



FOLKETINGETS
OMBUDSMAND

Udtalelse

Skatteankestyrelsens sagsbehandlingstid på 41 måneder var kritisabel

Resumé

22. oktober 2018

En borger klagede til Skatteankestyrelsen over det daværende SKATs værdiansættelse af borgerens motorcykel med henblik på beregning af registreringsafgift. Fra borgeren klagede, og til det motorankenævn, som Skatteankestyrelsen sekretariatsbetjente, traf afgørelse, gik der 41 måneder. Ombudsmanden kritiserede, at en sag af denne karakter havde været under behandling så længe.

Ombudsmanden lagde ved sin vurdering vægt på, at Skatteankestyrelsen i en periode på næsten tre år ikke foretog nogen ekspeditioner med henblik på at afslutte sagen. Han lagde også vægt på, at sagsbehandlingstiden i sagen langt oversteg de mål for den gennemsnitlige sagsbehandlingstid, som var fastsat for styrelsen i den pågældende sagstype.

Ombudsmanden udtalte også, at det var beklageligt, at Skatteankestyrelsen ikke i yderligere omfang end sket og på eget initiativ havde underrettet borgeren om, hvad der skete i sagen, og hvornår borgeren kunne forvente en afgørelse.

(Sag nr. 18/01629)

Herunder gengives ombudsmandens udtalelse:

Ombudsmandens udtalelse

1. Sagens forløb

Den 18. marts 2015 modtog SKAT (pr. 1. juli 2018 Motorstyrelsen) din anmeldelse om værdiansættelse af en motorcykel med henblik på beregning af registreringsafgift.

Den 27. marts 2015 traf SKAT afgørelse i din sag, og den 31. marts 2015 modtog Skatteankestyrelsen din klage over SKATs afgørelse.

Ved brev af 9. april 2015 kvitterede Skatteankestyrelsen for modtagelsen af din klage. Styrelsen bad samtidig SKAT om inden otte uger at vurdere sagen igen på grundlag af din klage.

SKAT udtalte sig om sagen den 5. maj 2015 og fastholdt afgørelsen af 27. marts 2015.

Den 12. maj 2015 sendte Skatteankestyrelsen to breve til dig. I det ene brev bad styrelsen dig om inden 14 dage at komme med dine eventuelle bemærkninger til SKATs udtalelse. I det andet brev kvitterede styrelsen for modtagelse af klagegebyr.

I begge breve orienterede styrelsen dig desuden om, at styrelsen ikke på daværende tidspunkt kunne oplyse, hvornår du kunne forvente en afgørelse i sagen, og at sagsbehandlingstiden i øjeblikket var på 9-15 måneder. Styrelsen anførte dog også, at sagsbehandlingstiden kunne blive længere, hvis der f.eks. blev bedt om møde med sagsbehandleren eller møde med det nævnt, som skulle afgøre sagen, eller hvis sagen krævede særlige undersøgelser.

Den 22. maj 2015 modtog Skatteankestyrelsen dine bemærkninger til SKATs udtalelse af 5. maj 2015.

Den 1. august 2016 underrettede styrelsen dig om, at styrelsen på grund af en betydelig mængde sager desværre ikke kunne færdigbehandle sagen inden for den anslåede sagsbehandlingstid, hvilket styrelsen beklagede. Af underretningen fremgik også, at sagerne som udgangspunkt ville blive behandlet i den rækkefølge, som klagerne var modtaget, og at styrelsen ville behandle din sag så hurtigt som muligt, ligesom styrelsen forventede, at din sag ville være færdigbehandlet inden for seks måneder.

Den 6. april 2017 rettede du telefonisk henvendelse til styrelsen for at spørge til status i din sag. Styrelsen oplyste, at sagsbehandlingen endnu ikke var påbegyndt, og at et brev om sagsbehandlingstiden ville blive sendt til dig. Styrelsen oplyste videre, at sagsbehandlingstiden kunne blive længere på grund af en stor sagsmængde. Endvidere blev den lange sagsbehandlingstid beklaget.

Samme dag – den 6. april 2017 – sendte styrelsen et brev til dig, hvor styrelsen underrettede dig om, at styrelsen desværre ikke kunne nå at færdigbehandle sagen inden for den tidligere oplyste sagsbehandlingstid på seks måneder, men at styrelsen forventede, at sagen ville være afgjort inden for yderligere seks måneder, og at styrelsen ville kontakte dig igen, hvis det måtte vise sig, at sagen ikke kunne behandles inden for de seks måneder.

Ved brev af 5. juni 2017 til Skatteankestyrelsen hørte jeg styrelsen som led i min generelle egen drift-undersøgelse af styrelsens underretninger om sagsbehandlingstid (mit sagsnr. 17/02326). Min undersøgelse udsprang af din tidligere klage til mig af 17. april 2017, som også omhandlede sagsbehandlingstiden i den nærværende sag.

I en udtalelse af 6. juli 2017 beklagede Skatteankestyrelsen over for mig, at styrelsen ikke i tilstrækkeligt omfang og konsekvent over for de berørte klager havde angivet en ny, realistisk sagsbehandlingstid i tilfælde af, at styrelsen ikke havde nået at træffe afgørelse inden for en tidligere oplyst sagsbehandlingstidsfrist.

Styrelsen oplyste, at styrelsen ville iværksætte yderligere tiltag for at sikre, at klager 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.

Den 9. februar 2018 afsluttede jeg min generelle egen drift-undersøgelse af styrelsens underretninger om sagsbehandlingstid.

Ved e-mail af 3. november 2017 spurgte du på ny Skatteankestyrelsen om status i din sag, og styrelsen svarede dig ved brev af 21. november 2017.

Styrelsen skrev, at din sag ikke var glemt, men at den fortsat afventede sagsbehandling. Styrelsen beklagede, at sagen ikke var behandlet inden for den gennemsnitlige sagsbehandlingstid, og henviste som årsag til, at styrelsen havde en stor sagsmængde på specialområderne, herunder motorcykelområdet. Det betød, at nogle områder havde en endnu længere sagsbehandlingstid end gennemsnittet.

Styrelsen anførte desuden, at der desværre var nogle sager, der var ældre end din sag, og at styrelsen derfor var i gang med at ansætte flere ressourcer til at nedbringe sagsbehandlingstiderne på flere områder. Endelig skrev styrelsen, at styrelsen behandlede sagerne i den rækkefølge, som de kom ind, og at der således var en mængde sager, der skulle behandles før din. Styrelsen oplyste ikke i brevet om en ny forventet sagsbehandlingstid i din sag.

Den 6. april 2018 ringede du til Skatteankestyrelsen og spurgte til status i din sag. Styrelsen oplyste, at der formentlig ville gå noget tid endnu, før der ville blive påbegyndt sagsbehandling i din sag. Styrelsen oplyste dig ikke om en ny forventet sagsbehandlingstid.

Ligeledes den 6. april 2018 klagede du til mig over styrelsens sagsbehandlingstid i din sag.

Den 20. april 2018 sendte jeg en høring til Skatteankestyrelsen om din sag. Jeg bad bl.a. styrelsen om at redegøre for den tid, som styrelsen på daværende tidspunkt havde brugt og forventede at skulle bruge på at behandle din sag, og om at oplyse, i hvilket omfang styrelsen havde underrettet dig om sagsbehandlingstiden.

Den 15. maj 2018 sendte Skatteankestyrelsen dig en sagsfremstilling og et forslag til afgørelse i din sag.

Ved brev af 16. maj 2018 orienterede styrelsen dig om, at det var planlagt, at sagen skulle på førstkommende møde i Motorankenævn Sydjylland-Fyn den 21. august 2018, og at det var styrelsens forventning, at du ville modtage en afgørelse i sagen inden udgangen af august 2018. Styrelsen beklagede samtidig, at du – særligt i lyset af sagsforløbet – ikke tidligere havde modtaget en tilstrækkelig konkret tidshorison for, hvornår sagen ville kunne forventes afgjort.

Den 31. maj 2018 modtog jeg styrelsens udtalelse om din sag.

Den 22. august 2018 traf Motorankenævn Sydjylland-Fyn afgørelse i sagen. Skatteankestyrelsen sendte samme dag en kopi af afgørelsen til mig.

2. Skatteankestyrelsens bemærkninger

2.1. Skatteankestyrelsen har i sin udtalelse af 31. maj 2018 til mig oplyst, at styrelsen siden etableringen pr. 1. januar 2014 har oplevet en stigende sagsbehandlingstid, ligesom styrelsen har haft et stigende antal sager til behandling, hvilket også har påvirket din sag.

Skatteankestyrelsen har i samme forbindelse meddelt, at der på motorområdet har været en stor sagsmængde med deraf følgende stigende sagsbehandlingstider.

Der er efter det oplyste løbende sket en ressourcetilførsel, som skal være med til at sikre, at der bliver balance mellem indgang og afgang af sager på området. Dette forhold er også et af flere elementer i regeringens udspil til "Retssikkerhedspakke IV – En hurtigere vej gennem klagesystemet".

2.2. Skatteankestyrelsen har i udtalelsen gennemgået styrelsens underretninger til dig om sagsbehandlingstiden (gengivet i pkt. 1 ovenfor). Styrelsen har i den forbindelse over for mig beklaget, at styrelsen – særligt i lyset af styrelsens udtalelse til mig af 6. juli 2017 i min generelle egen drift-undersøgelse af styrelsens underretninger – ved en fejl ikke tidligere gav dig en konkret udmelding om den forventede yderligere sagsbehandlingstid, og at dette selvfølgelig ikke var tilfredsstillende.

Om Skatteankestyrelsens målsætninger for styrelsens sagsbehandlingstid har styrelsen i forbindelse med min generelle egen drift-undersøgelse af styrelsens underretninger om sagsbehandlingstid oplyst, at målet for den samlede gennemsnitlige sagsbehandlingstid for "øvrige sager" (dvs. sager, der

ikke er klager over det daværende SKATs vurderinger af grundværdier eller forbedringer) i 2016 og 2017 fordelt på kvartaler var følgende:

2016:

1. kvartal: 14,3 måneder
2. kvartal: 14,3 måneder
3. kvartal: 13,7 måneder
4. kvartal: 13,7 måneder

2017:

1. kvartal: 22-25 måneder
2. kvartal: 27-30 måneder
3. kvartal: 25-28 måneder
4. kvartal: 25-28 måneder

I udtalelsen af 31. maj 2018 har Skatteankestyrelsen oplyst til mig, at målet for den samlede gennemsnitlige sagsbehandlingstid for alle "øvrige sager" i 2018 (bortset fra berostillede sager) fordelt på kvartaler er følgende:

2018:

1. kvartal: 20-22 måneder
2. kvartal: 20-22 måneder
3. kvartal: 20-22 måneder
4. kvartal: 22-25 måneder

Skatteankestyrelsen har bemærket, at "øvrige sager" dækker over mange forskellige sagstyper, og at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid på "øvrige"-området dermed dækker over afsluttede sager af forskellig kompleksitet, alder og gennemløbstid.

2.3. Skatteankestyrelsen har oplyst, at styrelsen har opdelt sagerne i sagsgrupper efter sagernes emne, og at der på tidspunktet for styrelsens udtalelse (den 31. maj 2018) verserede 77 sager vedrørende værdiansættelse af motorkøretøjer, der havde en startdato før den 31. marts 2015, hvor Skatteankestyrelsen modtog din klage.

Skatteankestyrelsen har i den forbindelse oplyst, at styrelsen – som led i det generelle arbejde for at sikre kvaliteten af afgørelserne – har valgt at udskille sager vedrørende værdiansættelse af motorcykler. Styrelsen har oplyst, at der på tidspunktet for styrelsens udtalelse verserede i alt 20 sager vedrørende værdiansættelse af motorcykler, der var ældre end din sag (dvs. med en startdato før 31. marts 2015).

Samtlige af disse 20 sager var på tidspunktet for Skatteankestyrelsens udtalelse fordelt til en sagsbehandler, der var udarbejdet sagsfremstillinger i de

flESTE sager, og det var styrelsens forventning, at sagerne ville komme for et motorankenævn snarest muligt, idet flere af sagerne – ligesom din sag – skulle på motorankenævnsrådet den 21. august 2018.

3. Min vurdering

3.1. Sagsbehandlingstiden

3.1.1. Der er ikke i forvaltningsloven eller i anden lovgivning fastsat generelle regler om myndighedernes sagsbehandlingstid. Spørgsmålet om, på hvilket tidspunkt en myndigheds sagsbehandlingstid i en konkret sag overskrider det acceptable, kan derfor ikke besvares generelt.

Ved vurderingen af sagsbehandlingstiden i en konkret sag må der – ud over eventuelle særregler på området – tages udgangspunkt i den samlede sagsbehandlingstid.

Derudover må andre forhold tages i betragtning. Sådanne forhold kan eksempelvis være sagens karakter, omfanget af de undersøgelser, som myndigheden skal foretage, den sædvanlige sagsbehandlingstid for den pågældende sagstype, myndighedens eventuelle udmeldinger om en forventet sagsbehandlingstid for sagen og de løbende ekspeditioner i sagen. Ligeledes kan en sag give anledning til mere generelle eller principielle overvejelser, som kan betyde en længere samlet sagsbehandlingstid.

Jeg henviser til Kirsten Talevski mfl., Forvaltningsret (2018), s. 688 ff., og overblik #11 om sagsbehandlingstid i Myndighedsguiden på ombudsmandens hjemmeside (www.ombudsmanden.dk).

3.1.2. Justitsministeriet har i cirkulæreskrivelse nr. 73 af 4. juni 1997 om mål for hurtig sagsbehandling mv. henstillet til samtlige ministerier, styrelser mv., at der opstilles målsætninger for, hvor hurtigt forvaltningen vil tilstræbe at behandle sager, hvor den skal træffe afgørelse i forhold til borgerne.

Målsætningerne skal være forsvarlige og realistiske, og de bør være offentligt tilgængelige. På den ene side bør målsætningerne således være udtryk for sagsbehandlingstider, der er acceptable for borgerne, og på den anden side må målsætningerne også være afpasset efter, hvad myndighederne selv anser for realistiske.

Som gengivet ovenfor har Skatteankestyrelsen i sin sagsbehandling været underlagt en række målsætninger for sagsbehandlingstiden. Sagsbehandlingstiden i den foreliggende sag må således også vurderes i forhold til disse mål.

3.1.3. Fra Skatteankestyrelsen modtog din klage den 31. marts 2015, til Motorankenævn Sydjylland-Fyn den 22. august 2018 traf afgørelse i sagen, gik der tre år og fem måneder (eller 41 måneder).

Efter min opfattelse er en sagsbehandlingstid på 41 måneder i en sag af denne karakter alt for lang.

Jeg har ved min vurdering lagt vægt på, Skatteankestyrelsen ikke foretog nogen ekspeditioner med henblik på at afslutte din sag, fra styrelsen modtog dine bemærkninger den 26. maj 2015, og frem til styrelsen den 15. maj 2018 sendte dig sagsfremstilling og forslag til afgørelse. Foruden styrelsens underretning af 1. august 2016 foretog styrelsen således i denne periode på næsten tre år ikke andre ekspeditioner i sagen end at besvare dine rykkere.

Jeg har også lagt vægt på, at sagsbehandlingstiden i sagen langt overstiger de mål for gennemsnitlig sagsbehandlingstid, som er fastsat for Skatteankestyrelsens "øvrige sager" for både 2016, 2017 og 2018, jf. pkt. 2.2 ovenfor.

De forhold, som Skatteankestyrelsen har henvist til, om et stigende antal sager til behandling, stor sagsmængde og stigende sagsbehandlingstid ændrer ikke ved min vurdering.

Jeg bemærker dog, at jeg er enig med Skatteankestyrelsen i, at klager skal behandles i den rækkefølge, hvori de modtages, medmindre særlige forhold gør sig gældende, jf. også Kirsten Talevski mfl., Forvaltningsret (2018), s. 692.

Jeg finder på den baggrund, at det er kritisabelt, at din klagesag var under behandling så længe.

3.2. Underretning

3.2.1. I Justitsministeriets vejledning nr. 11740 af 4. december 1986 om forvaltningsloven fremgår af pkt. 206-208:

"206. Hvis en forvaltningsmyndighed som følge af sagens karakter eller den almindelige sagsbehandlingstid for den pågældende myndighed ikke kan træffe afgørelse inden kortere tid efter sagens modtagelse, bør myndigheden give den, der er part i sagen, underretning om, hvorpå sagen beror og så vidt muligt oplysning om, hvornår myndigheden regner med, at afgørelsen kan foreligge.

207. Myndigheden bør endvidere give den, der er part i sagen, underretning, når behandlingen af den konkrete sag på grund af særlige omstændigheder vil tage længere tid end sædvanligt.

208. Rykkerskrivelser fra den, der er part i sagen, og som er rimeligt begrundet i sagsbehandlingstiden, bør i almindelighed besvares med det samme. Besvarelsen bør indeholde oplysning om, hvorpå sagen beror og så vidt muligt oplysning om, hvornår myndigheden regner med, at afgørelsen kan foreligge.”

Som det fremgår af pkt. 207 i vejledning om forvaltningsloven, bør myndigheden give den, der er part i en sag, underretning, når behandlingen af den konkrete sag på grund af særlige omstændigheder vil tage længere tid end sædvanligt.

Det betyder, at en myndighed – hvis det viser sig, at den først udmeldte sagsbehandlingstidsfrist ikke kan overholdes – må underrette parten igen senest ved fristens udløb.

Hvis myndigheden ikke har givet parten oplysning om en forventet sagsbehandlingstid, bør myndigheden som udgangspunkt give parten underretning hver 3. måned. Se bl.a. Folketingets Ombudsmands beretning for 2001, sagen FOB 01.807.

Jeg henviser til Kirsten Talevski mfl., Forvaltningsret (2018), s. 694 f., samt overblik #11 om sagsbehandlingstid i Myndighedsguiden på min hjemmeside (www.ombudsmanden.dk).

3.2.2. Skatteankestyrelsen har i sin udtalelse af 31. maj 2018 over for mig beklaget, at styrelsen – særligt i lyset af styrelsens brev til mig af 6. juli 2017 i min generelle egen drift-undersøgelse af styrelsens underretninger om sagsbehandlingstid – ved en fejl ikke tidligere gav dig en konkret udmelding om den forventede yderligere sagsbehandlingstid, og anført, at dette selvfølgelig ikke var tilfredsstillende.

Skatteankestyrelsen har ikke i sin udtalelse nærmere uddybet, hvad der var årsagen til den pågældende fejl.

Jeg er enig med Skatteankestyrelsen i, at det er beklageligt, at styrelsen ikke har meddelt dig et realistisk skøn over, hvornår en afgørelse kunne forventes at foreligge.

Herudover har jeg følgende bemærkninger til Skatteankestyrelsens underretninger af dig:

De underretninger, som Skatteankestyrelsen sendte til dig den 6. april 2017, henholdsvis den 21. november 2017, blev først sendt efter udløbet af de tidligere varslede sagsbehandlingstider på seks måneder og først i forlængelse

af, at du selv havde rettet henvendelse til styrelsen for at høre til status i din sag.

Efter min opfattelse burde Skatteankestyrelsen af egen drift inden udløbet af de seks måneder have underrettet dig om, at sagen trak yderligere ud.

Du fik ikke med Skatteankestyrelsens brev af 21. november 2017 en ny underretning om, hvornår sagen kunne forventes færdigbehandlet.

Efter min opfattelse burde Skatteankestyrelsen enten have oplyst dig om en forventet sagsbehandlingstid eller inden tre måneder efter den 21. november 2017 på eget initiativ have underrettet dig om, hvorfor sagens behandling trak ud. Jeg henviser til det, som er anført i pkt. 3.2.1 ovenfor, om at der som udgangspunkt bør ske underretning hver 3. måned, hvis myndigheden ikke har givet parten oplysning om en forventet sagsbehandlingstid.

Jeg finder samlet, at det er beklageligt, at Skatteankestyrelsen ikke i yderligere omfang end sket og på eget initiativ underrettede dig om, hvorpå sagen beroede, og om hvornår styrelsen forventede, at sagen var færdigbehandlet.

3.3. Afslutning

Jeg har gjort Skatteankestyrelsen bekendt med min opfattelse af sagen, og jeg foretager mig herefter ikke mere i sagen.