlingstid, og når styrelsen oplyser en ny forventet sagsbehandlingstid, er denne ikke realistisk.’

Af Rigsrevisionens notat om beretning om Skatteankestyrelsens sagsbehandlingstider og produktivitet af 17. marts 2017 fremgår, at skatteministeren havde oplyst til Rigsrevisionen, at der siden september 2016 var blevet rettet op på disse forhold om underretninger om sagsbehandlingstid. Rigsrevisionen afsluttede herefter den del af sit arbejde, der angik Skatteankestyrelsens underretninger om forventet sagsbehandlingstid.

2.2. Efter at Rigsrevisionen havde afsluttet sit arbejde vedrørende Skatteankestyrelsens underretninger, rejste jeg den 5. juni 2017 en sag om Skatteankestyrelsens underretninger om forventet sagsbehandlingstid (Skatteankestyrelsens sagsnr. 17-0988433, mit sagsnr. 17/02326).



Jeg afsluttede min undersøgelse den 9. februar 2018 og udtalte i den forbindelse, at jeg havde noteret mig, at Skatteankestyrelsen ville iværksætte yderligere tiltag for at sikre, at klagerne også i tilfælde, hvor der er tale om fornyet underretning om forventet sagsbehandlingstid, modtager oplysninger, der er udtryk for et så realistisk skøn som muligt.

Jeg bemærkede, at jeg på et senere tidspunkt ville tage stilling til, om jeg ville bede Skatteankestyrelsen om nærmere oplysninger om de yderligere tiltag, som styrelsen havde iværksat i anledning af sagen, og om virkningerne af disse tiltag.

**2.3.** Den 22. oktober 2018 afsluttede jeg behandlingen af en sag, som jeg havde rejst i anledning af en borgers klage til mig over Skatteankestyrelsens sagsbehandlingstid mv. (Skatteankestyrelsens sagsnr. 18-0002596, mit sagsnr. 18/01629).

Jeg udtalte i den forbindelse, at jeg fandt det beklageligt, at Skatteankestyrelsen ikke i yderligere omfang end sket – og på eget initiativ – havde underrettet borgeren om, hvorpå hendes sag beroede, og om, hvornår styrelsen forventede, at sagen var færdigbehandlet.

**2.4.** Jeg har endvidere den 21. december 2018 modtaget en klage fra en borger over Skatteankestyrelsens sagsbehandlingstid (Skatteankestyrelsens j.nr. 16-1671455, mit sagsnr. 18/05819). Jeg har i dag afsluttet den konkrete sag, hvilket jeg tillige har meddelt Skatteankestyrelsen i et særskilt brev i den konkrete sag.

Borgeren har oplyst til mig, at han i forbindelse med indgivelse af klage til Skatteankestyrelsen i november 2016 blev vejledt af styrelsen om en sagsbehandlingstid på 15 måneder. Ved brev af 18. december 2018 (dvs. 25 måneder efter indgivelse af klagen) underrettede Skatteankestyrelsen borgeren om, at hans klage ikke kunne behandles inden for de tidligere oplyste 15 måneder, men at styrelsen nu forventede, at sagen ville blive afgjort inden for 12 måneder efter den 18. december 2018. Jeg henviser til det vedlagte brev fra Skatteankestyrelsen af 18. december 2018 med styrelsens sagsnr. 16-1671455.

Som sagen er oplyst for mig, havde borgeren ikke i perioden fra november 2016 til 18. december 2018 modtaget underretninger fra Skatteankestyrelsen om den forventede sagsbehandlingstid.

**2.5.** Endelig har jeg den 27. februar 2019 modtaget en mundtlig klage over Skatteankestyrelsens sagsbehandlingstid i en sag om (formentlig) betaling af moms af en importeret motorcykel (Skatteankestyrelsens sagsnr. 17-0818902, mit sagsnr. 19/01113). Jeg har i dag afsluttet den

konkrete sag, hvilket jeg tillige har meddelt Skatteankestyrelsen i et særskilt brev i den konkrete sag.

Jeg vedlægger til styrelsens orientering en kopi af borgerens henvendelse til mig af 28. februar 2019 med bilag. Efter det oplyste af borgeren har han alene modtaget underretninger om Skatteankestyrelsens sagsbehandlingstider i forbindelse med, at han selv telefonisk har kontaktet styrelsen.

**3.** På baggrund af ovenstående og som opfølgning på mit brev af 9. februar 2018, jf. pkt. 2.2 ovenfor, beder jeg Skatteankestyrelsen om at sende mig kopi af akterne i 20 sager.

Den nærmere udvælgelse og afgrænsning af de 20 sager har jeg beskrevet i det følgende:

**3.1.** Jeg beder om, at samtlige 20 sager er afgjort af enten Landsskatte retten eller et ankenævn i januar eller februar 2019.

**3.2.** Jeg beder om at modtage de sager, som har haft den længste sagsbehandlingstid i nedenstående kontorer (fra klage er indgivet til Skatteankestyrelsen, og til der er truffet afgørelse i sagen i enten januar eller februar 2019).

Jeg beder om, at sagerne fordeles således på følgende tre områder:

- 10 sager, som er behandlet i de(t) kontor(er), som behandler sager på motorområdet.
- 5 sager fra Skatteankestyrelsens 12. kontor (Personbeskatning og inddrivelse).
- 5 sager fra Skatteankestyrelsens 13. kontor (Erhvervsbeskatning og fast ejendom).

Jeg beder om, at Skatteankestyrelsen i forbindelse med identificeringen af de 20 sager så vidt muligt ikke medtager sager, hvor sagsbehandlingen har været sat i bero som følge af et ønske fra klageren, jf. i øvrigt pkt. 4 nedenfor.

**3.3.** Jeg beder om at modtage kopi af samtlige akter (herunder eventuelle interne notater) i de 20 sager. Jeg beder også om, at Skatteankestyrelsen sender mig aktlister i de 20 sager.

4. Jeg bemærker, at jeg ikke har kendskab til søgefunktionerne i Skatteankestyrelsens journalsystemer. Hvis søgefunktionerne ikke gør det muligt at finde de ønskede sager, beder jeg Skatteankestyrelsen om at kontakte min medarbejder (...) med henblik på en drøftelse af, hvilke sager der vil kunne findes frem via de eksisterende søgefunktioner.

5. Jeg beder om, at Skatteankestyrelsen sender mig de 20 sager sorteret efter, hvilke af styrelsens kontorer, der har behandlet sagerne. Hvert kontors sager bedes ordnet kronologisk. Jeg modtager gerne materialet elektronisk i pdf-format, eventuelt på et USB-stik.

6. Jeg beder ikke Skatteankestyrelsen om på nuværende tidspunkt at udarbejde en udtalelse om de 20 udtagne sager.

Jeg beder dog Skatteankestyrelsen om at sende mig eventuelle sagsbehandlingsinstrukser eller lignende om, hvordan styrelsen sikrer, at der foretages de fornødne underretninger om sagsbehandlingstid i styrelsens sager. Jeg beder herunder Skatteankestyrelsen om at oplyse, hvilke tiltag styrelsen har iværksat som følge af den sag, som jeg afsluttede den 9. februar 2018, jf. pkt. 2.2 ovenfor.

Jeg beder også Skatteankestyrelsen om at sende mig en beskrivelse af, hvordan styrelsens erindringssystem angående underretninger om sagsbehandlingstid fungerer.

Hvis Skatteankestyrelsen har spørgsmål til dette brev, er styrelsen velkommen til at kontakte (...)."

Skatteankestyrelsens udtalelse af 17. april 2019:

**"Skatteankestyrelsens underretninger om sagsbehandlingstid**

Folketingets Ombudsmand har ved brev af 24. marts 2019 iværksat en undersøgelse efter ombudsmandslovens § 17, stk. 2, af Skatteankestyrelsens underretninger til klagerne om forventet sagsbehandlingstid.

*20 sager*

Ombudsmanden har anmodet om kopi af akterne i 20 sager, afgjort af enten Landsskatteretten eller et ankenævn i januar eller februar måned 2019 og med den længste sagsbehandlingstid fordelt på tre kontorer dog så vidt muligt ikke sager, der har været stillet i bero efter ønske fra klageren.

Vi vedlægger på USB-stik kopi af aktlister og samtlige akter i 20 sager inklusive en tidslinje for hver sag for hovedekspeditioner i sagen.

Som ønsket, fordeler sagerne sådan, at 10 sager kommer fra vores 3. kontor (motor), 5 sager fra vores 12. kontor (personbeskatning og inddrivelse) og 5 sager fra vores 13. kontor (erhvervsbeskatning og fast ejendom). Der er tale om sagerne med længst sagsbehandlingstid, der ikke har været i bero efter ønske fra klageren.

*Instrukser, vejledninger og systemunderstøttelse*

Folketingets Ombudsmand har endvidere bedt om at få tilsendt eventuelle sagsbehandlingsinstrukser eller lignende, om hvordan styrelsen sikrer, at der foretages de fornødne underretninger om sagsbehandlingstid i sagerne. Ombudsmanden har også bedt om en beskrivelse af, hvordan styrelsens erindringsystem angående underretninger om sagsbehandlingstid fungerer.

Første underretning om forventet sagsbehandlingstid gives i det kvitteringsbrev, der sendes ud ved modtagelsen af klagen. Samtidig registreres det på sagen i styrelsens ESDH-system WorkZoneClient, hvornår sagen forventes afgjort i et felt benævnt 'Planlagt afslutningsdato'. Som beskrevet i Skatteankestyrelsens brev af 6. juli 2017 i jeres sagsnr. 17/02326, har vi siden den 1. september 2016 som udgangspunkt opgjort den forventede sagsbehandlingstid i kvitteringsbrevene som den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for tilsvarende sager, der er afsluttet i de forudgående 6 måneder.

Som også nævnt i vores brev af 6. juli 2017, blev der på dette tidspunkt iværksat tiltag for at sikre, at klagerne løbende underrettes om en ny forventet sagsbehandlingstid, hvis det viser sig, at der ikke er truffet afgørelse inden for den tidligere meddelte sagsbehandlingstid, og der ikke kan forventes truffet afgørelse inden for den tidligere meddelte sagsbehandlingstid. Tiltagene drejede sig bl.a. om en model for at sikre et bedre udgangspunkt for, at den fornyede underretning indeholder oplysninger, der er udtryk for så realistisk et skøn som muligt over den nu forventede sagsbehandlingstid. Emnet var også genstand for drøftelse i direktionen og på afdelingsmøder for lederne i styrelsen.

Ansvar for og opgaven med at udsende fornyede underretninger om sagsbehandlingstid varierer afhængigt af, om sagerne har været fordelt til en sagsbehandler eller ej.

Hvis sagen ikke har været fordelt til en sagsbehandler, varetages opgaven med at underrette om forlænget sagsbehandlingstid centralt af Sagsadministrationen. Sagsadministrationen er en enhed i Skatteankestyrelsen, som står for sagsoprettelse, høring, sagsafslutning og lignende administrative opgaver. Sagsadministrationen har siden efteråret

2017 udsendt sådanne underretningsbreve i alle de sager, der ikke er fordelt til en sagsbehandler, hvor den tidligere meddelte sagsbehandlingstid desværre viser sig ikke at kunne realiseres. Det sker månedligt og på baggrund af faste centrale søgninger i vores ESDH-system WorkZoneClient, jf. lidt nærmere i det følgende.

Vi vedlægger Sagsadministrationens 'Vejledning om udsendelse af brev med orientering om længere sagsbehandlingstid' samt et eksempel på den interne korrespondance om opgaven, der hver måned udveksles mellem Styring, fagkontorerne og Sagsadministrationen samt en opdateret oversigt over status på denne opgave. Styring er en enhed centralt i styrelsen, som varetager fx dataindsamling og -bearbejdning, estimeringer, produktionsstyringsinformation mv.

Fra centralt hold sendes hver måned en liste over ufordelte sager med planlagt afsluttet dato i den næste måned ud til de enkelte fagkontorer. De enkelte fagkontorer melder herefter tilbage til Sagsadministrationen, hvad der skal stå om den forventede yderligere sagsbehandlingstid. Sagsadministrationen sender herefter et brev med disse oplysninger til klageren eller dennes repræsentant og indsætter en ny dato i feltet 'Planlagt afslutningsdato'.

For sager, der har været fordelt til en sagsbehandler, varetages opgaven med at underrette om forlænget sagsbehandlingstid af den enkelte sagsbehandler. Opgaven er her placeret hos den enkelte sagsbehandler ud fra den betragtning, at en eventuel underretning om forlængelse af den forventede sagsbehandlingstid bedst og mest effektivt varetages af sagsbehandleren i denne situation. Det er særligt tilfældet, da sagsbehandleren synes at være den, der er nærmest til at fremkomme med det mest præcise estimat for, hvornår sagen kan forventes at være færdigbehandlet. Samtidig kan denne fornyede underretning eventuelt kombineres med og ske i forbindelse med andre sagsbehandlingsskridt i en sag.

Til brug for opgaven kan sagsbehandleren i vores ESDH-system WorkZoneClient udsøge lister over sager, der måtte nærme sig den dato, som er anført i feltet 'Planlagt afslutningsdato'. Det er således muligt både fra centralt hold og for den enkelte medarbejder at udsøge lister over sådanne sager. Det fremgår også af den instruks, som omtales nedenfor. Sagsbehandlerne skal således efter denne sørge for at fremsøge de relevante sager, der er fordelt til sagsbehandleren, og sikre eventuel underretning om forventet yderligere sagsbehandlingstid.

### *Tiltag*

Ombudsmanden har også bedt styrelsen om at oplyse, hvilke tiltag der blev iværksat som følge af den sag, Folketingets Ombudsmand afsluttede den 9. februar 2018 (vores sagsnr. 17-0988433, Ombudsmandens sagsnr. 17/02326).

Skatteankestyrelsen blev i foråret 2018 i forbindelse med Ombudsmandens udtalelse i den nævnte sag og den sag, som Folketingets Ombudsmand afsluttede sin behandling af den 22. oktober 2018 (vores sagsnr. 18-0002596, Ombudsmandens sagsnr. 18/01629) opmærksom på, at ikke alle fagkontorer var lige opmærksomme på behovet for løbende at udsende underretninger om forventet yderligere sagsbehandlingstid.

Det gav bl.a. anledning til drøftelse og beslutning i direktionen i marts måned 2018 om orientering af lederne i begge fagafdelinger med fokus på at sikre, at fagkontorerne var opmærksomme på og rent faktisk foretog løbende underretninger om forventet yderligere sagsbehandlingstid i de fordelte sager. Emnet var derfor genstand for drøftelser og gennemgang på afdelingsmøder for lederne i begge styrelsens fagafdelinger i foråret 2018. I forlængelse af drøftelserne og på baggrund af bl.a. Ombudsmandens udtalelse i sagen, som Ombudsmanden afsluttede den 9. februar 2018, blev der også udarbejdet vedlagte 'Instruks om orientering om forlænget sagsbehandlingstid' af 2. maj 2018. Instruksen blev gjort tilgængelig på styrelsens intranet. Instruksen var tænkt at gøre det klart og tydeligt, hvem der varetager opgaven med underretning om forventet yderligere sagsbehandlingstid, og hvordan opgaven skal udføres.

### *Yderligere*

Vi må på baggrund af de 20 sager, der vedlægges, desværre konstatere, at der ikke konsekvent og i tilstrækkeligt omfang er sket underretning om forventet yderligere sagsbehandlingstid i sager, der har været fordelt til en sagsbehandler.

Det er naturligvis ikke tilfredsstillende.

Skatteankestyrelsen skal beklage, at tiltagene ikke er implementeret forsvarligt i organisationen.

Vi har taget initiativ til at iværksætte yderligere tiltag for at sikre, at der rent faktisk sker realistiske og rettidige underretninger om forventede sagsbehandlingstider – også i de sager, der er fordelt til sagsbehandlere. I første omgang via en melding til styrelsens ledere om at sikre opmærksomhed på den tidligere udsendte instruks.



Dernæst vil styrelsen indføre obligatoriske erindringslister for sager, der er fordelt til sagsbehandlere samt revisorer og udbygge instruksen bl.a. i overensstemmelse hermed. Sagsbehandlerne vil fremover modtage lister over sager, hvor feltet 'Planlagt afslutningsdato' overskrides inden for en tidshorizont på fx 4 måneder. Herefter skal sagsbehandleren vurdere, om den enkelte sag vil være afsluttet inden, eller om sagen først kan forventes afsluttet på et senere tidspunkt. I sidstnævnte tilfælde skal klageren orienteres om den forventede yderligere sagsbehandlingstid. Dette tiltag og den reviderede instruks vil blive genstand for drøftelse på ledermøder og møder i fagkontorerne.

Styrelsen planlægger selv at foretage en løbende opfølgning i form af stikprøver i konkrete sager. Her forventer styrelsen fx kvartalsvis at screene et større antal sager, udvalgt efter fx følgende kriterier:

- Mindst 5-10 sager for hvert fagkontor
- De ældste verserende sager i hvert fagkontor
- Sagerne ikke er berostillet

Stikprøverne vil koncentrere sig om en kontrol i forhold til styrelsens opdaterede procedurer, jf. ovenfor, for underretning om forventet sagsbehandlingstid. Der vil således grundlæggende være tale om en konkret opfølgning i direkte forlængelse af Folketingets Ombudsmands undersøgelse.

#### *Afslutning*

Skatteankestyrelsen står naturligvis til rådighed for yderligere oplysninger og andet. Styrelsen forklarer således gerne nærmere om det fremsendte materiale og sine procedurer, hvis der er behov for det.

Styrelsen hører også gerne fra Folketingets Ombudsmand vedrørende udkast til redegørelse i undersøgelsen.”

Skatteankestyrelsens brev af 5. december 2019:

#### **”Folketingets Ombudsmands undersøgelse af Skatteankestyrelsens underretninger om sagsbehandlingstid**

Folketingets Ombudsmand har ved brev af 25. oktober 2019 fremsendt sit udkast til redegørelse og bedt om Skatteankestyrelsens bemærkninger til udkastet.

#### *Overordnet*

Overordnet er Skatteankestyrelsen enig i Ombudsmandens konklusioner og vurderinger.

Styrelsen skal derfor endnu en gang beklage, at styrelsen ikke havde fået implementeret initiativerne til at sikre rettidig og rigtig underretning om forventet sagsbehandlingstid.

Som Ombudsmanden selv er opmærksom på, er sagerne i undersøgelsen dog ikke nødvendigvis repræsentative. Sagernes alder betyder således, at styrelsen på nogle punkter i mellemtiden har ændret sine underretninger og praksis.

#### *Bemærkninger til udkastet*

Skatteankestyrelsen har i øvrigt følgende bemærkninger:

##### *Vedrørende afsnit 5.1*

Under pkt. 5.1.2 bemærkes det i udkastet, at i lidt over halvdelen af de 20 sager modtog klageren et brev fra styrelsen inden for en måned efter, at styrelsen modtog klagen. Det var dog kun ca. halvdelen af disse breve, som indeholdt oplysning til parten om en forventet sagsbehandlingstid i de pågældende sager.

Skatteankestyrelsen er enig i, at der skal udsendes et kvitteringsbrev med oplysning om den forventede sagsbehandlingstid snarest muligt og inden en måned fra modtagelsen af klagen, medmindre klagen kan afgøres forinden.

Styrelsen har – som bemærket af Ombudsmanden – imidlertid i visse sagstyper ikke i første omgang sendt et endeligt kvitteringsbrev med angivelse af den forventede sagsbehandlingstid inden for en måned. Det skyldes, at der er tale om klage over typer af afgørelser, der i reglen er maskinelt behandlede i førstestansen, og hvor der som følge heraf – selvom der ikke er tale om en egentlig remonstrationsordning – sker genoptagelse og ændring hos førstestansen i væsentligt omfang. Der er derfor i disse tilfælde først sendt et endeligt kvitteringsbrev med angivelse af den forventede sagsbehandlingstid på det tidspunkt, hvor det står klart, at der ikke i første omgang vil ske genoptagelse hos førstestansen.

Fremadrettet vil styrelsen i alle sager – også disse – sende et kvitteringsbrev med oplysning om forventet sagsbehandlingstid, selvom der kan ske genoptagelse hos førstestansen på et tidligere tidspunkt.

##### *Udkastets pkt. 5.1.3*

I udkastets pkt. 5.1.3 er det bl.a. anført, at de udsendte kvitteringsbreve er formuleret således, at det ikke er helt klart, hvordan oplysningerne om den forventede sagsbehandlingstid nærmere skal forstås.

Skatteankestyrelsen har efter det tidspunkt, hvor de undersøgte sager blev oprettet, ændret formuleringen af kvitteringsbrevene bl.a. på dette punkt, idet der nu fremgår følgende:

*'Hvornår kan du forvente, at sagen bliver afgjort?*

Sagsbehandlingstiden er beklageligvis i øjeblikket ca. indsæt antal måneder. Vi kontakter dig, hvis det viser sig, at vi ikke kan behandle sagen inden for dette tidsrum.'

Styrelsen vil på baggrund af bemærkningerne i udkastet til redegørelse ændre formuleringen, så det klart fremgår, at sagsbehandlingstiden skal regnes fra vores modtagelse af klagen.

*Vedrørende afsnit 5.2.*

Der henvises til Skatteankestyrelsens tidligere oplysninger om dette emne, hvor der er redegjort for styrelsens tiltag for at forbedre kvaliteten af underretningerne om den forventede sagsbehandlingstid i de indledende kvitteringsbreve, og styrelsens fortsatte tiltag for at sikre, at der løbende sendes nye underretninger ud.

*Vedrørende afsnit 5.3.*

Skatteankestyrelsen er selvfølgelig enig i, at henvendelser fra klagerne skal besvares. Skatteankestyrelsen har som følge af bemærkningerne i udkastet til redegørelse taget initiativ til særskilt at gentage og instruere i, at der skal svares på rykkerbreve, og at det skal ske hurtigst muligt.

*Vedrørende afsnit 5.4.*

Skatteankestyrelsen har som følge af bemærkningerne i udkastet til redegørelse taget initiativ til at gentage og instruere i, at en part skal underrettes om en beslutning om at stille sagen i bero, og at der hurtigst muligt skal sendes en underretning om den forventede sagsbehandlingstid, når sagen ikke længere er stillet i bero.

*Vedrørende afsnit 6*

I øvrigt kan Skatteankestyrelsen oplyse, at der – som tidligere bemærket – iværksættes intern kvalitetskontrol vedrørende fornyede underretninger om forventet sagsbehandlingstid i form af stikprøvekontroller. Disse gennemføres første gang i december måned 2019. Styrelsen forventer derfor at kunne afrapportere resultater til Ombudsmanden i januar måned 2020.

*Afslutning*

Skatteankestyrelsen står selvfølgelig til rådighed, hvis ovenstående giver anledning til spørgsmål eller andet.

Styrelsen imødeser nu Ombudsmanden endelige redegørelse.”