



FOLKETINGETS
OMBUDSMAND

FOB 2026-7

Skatteforvaltningens langvarige udfordringer med it-understøttelse af partsrepræsentation

Resumé

7. april 2026

I en årrække havde ombudsmanden fulgt Skatteforvaltningens arbejde med at imødegå udfordringer med at understøtte partsrepræsentation i forvaltningens it-systemer.

Forvaltningsret

113.2

På baggrund af nye oplysninger lagde ombudsmanden til grund, at udfordringerne med at understøtte partsrepræsentation fortsat var udbredte, og at fuld overholdelse af kravene til partsrepræsentation havde en længere tidshorisont. Ombudsmanden mente, at Skatteforvaltningens understøttelse af retten til partsrepræsentation fortsat måtte anses for kritisabel.

De langvarige udfordringer på området illustrerede efter ombudsmandens opfattelse de betydelige konsekvenser, det kan have, når forvaltningsretlige krav ikke indarbejdes fra starten ved udviklingen af it-systemer. Først og fremmest konsekvenser i forhold til borgernes rettigheder og retssikkerhed samt tilliden til den offentlige forvaltning, men også konsekvenser for bl.a. det offentliges ressourcer, for når først et mangelfuldt it-system er sat i drift, kan det – som undersøgelsen viste – være både komplekst og særdeles ressource- og tidskrævende at rette op på.

Forløbet illustrerede i øvrigt, at det er væsentligt at tage hensyn til den helhed, som offentlige it-systemer indgår i, og overveje, hvor og hvordan forvaltningsretlige krav understøttes i et samspil mellem f.eks. forskellige it-systemer. Det gælder også retten til partsrepræsentation, som Skatteforvaltningen nu havde fokus på at understøtte ud fra en procesbaseret tilgang, i mange tilfælde i en kæde af it-systemer.

Det var myndighedernes opfattelse, at arbejdet med understøttelsen af partsrepræsentation var en kompleks opgave. Arbejdet havde fortsat en længere og uafklaret tidshorisont, som bl.a. var afhængig af den samlede it-prioritering i Skatteforvaltningen.

Samlet set mente ombudsmanden ikke, at videre undersøgelse fra hans side på det foreliggende tidspunkt måtte antages at ville medvirke yderligere til at fremme arbejdet på området, men han fandt anledning til at orientere Folketingets Skatteudvalg om sin udtalelse.

(Sag nr. 24/05785)

I det følgende gengives ombudsmandens udtalelse om sagen:

1. Baggrund og tidligere ombudsmandsundersøgelser

Ombudsmanden har i en årrække fulgt Skatteforvaltningens arbejde med at imødegå udfordringer i forhold til at understøtte retten til partsrepræsentation i forvaltningens it-systemer.

I en udtalelse fra 2021 fandt ombudsmanden, at det var meget beklageligt, at en række af Skatteforvaltningens it-systemer ikke fuldt ud understøttede partsrepræsentation, jf. [nyhed af 14. december 2021](#) på ombudsmandens hjemmeside. Udtalelsen byggede på Skattestyrelsens undersøgelse af ti afgørelsessystemer, hvoraf fem ikke fuldt ud understøttede partsrepræsentation.

Efterfølgende gennemførte Skatteforvaltningen en mere omfattende kortlægning af forvaltningens it-systemer, og Skattestyrelsen orienterede ombudsmanden om kortlægningens resultater i juni 2023.

Kortlægningen viste, at der – ud fra en foreløbig vurdering – kunne være utilstrækkelig understøttelse af partsrepræsentation i relation til 32 it-systemer. Det drejede sig om bl.a. Forskuds- og SLUT-systemerne (der understøtter dannelsen af henholdsvis forskuds- og årsopgørelser), DMI og PSRM (der understøtter inddrivelsen af gæld til det offentlige) og Vurderingsportalen. Over for ombudsmanden redegjorde Skattestyrelsen for Skatteforvaltningens arbejde med både kompenserende tiltag for fem udvalgte it-systemer samt varige løsninger med henblik på at understøtte partsrepræsentation.

Ombudsmanden konstaterede i en udtalelse fra november 2023, at udfordringerne med at understøtte partsrepræsentation i Skatteforvaltningens it-systemer var udbredte og havde været til stede i en årrække, eventuelt fra idriftsættelsen af de berørte systemer. Det var samlet set ombudsmandens opfattelse, at Skatteforvaltningens understøttelse af retten til partsrepræsentation var kritisabel.

Ombudsmanden mente desuden, at Skatteforvaltningens plan for det videre arbejde med partsrepræsentation gav anledning til bekymring om tidshorizonten, uanset at arbejdet kunne være omfattende og komplekst. Jeg henviser til [FOB 2023-30](#) på ombudsmandens hjemmeside.

Siden har ombudsmanden flere gange modtaget underretninger fra Skatteministeriet og Skattestyrelsen om status på Skatteforvaltningens arbejde med understøttelsen af partsrepræsentation i forvaltningens it-systemer. Senest har Skatteministeriet sendt mig et brev af 13. november 2025 vedlagt Skattestyrelsens udtalelse af 7. november 2025, jf. nedenfor under pkt. 2.

2. Skattemyndighedernes seneste oplysninger om arbejdet med it-understøttelse af partsrepræsentation

I sin seneste udtalelse af 7. november 2025 har Skattestyrelsen oplyst bl.a., at Skatteforvaltningen i 2024 udarbejdede en compliancerapport med en overordnet undersøgelse af de berørte 32 it-systemer og tilknyttede forvaltningsprocesser. Undersøgelsen ”konkluderer umiddelbart, at alle 32 it-systemer – og i størstedelen af tilfældene også de dertil knyttede forvaltningsprocesser – i større eller mindre omfang har udfordringer med at understøtte retten til partsrepræsentation, men at graden af mangler ift. understøttelsen varierer”.

Jeg forstår styrelsens udtalelse – og et vedlagt resumé af compliancerapporten – således, at udfordringerne angår f.eks. begrænsede muligheder i nogle it-systemer for kun at kommunikere med en partsrepræsentant, manglende kommunikation med partsrepræsentanter i automatiserede forsendelsesprocesser på nogle sagsområder samt muligheden for at foretage indholdsmæssige og tidsmæssige afgrænsninger af et repræsentationsforhold.

Skattestyrelsen har redegjort for arbejdet med både kortsigtede, kompenserende tiltag samt langsigtede, varige løsninger med henblik på understøttelse af partsrepræsentation i Skatteforvaltningens it-systemer.

For nogle it-systemer er der på nuværende tidspunkt blevet iværksat kompenserende tiltag. For andre systemer forventer Skattestyrelsen, som jeg forstår det, at kompenserende tiltag vil kunne iværksættes i løbet af 2026, afhængigt af Skatteforvaltningens samlede it-prioritering. De kompenserende tiltag muliggør efter det oplyste f.eks., at der kan sendes meddelelser til både en part og dennes repræsentant, og vil angå bl.a. Forskuds- og SLUT-systemerne.

Om varige løsninger med henblik på at it-understøtte partsrepræsentation har Skattestyrelsen oplyst, at arbejdet overordnet består i bl.a. kortlægning af partsrepræsentationsprocesser på de berørte sagsområder samt fastlæggelse af, hvilke krav til partsrepræsentation der ikke er understøttet. Det fremgår, at der indtil videre er identificeret ”57 partsrepræsentationsprocesser fordelt på 11 sagsområder. Sagsområderne omfatter bl.a. moms/lønsum, selskabsbeskatning, motorydelser og gældsudgifter”.

Ifølge styrelsen er der i arbejdet med varige løsninger ”sket et skifte fra en systembaseret tilgang til en procesbaseret tilgang. Det betyder, at der ikke længere ses isoleret på hvert af de 32 it-systemer. Retten til partsrepræsentation skal i mange tilfælde understøttes i en kæde af it-systemer, og it-systemerne

understøtter ofte en kombination af manuelle og automatiserede sagsbehandlingsprocesser. Der arbejdes derfor med at sætte de berørte it-systemer i kontekst af den samlede sagsbehandling indenfor et sagsområde”.

Skattestyrelsen har samtidig oplyst, at ”en række tiltag i arbejdet med at understøtte retten til partsrepræsentation beklageligvis er blevet yderligere forsinket i forhold til det tidligere oplyste”. Styrelsen har hertil anført bl.a., at de berørte it-systemer indgår i et juridisk, processuelt og teknisk samspil og derfor ikke kan håndteres isoleret fra hinanden. I lyset af denne kompleksitet har visse af de kompenserende tiltag efter det oplyste vist sig vanskeligere at implementere end oprindeligt anslået. De varige løsninger er ifølge styrelsen af samme årsag blevet u hensigtsmæssigt påvirket og yderligere forsinket, bl.a. fordi arbejdet med de varige løsninger i høj grad er baseret på erfaringer fra arbejdet med de kompenserende tiltag.

Om tidshorisonten for varige løsninger med henblik på at understøtte partsrepræsentation har Skattestyrelsen anført bl.a. følgende:

”Det er forventningen, at der ultimo 2025 er udarbejdet udkast til løsningsforslag for de mangler i forhold til retten til partsrepræsentation, der vurderes at være mest udbredt, og at alle løsningsforslag er udarbejdet i 1. halvår 2026.

Visse af løsningsforslagene til de mest udbredte mangler vil forventelig hurtigt kunne prioriteres i 1. halvår 2026 og indgå i udviklingsaktiviteterne via (...) it-projektet ’Partsrepræsentation – Fælles Løsninger’.

Andre af løsningsforslagene til de mest udbredte mangler vil forventeligt ikke egne sig til fælles løsninger, og der vil således være behov for viderebearbejdning af forslagene, da de potentielt skal håndteres via nye og selvstændige systemtilpasninger, it-projekter mv. Disse nye og selvstændige systemtilpasninger og it-projekter mv. skal prioriteres og igangsættes. Der skal ligeledes sikres finansiering via det sædvanlige governance set up for prioritering af it-udvikling i Skatteforvaltningen.

Det er forventningen, at den nødvendige viderebearbejdning af løsningsforslagene for de mangler i forhold til retten til partsrepræsentation, der vurderes at være mest udbredt, er tilendebragt i 1. kvartal 2026. Det er derudover forventningen af viderebearbejdningen af de resterende løsningsforslag er tilendebragt i 2. halvår 2026.

I takt med at de enkelte tiltag og projekter prioriteres til egentlig gennemførelse, vil Skatteforvaltningen kunne give en indikation af, hvornår det enkelte tiltag eller projekt forventes at være gennemført, og dermed

hvornår partsrepræsentationsprocesserne på de enkelte områder understøtter retten til partsrepræsentation.

Det kan i den forbindelse oplyses, at der er et stort ledelsesmæssigt fokus på tværs af Skatteforvaltningen for at sikre fremdrift i arbejdet, og at opgaverne er forankret på højt ledelsesniveau i de relevante organisatoriske enheder.”

Ifølge udtalelsen forventes det nævnte it-projekt, ”Partsrepræsentation – Fælles Løsninger”, at ”overgå til analysefasen Q2 2026”, hvor det ”vil være muligt at opstille en foreløbig tidshorizont for afslutning af projektet”.

Mere generelt har Skattestyrelsen anført, at ”arbejdet med at understøtte retten til partsrepræsentation på både kort og lang sigt er en kompleks opgave, som fortsat samlet set forventes at have en længere tidshorizont”.

Skattestyrelsen har desuden anført, at der hidtil ”ikke har været sikret tilstrækkelig styring af den overordnede opgave omkring partsrepræsentation”. Styrelsen vurderer ”samlet set, at der ikke er sket tilfredsstillende fremdrift i forhold til at sikre, at de forvaltningsretlige krav til partsrepræsentation overholdes på tværs af Skatteforvaltningens it-systemer og processer, hvilket er meget beklageligt”. Styrelsen tilføjer, at der dog ”på visse områder med stor forsendelsesvolumen er sket væsentlige forbedringer (...), ligesom der er opnået vigtige erfaringer til brug for det videre arbejde (...)”.

I Skatteministeriets brev til mig af 13. november 2025 er anført bl.a. følgende:

”Skatteministeriet tager udfordringerne med at sikre understøttelse af partsrepræsentation i Skatteforvaltningen alvorligt, og undersøgelsen har givet anledning til generelt at iværksætte yderligere tiltag ift. koncernens samlede juridiske complianceindsats og ansvarsdeling ved it-udvikling. Der er på nuværende tidspunkt identificeret en række forbedringstiltag, der kan understøtte lovmedholdelighed i forbindelse med it-udviklingsprojekter. Dette arbejde er fortsat i gang og forventes afsluttet ultimo 2026.

Skatteministeriet deler Skattestyrelsens vurdering af, at der ikke er sket tilfredsstillende fremdrift i forhold til at sikre, at de forvaltningsretlige krav til partsrepræsentation overholdes på tværs af Skatteforvaltningens it-systemer og processer. Som følge heraf nedsætter Skatteministeriet et skærpet tilsyn med området.”

3. Retsgrundlag

3.1. Generelle krav til myndighederne ved udvikling af it-systemer

Det er et grundlæggende krav, at offentlige it-systemer kan understøtte en korrekt anvendelse af den relevante lovgivning – herunder forvaltningsretlige regler og principper. Dette kan bedst sikres ved en tidlig identifikation og systemindarbejdelse af de pågældende regelsæt.

En forsvarlig tilrettelæggelse af udviklingen af nye it-systemer til det offentlige forudsætter bl.a., at myndigheden fra starten skaber sig et overblik over de sagstyper og processer, som det nye it-system skal omfatte. Myndigheden skal gøre sig klart, hvilke formelle og materielle regler der gælder for behandlingen af de pågældende sager. Myndigheden skal også være meget omhyggelig med at tage stilling til, hvorledes det nye it-system skal udformes for at kunne overholde disse regler i de forskellige sagsforløb.

Derudover må myndigheden overveje, om – og i givet fald hvordan – it-systemet skal virke i samspil med andre it-systemer eller anden sagsbehandling, med henblik på at understøtte korrekt anvendelse af den relevante lovgivning. Hvis it-systemet skal virke i et sådant samspil, bør myndigheden vurdere, hvor og hvordan i kæden frem mod en afgørelse efterlevelsen af forvaltningsretlige krav skal understøttes, herunder i hvilke it-systemer og under ansvar af hvilke myndigheder.

Jeg henviser til bl.a. [FOB 2022-11](#), [FOB 2022-12](#) og Niels Fengers artikel "[Hvordan digitaliserer vi uden at skade vores retssikkerhed?](#)", ombudsmandens beretning for 2019, samt til [overblik #13](#) om generelle forvaltningsretlige krav til offentlige it-systemer, alle på ombudsmandens hjemmeside.

3.2. Partsrepræsentation

Det kan være krævende at være part i en sag hos en offentlig myndighed. En sag kan have store personlige eller økonomiske konsekvenser for parten, og parten kan have behov for bistand for at kunne varetage sine interesser.

Den, der er part i en sag, kan på ethvert tidspunkt af sagens behandling lade sig repræsentere eller bistå af andre. Det følger af forvaltningslovens § 8, stk. 1, 1. pkt. Denne bestemmelse er udtryk for et grundlæggende princip om, at borgere i almindelighed kan vælge at lade sig repræsentere eller bistå af andre, når de er i kontakt med den offentlige forvaltning. Hvis en part er repræsenteret af en anden, skal myndigheden som udgangspunkt kommunikere med partsrepræsentanten.

Retten til partsrepræsentation omfatter også tilfælde, hvor sagsbehandlingen foregår digitalt, og der skal således ved udformningen af it-systemer tages højde herfor.

Hvis en digital selvbetjeningsløsning ikke giver mulighed for at bruge en partsrepræsentant, skal parten have mulighed for at ansøge på anden måde end ved digital selvbetjening, og de ansvarlige myndigheder skal vejlede om denne mulighed.

Jeg henviser til [FOB 2023-30](#) og [FOB 2019-11](#) samt til [overblik #6](#) om partsrepræsentation og [overblik #12](#) om partsrettigheder og offentlige it-systemer på ombudsmandens hjemmeside.

4. Min vurdering

Ombudsmanden har nu i en årrække fulgt Skatteforvaltningens arbejde med at imødegå udfordringerne i forhold til at understøtte partsrepræsentation i forvaltningens it-systemer.

Det er myndighedernes ansvar, at de it-systemer, som de anvender, lever op til bl.a. forvaltningsretlige krav, herunder om retten til partsrepræsentation og kommunikation med en partsrepræsentant.

Som omtalt ovenfor under pkt. 1 fandt ombudsmanden i december 2021, at det var meget beklageligt, at fem af Skatteforvaltningens afgørelsessystemer ikke fuldt ud understøttede retten til partsrepræsentation.

Efterfølgende identificerede Skatteforvaltningen udfordringer i relation til i alt 32 it-systemer. I november 2023 konstaterede ombudsmanden på den baggrund, at forvaltningens udfordringer med at it-understøtte partsrepræsentation var udbredte og havde været til stede i en årrække, eventuelt fra idriftsættelsen af de berørte it-systemer. Det var samlet set ombudsmandens opfattelse, at Skatteforvaltningens understøttelse af retten til partsrepræsentation var kritisabel.

Ud fra Skattestyrelsens seneste oplysninger må jeg lægge til grund, at udfordringerne med at understøtte partsrepræsentation i Skatteforvaltningens it-systemer – her mere end fire år efter ombudsmandens udtalelse i 2021 – fortsat er udbredte, og at fuld overholdelse af kravene til partsrepræsentation fortsat har en længere tidshorison. Efter Skattestyrelsens og Skatteministeriets opfattelse har der ikke hidtil været tilfredsstillende fremdrift i arbejdet med at understøtte partsrepræsentation, hvilket ifølge Skattestyrelsen er meget beklageligt.

For nogle it-systemer er der – eller vil der efter det oplyste i 2026 blive – iværksat kompensierende tiltag, jf. ovenfor under pkt. 2. Imidlertid forstår jeg Skattestyrelsens oplysninger sådan, at tiltagene ikke angår alle de berørte 32

it-systemer, ligesom tiltagene ikke sikrer fuld overholdelse af kravene til partsrepræsentation.

Det er på den baggrund min opfattelse, at Skatteforvaltningens understøttelse af retten til partsrepræsentation fortsat må anses for kritisabel.

Som ombudsmanden også tidligere har udtalt, er forvaltningslovens § 8 om partsrepræsentation udtryk for et grundlæggende forvaltningsretligt princip, jf. ovenfor under pkt. 3.2. Ikke mindst hos Skatteforvaltningen kan en sag have store økonomiske og personlige konsekvenser for parten, som bl.a. derfor kan have behov for bistand til at varetage sine interesser.

Forløbet omkring Skatteforvaltningens langvarige udfordringer med it-understøttelse af partsrepræsentation illustrerer efter min opfattelse desuden de betydelige konsekvenser, det kan have, når forvaltningsretlige krav ikke indarbejdes fra starten ved udviklingen af it-systemer, jf. herom ovenfor under pkt. 3.1.

Det omfatter først og fremmest konsekvenser i forhold til borgernes rettigheder og retssikkerhed samt tilliden til den offentlige forvaltning. Samtidig kan det omfatte bl.a. konsekvenser for det offentliges ressourcer, for når først et mangelfuldt it-system er sat i drift, kan det – som denne undersøgelse viser – være både komplekst samt særdeles ressource- og tidskrævende at rette op på.

Forløbet illustrerer i øvrigt, at det er væsentligt at tage hensyn til den helhed, som offentlige it-systemer indgår i, og overveje, hvor og hvordan forvaltningsretlige krav understøttes i et samspil mellem f.eks. forskellige it-systemer. Det gælder – som i denne undersøgelse – også retten til partsrepræsentation. Som ovenfor anført er Skatteforvaltningens arbejde i det foreliggende tilfælde således efter det oplyste også skiftet fra "en systembaseret tilgang til en procesbaseret tilgang", hvor de berørte it-systemer sættes "i kontekst af den samlede sagsbehandling indenfor et sagsområde", og hvor partsrepræsentation "i mange tilfælde understøttes i en kæde af it-systemer".

Som omtalt ovenfor under pkt. 2 har Skattestyrelsen redegjort for Skatteforvaltningens fremadrettede arbejde med både kortsigtede, kompenserende tiltag samt langsigtede, varige løsninger med henblik på understøttelse af partsrepræsentation i Skatteforvaltningens it-systemer.

Som det fremgår, indebærer det forhold, at de berørte it-systemer indgår i et juridisk, processuelt og teknisk samspil, at der ifølge Skattestyrelsen er tale om en kompleks opgave. Styrelsen har anført bl.a., at varige løsninger i det lys er blevet yderligere forsinket, da implementeringen af nogle kompenserende tiltag har vist sig vanskeligere end først anslået. Jeg forstår det sådan,

at nogle udkast til forslag om varige løsninger forventes at blive udarbejdet og indgå i et it-projekt om fælles løsninger, og at det i midten af 2026 vil være muligt at opstille en foreløbig tidshorizont for dette it-projekt. Efter det oplyste forventes andre løsningsforslag at være uegnede til fælles løsninger, og der vil være behov for viderebearbejdning af disse forslag i 2026.

Ifølge Skattestyrelsen er det på nuværende tidspunkt samlet set forventningen, at arbejdet med fuldt ud at it-understøtte partsrepræsentation fortsat vil have en længere tidshorizont. Den nærmere tidshorizont er, forstår jeg, stadig uafklaret og vil bl.a. være afhængig af den samlede it-prioritering i Skatteforvaltningen. Jeg forstår i den forbindelse samtidig, at Skatteministeriet bl.a. har skærpet sit tilsyn med området.

Samlet set mener jeg ikke, at videre undersøgelse på nuværende tidspunkt fra min side må antages at ville medvirke yderligere til at fremme myndighedernes arbejde på området. Jeg foretager mig derfor på det foreliggende grundlag ikke mere i sagen.

Jeg har dog fundet anledning til at orientere Folketingets Skatteudvalg om denne udtalelse, bl.a. idet tidshorizonten for Skatteforvaltningens løsningsiltag for at kunne overholde kravene til partsrepræsentation efter det oplyste til dels afhænger af den samlede it-prioritering i Skatteforvaltningen.

Jeg har ikke som led i min undersøgelse fundet anledning til at forholde mig nærmere til de enkelte tiltag mv., som Skattestyrelsen har omtalt i sin udtalelse.