



Opfølgning på eftersyn af akutte it-problemer i skattevæsenet:

Opkrævningsområdet

Det er en kerneopgave for Skatteforvaltningen at sikre, at borgere og virksomheder betaler korrekte skatter og afgifter til tiden. Det er Skatfestyrelsens opgave at opgøre og opkræve skatter og afgifter og sikre, at betalingerne sker på et ensartet og korrekt grundlag.

De skatter og afgifter, som borgere og virksomheder skal betale, opgøres som krav i flere systemer. Afhængigt af kravtypen opkræves kravene efterfølgende gennem ét af Skatteforvaltningens tre opkrævningsystemer, henholdsvis KOBRA, Skattekontoen og SAP38.

Hvis der ikke sker rettidig betaling, igangsættes typisk en rykkerprocedure, og hvis kravet fortsat ikke betales, oversendes det til inddrivelse i Gældsstyrelsen.

Opkrævningsområdet har i flere år været udfordret. Flere af de it-systemer, som understøtter opkrævningen af ubetalte skatter og afgifter, er utidssvarende og skal fornyes.

KOBRA

Anvendes til personrettede krav, som opstår i forskudsopgørelsen og årsopgørelsen. I tilfælde af stor restskat, som ikke kan indregnes i forskudsskatten for næste indkomstår, overgår restskatten til KOBRA.

I 2021 blev der opkrævet 2,9 mio. kr. til et provenu på ca. 37 mia. kr.

Skattekontoen

Anvendes til virksomhedsrettede krav. Her kan alle virksomheder få et samlet overblik over deres indberetninger, opkrævninger samt ind- og udbetalinger til skattemyndighederne. Skattekontoen udlignes løbende.

I 2021 blev der opkrævet 13 mio. kr. til et provenu på ca. 1.058 mia. kr.

SAP38

Anvendes til person- og virksomhedsrettede krav, som ikke kan opkræves gennem KOBRA eller Skattekontoen, fx motor-krav og visse bøder.

I 2021 blev der opkrævet 11,3 mio. kr. til et provenu på ca. 98 mia. kr.

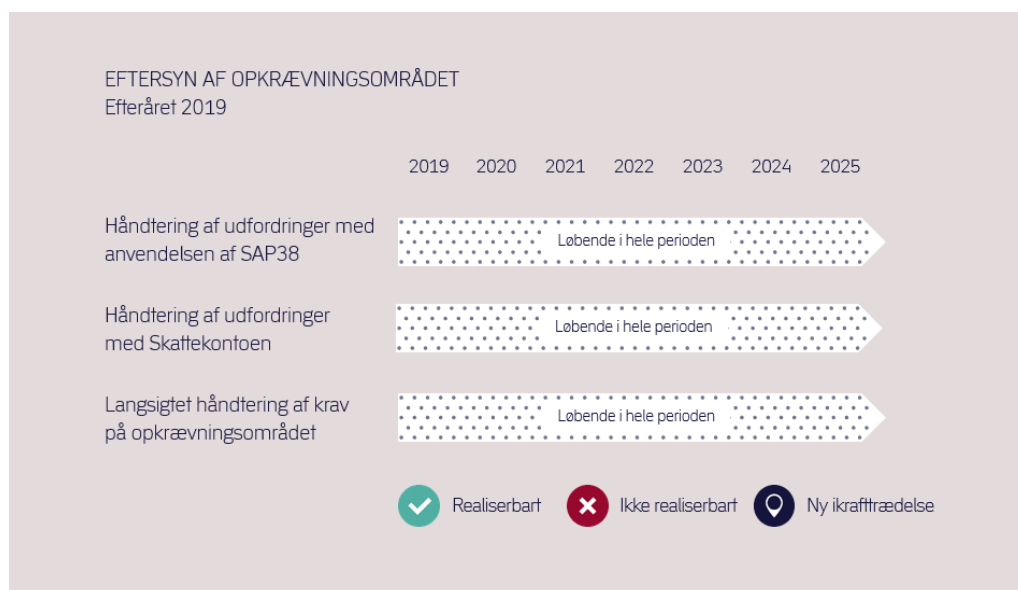
Det bemærkes, at der er forøget antal krav på Skattekontoen, som følge af genberegning ifm. håndtering af rentefejl.

Konklusioner fra eftersyn af skattevæsenets akutte it-problemer i 2019

Regeringens eftersyn af skattevæsenets akutte it-udfordringer fra 2019 beskrev en række udfordringer med opkrævning af skatter og afgifter, før de sendes til inddrivelse. Udfordringerne på opkrævningsområdet kunne særligt henføres til it-systemerne og blev foreløbigt søgt håndteret gennem midlertidige systemløsninger og manuel sagsbehandling.

- **Udfordringer med KOBRA:** Systemet anvendes til at håndtere personrettede krav og er et såkaldt legacy-system. Systemet vurderes at skulle udskiftes inden for en årrække.
- **Udfordringer med SAP38:** Mangelfuld forvaltning af en række motorkrav samt en række øvrige person- og virksomhedskrav. Der blev blandt andet beskrevet mangelfuld rentetilskrivning, manglende inddragelse af nummerplader, begrænsede muligheder for at over- og underbetale krav til inddrivelse og manglende underretning af skyldnere.
- **Udfordringer med Skattekontoen:** Der blev beskrevet udfordringer med forkert beregning af renter på nogle virksomhedsrettede krav.

De akutte udfordringer knytter sig særligt til motorkrav samt en række øvrige person- og virksomhedskrav, som bliver håndteret i SAP38, samt de beskrevne rentefejl på Skattekontoen.



Opfølgning på opkrævningsområdet

Siden eftersynet i 2019 har regeringen investeret i opkrævningsområdet ved at tilføre ca. 85 mio. kr. ekstra i 2020 og ca. 110 mio. kr. ekstra i 2021. Det samlede bevillingsniveau for Skatteministeriet er fra 2021 som udgangspunkt videreført til 2022, der er et overgangsår frem mod, at der kan indgås en flerårsaftale for skattevæsenet. De ekstra investeringer har bidraget til en delvis håndtering af såvel de akutte som langsigtede udfordringer på området.

Strategi for en langsigtet håndtering af opkrævnings- og inddrivelsesområdet

I 2021 er der igangsat et større arbejde på tværs af Skatteforvaltningen med at udarbejde et samlet beslutningsgrundlag og en strategi for den langsigtede håndtering af krav på opkrævnings- og inddrivelsesområdet. Håndteringen indebærer også systemunderstøttelse af opkrævnings- og inddrivelsesområdet frem mod 2030. Planen har blandt andet til formål, at flere betaler deres krav rettidigt, og at der sendes færre krav til inddrivelse. Der sigtes på den korte bane blandt andet på at etablere moderne betalingsløsninger på personområdet, så borgere nemmere kan betale deres krav med fx Dankort og Mobilepay.

Derudover er der behov for at fremtidssikre opkrævningssystemerne. Det gælder særligt for de krav, der i dag opkræves gennem SAP38. SAP38 er ikke et egentligt opkrævningssystem og bør ud-fases. En del af den langsigtede plan er derfor at igangsætte en foranalyse af mulighederne for at flytte kravene til en anden opkrævningsløsning.

Samtidig er der fortsat behov for at forbedre samspillet mellem opkrævning og inddrivelse. Der gennemføres derfor en række initiativer, som skal skabe en mere sammenhængende proces for data i SAP38 og Skattekontoen og de bagvedlæggende systemer til data i inddrivelsessystemerne, således at færre krav over tid låses for inddrivelse. Det bemærkes, at KOBRA har været fuldt tilsluttet det nye inddrivelsessystem siden 2020, og derfor allerede sender krav til inddrivelse med den nødvendige datakvalitet.

Der er tale om en stor opgave for Skatteforvaltningen, som vil tage en årrække at gennemføre og kræve betydelig kapacitet hos Skatteforvaltningen og leverandørerne.

Gennemgang af renteberegninger i opkrævningssystemer

Siden seneste statusnotat i februar 2021 har Skattestyrelsen foretaget en dybdegående gennemgang af renteberegninger i Skatteforvaltningens opkrævningssystemer. Formålet med gennemgangen har været at vurdere, om renteberegningen sker korrekt, bliver korrekt opkrævet og bliver korrekt afspejlet i statsregnskabet.

Det er den overordnede vurdering, at renteberegningen og -opkrævningen i Skattestyrelsens opkrævningssystemer gennemgående sker korrekt. Skattestyrelsen har ud fra en risikobaseret tilgang gennemgået 12 ud af i alt 24 rentekategorier i 2021, med henblik på at sikre robustheden af rentegennemgangen. I fem af rentekategorierne er der konstateret fejl, hvor der for hovedparten ikke er tale om kritiske fejl, men i flere tilfælde mindre sagsbehandlingsfejl. For en enkelt rentekategori er der dog tale om væsentlige fejl i manuelle renteberegninger for henstandssager på Skattekontoen i

perioden 2013-2018, hvor der har været anvendt et ulåst regneark til manuel renteberegning. Fejlen betragtes som væsentlig og er nærmere beskrevet nedenfor i afsnittet vedrørende Skattekontoen.

Skattestyrelsen planlægger i 2022 at gennemgå de resterende rentekategorier på tværs af opkrævningssystemerne. Det er dog Skattestyrelsens vurdering, at der er en lav risiko for fejl indenfor disse rentekategorier. Skattestyrelsen vurderer løbende, om der kan gennemføres yderligere tiltag på kort sigt, der kan imødegå udfordringerne med opkrævningssystemerne. Opkrævningsområdet indgår som del i det samlede arbejde med at modernisere skattevæsenets legacy-systemer.

Fortsatte udfordringer på opkrævningsområdet

I de følgende afsnit gennemgås status for en række konkrete udfordringer, som knytter sig til SAP38 og Skattekontoen. For hovedparten af udfordringerne er der tale om kendte problemstillinger, som senest er gennemgået i statusnotatet for opkrævningsområdet, som blev oversendt til Folketinget i februar 2021.

Status på SAP38

Skatteforvaltningen har arbejdet målrettet med at håndtere udfordringerne med SAP38. Da SAP38 er et regnskabssystem, der ikke oprindeligt er designet til at håndtere opkrævningsopgaver, har de enkelte løsninger en midlertidig karakter. Udfordringerne vil først kunne håndteres fuldt ud på længere sigt med en anden opkrævningsløsning. Der forventes i løbet af 2022 at blive igangsat en analyse, som skal afdække den fremadrettede håndtering af kravene.

Manglende rentetilskrivning

Det er tidligere konstateret, at der som følge af manglende funktionaliteter i SAP38 ikke var tilskrevet renter på motorkrav siden 2012 og for øvrige krav siden 2013. Der blev i september 2020 udviklet og implementeret en systemløsning til at beregne to typer af renter på motorkrav, som udgør langt størstedelen af kravene i SAP38.

I forbindelse med systemløsningen er der identificeret problemer med datakvaliteten for en række motorkrav. Der beregnes derfor ikke renter på disse krav, før datagrundlaget eventuelt kan forbedres. Andelen af renteberegningsparate krav vil løbende blive udvidet i takt med, at de konstaterede datakvalitetsproblemer håndteres. Renteberegningsindsatsen har ikke kunnet opskaleres i tilstrækkeligt omfang, og en række krav har måttet oversendes til inddrivelse uden opkrævningsrenter for at sikre, at kravene ikke forældes.

Beregningen af renter på øvrige kravtyper i SAP38 håndteres for nuværende manuelt.

Manglende inddragelse af nummerplader

Det er tidligere konstateret, at Skatteforvaltningen ikke har anmodet politiet om at inddrage et køretøjs nummerplader ved manglende betaling af motorkrav fra 2012 og frem til marts 2019. Det skyldtes, at det i en periode ikke var muligt at dele retvisende oplysninger fra SAP38 med politiet om, hvorvidt en motorafgift var betalt.

Der er i 2019 udviklet en midlertidig løsning, så det nu er muligt at anmode politiet om at inddrage nummerplader. Der er på nuværende tidspunkt udsendt over 230.000 varslingsbreve om nummerpladeinddragelse. Siden oktober 2021 har varslingen om nummerpladeinddragelse indgået som en fast del af den almindelige opkrævningsproces med undtagelse af medhæftere, som forventes inkluderet i 3. kvartal af 2022. Det betyder, at der nu udsendes gennemsnitligt 10-15.000 varslingsbreve pr. måned med henblik på nummerpladeinddragelse, når rykkeren ikke er betalt.

Begrænsede muligheder for at oversende krav til inddrivelse

Det er tidligere konstateret, at det i perioden fra 2018 til maj 2020 ikke har været muligt automatisk at sende motorkrav fra SAP38 til inddrivelse. Det har blandt andet betydet, at der har ophobet sig ca. 500.000 ubetalte krav under opkrævning, hvoraf en større mængde er ramt af datakvalitetsproblemer, der vanskeliggør renteberegning og oversendelse af kravet til inddrivelse.

Der er i maj 2020 udviklet en løsning til at oversende langt de fleste af de 80 typer af krav til inddrivelsessystemet DMI. Det betyder, at de første krav er blevet sendt til inddrivelse i september 2020. I 2020 blev der oversendt ca. 5.500 krav til inddrivelse. Løsningen er blevet yderligere udvidet i 2021, således at der blev oversendt ca. 55.000 motorkrav til inddrivelse.

Som det fremgår ovenfor, er der problemer med datakvaliteten i renteberegninger, som vil medvirke til at forsinke renteberegningen og den efterfølgende oversendelse til inddrivelse for visse krav. Skatteforvaltningen er i gang med at analysere problemerne. Der er fortsat risiko for, at en mængde krav forældes under opkrævning. Skatteforvaltningen arbejder på en række tiltag, som skal mitigere forældelsen, herunder blandt andet manuelle stamdataforbedringer, der skal muliggøre renteberegning og oversendelse til inddrivelse.

Der er samtidig udviklet en midlertidig og delvist systemunderstøttet løsning til at oversende et mindre antal øvrige krav fra SAP38 til inddrivelse i det nye inddrivelsessystem, PSRM. Løsningen er i 2021 blevet sat i drift på to nye kravtyper, så løsningen nu inkluderer tre kravtyper, fx visse typer bøder. Det vil i 2022 blive undersøgt, om løsningen kan udvides til yderligere to typer krav. Løsningen vil dog ikke kunne omfatte alle de ca. 75 øvrige kravtyper. Indtil en ny opkrævningsløsning er implementeret, vil der fortsat være krav i SAP38, som ikke kan oversendes til inddrivelse i DMI eller PSRM. Disse vil i stedet blive markeret som inddrivelseskrav i SAP38.

Status på Skattekontoen

Skattekontoen anvendes til at opkræve virksomhedsrettede krav. I 2021 blev der opkrævet virksomhedsrettede krav til et provenu på ca. 1.058 mia. kr. Der er tidligere konstateret en række rentefejl på Skattekontoen, som stammede tilbage fra idriftsættelsen af Skattekontoen. Skatteforvaltningen har i de seneste år fortsat oprydningen i rentefejl på Skattekontoen. Nedenfor gennemgås seks yderligere udfordringer for Skattekontoen.

Forkert beregning af renter

Der har siden idriftsættelsen af Skattekontoen i 2013 været problemer med forkert beregning af renter. Fejlene indebærer, at der er sket fejl i renteberegningen for ca. 320.000 virksomheder, dvs. knap halvdelen af virksomhederne på Skattekontoen. For de fleste virksomheder er der tale om mindre fejl, som samlet beløber sig til mellem 0 og 5 kr. i positiv eller negativ retning.

Der blev rettet op på rentefejlen, og herefter er der gennemført et større oprydningsarbejde. Udbetalingen af tilgodehavender til virksomheder er påbegyndt i juni 2020 og afsluttet for ca. 175.000 virksomheder. Det samlede oprydningsarbejde forventes at fortsætte i den resterende del af 2022. Håndteringen af de resterende tilbagebetalinger til virksomheder er kompleks, da oprydningen sker på tværs af flere systemer. Der vil ikke blive foretaget en efteropkrævning for de virksomheder, der er blevet opkrævet for lidt i rente på grund af de generelle regler om forældelse.

Det har været nødvendigt at forlænge oprydningsarbejdet til udgangen af 2022 som følge af implementering og håndtering af COVID-19 hjælpepakker, herunder særligt rentefrie lån for moms og A-skat. Administrationen af hjælpepakkerne forudsætter specialiserede kompetencer, som ellers ville være allokert til blandt andet at håndtere rentefejl på Skattekontoen.

Orienteringen af virksomhederne om den forkerte renteberegning sker i takt med oprydningen. Orienteringerne er målrettet de enkelte virksomheder, der som følge af oprydningen vil opleve en korrektion af deres saldo på Skattekontoen.

Administration af efterangivelser

Det er tidligere konstateret, at Skatteforvaltningen har administreret visse typer af efterangivelser efter en forkert anvendelse af reglerne i opkrævningsloven, hvilket har medført fejlagtigt opkrævede renter for en række virksomheder. Konkret er der tale om situationer, hvor virksomheder angiver skatte- og afgiftskrav for sent, men inden der er truffet afgørelse om foreløbig fastsættelse af skatte- og afgiftstilsvaret, og med urette er blevet pålagt renter tilbage i tid til udløbet af den ordinære betalingsfrist.

Skattestyrelsen skønner med væsentlig usikkerhed, at der er opkrævet for meget i rente for 40-75 mio. kr. årligt. Dertil skønnes det med usikkerhed, at ca. 90 pct. af kravene omhandler for meget opkrævede renter på under 1.000 kr. hos virksomhederne i hver enkelt sag, og for ca. 70 pct. af virksomhederne drejer det sig om under 100 kr. I sager vedrørende uregistrerede selskaber, som indgiver angivelser for tidligere og lukkede afregningsperioder, vil beløbene dog typisk være større.

Skatteforvaltningen har udsendt et styresignal i juni 2022, der informerer berørte virksomheder om, at de kan anmode om at få deres krav genoptaget. Styresignalet offentliggøres i forbindelse med ikrafttrædelsen af et rentelovforslag.

Udfordring med stamdata fra nogle it-systemer til Skattekontoen

Som led i arbejdet med at tilslutte Skattekontoen til PSRM er der identificeret udfordringer med stamdata i de systemer, der leverer oplysninger om krav til Skattekontoen. Udfordringerne gør sig blandt andet gældende på moms- og A-skatteområdet, hvor der er behov for at forbedre stamdata for visse kravs stiftelsesdato, forældelsesdato, forfaldsdato og sidste rettidige betalingsdato.

En væsentlig del af de identificerede stamdataproblemer er håndteret i et projekt, der har bidraget til at sikre, at kvaliteten af data er forbedret. Der er dog fortsat stamdataproblemstillinger, som udfordrer Skattekontoens samspil med inddrivelsen. Håndteringen heraf pågår, men den er af en sådan kompleksitet, at tidsplanen for en løsning skal undersøges nærmere.

Opkrævning og modregning af forældede krav

En gennemgang af Skattekontoens praksis primo 2020 har tidligere vist, at der i visse, afgrænsede tilfælde er foretaget opkrævning og beregning af renter af forældede hovedkrav og renter. Fejlen omfatter forældede krav i størrelsesordenen knap 95 mio. kr., hvoraf de berørte virksomheder har nået at indbetale ca. 11 mio. kr.

Der er i februar 2020 implementeret en række foranstaltninger, der skal minimere risikoen for fejl fremover. Samtidig pågår et oprydningsarbejde, der blandt andet skal sikre tilbagebetalinger i tilfælde, hvor virksomheder uretmæssigt er blevet opkrævet beløb.

Også her gælder, at det har været nødvendigt at forlænge oprydningsarbejdet til udgangen af 2022 blandt andet som følge af implementering og håndtering af COVID-19 hjælpepakker, herunder særligt rentefrie lån for moms og A-skat.

Ligesom ved stamdataproblemerne vil Skattestyrelsen kommunikere bredt om muligheden for uberettiget opkrævning og modregning af forældede krav på Skattekontoen. Det vil i den forbindelse blive oplyst, at Skattestyrelsen i de tilfælde, hvor der er sket uberettiget opkrævning af forældede fordringer, vil rette fejlen og foretage en konkret orientering af de berørte virksomheder.

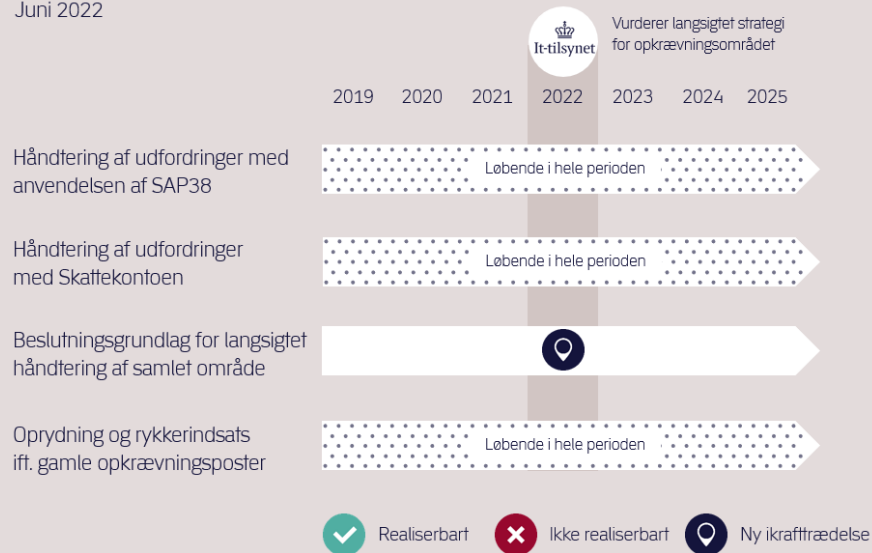
Manuel renteberegning af henstandssager

Skattestyrelsen har siden maj 2021 foretaget en gennemgang af renteberegninger i opkrævnings-systemerne. Der er i den forbindelse fundet fejl i manuelle renteberegninger for henstandssager i et tidligere anvendt renteberegningsark i perioden 2013-2018, hvor der er sket fejlindtastninger. Konkret er der tale om manuelle fejl, fx indtastning af forkert antal dage eller forkert summering af renter, som har ført til både for lidt og for meget opkrævet rente. Særlig væsentligt er der konstateret én enkeltstående fejl på 407 mio. kr. for en stor virksomhed, som er sagsbehandlet, genberegnet og håndteret. En andel af de fejlramte sager kan korrigeres uden videre, da beløbene endnu ikke er opkrævet, idet sagerne fortsat er under henstand. Det skønnes med væsentlig usikkerhed, at fejlene samlet udgør mellem 140-280 mio. kr. Beløbene kan dog først endeligt opgøres, når alle sager er manuelt genberegnet, hvilket forventes afsluttet i løbet af 2023.

Opkrævning af renter for visse selskaber

Det er tidligere konstateret, at der i en række klagesager på selskabsområdet er sket uberettiget opkrævning og betaling af renter af et skattekrav, selvom de pågældende selskaber har fået medhold i, at de ikke skal betale kravet. Problemstillingen kan primært henføres til forskelle i renteberegningerne i Skatteforvaltningens systemer, som efterfølgende har vist sig i praksis ikke at have været håndteret korrekt. Genberegningerne af klagesagerne viser, at der uberettiget er opkrævet renter for ca. 207 mio. kr. eksklusiv rentegodtgørelse. Skattestyrelsen har i 2021 genberegnet beløbene, og sagen betragtes hermed som afsluttet.

OPFØLGNING PÅ OPKRÆVNINGSSOMRÅDET Juni 2022



Næste skridt på opkrævningsområdet

På kort sigt fortsætter arbejdet med at håndtere de akutte udfordringer på området, herunder forventes de omtalte renteberegningsfejl at være håndteret ved udgangen af 2022. Derudover planlægger Skattestyrelsen at gennemgå de resterende rentekategorier på tværs af opkrævningssystemerne med henblik på at sikre, at renteberegningen sker korrekt, bliver korrekt opkrævet og bliver korrekt afspejlet i statsregnskabet.

Skatteforvaltningen forventer at fremlægge et samlet beslutningsoplæg til en langsigtet strategi for styrket opkrævning og inddrivelse i andet halvår 2022. Beslutningsoplægget skal danne baggrund for, at der kan tages politisk stilling til oprydnings- og genopretningsinitiativer, der peger frem imod en normaliseret gældsinddrivelse og opkrævning i 2030.

Som en del af planen vil der i løbet af 2022 blandt andet blive igangsat en foranalyse af mulighederne for at flytte krav i SAP38 til en anden opkrævningsløsning.