



Opfølgning på eftersyn af akutte it-problemer i skattevæsenet:

## Opkrævningsområdet

Regeringen gennemførte i 2019 et eftersyn af skattevæsenets akutte it-problemer. Eftersynet havde fokus på ejendomsområdet, opkrævningsområdet, gældsområdet samt told- og momsområderne, hvor der i de kommende år skal implementeres nye EU-regler, som stiller store krav til skattevæsenet.

Folketingets partier har gennem flere år arbejdet for at genoprette de kritiske områder og styrke skattevæsenet. Eftersynet viste dog, at arbejdet med områderne var mere omfattende og ressourcetrækkende end hidtil antaget, og at flere opgaver ville strække sig over længere tid end planlagt. Det var nødvendigt at udskyde færdiggørelsen af en række projekter og investere massivt i udviklingsopgaverne.

Siden eftersynet har regeringen afsat ca. 2,7 mia. kr. mere til skattevæsenet, end der var lagt op til, da regeringen tiltrådte. Regeringen har tilført ca. 2 mia. kr. til skattevæsenet og derudover annulleret et rammefald på 650 mio. kr., der ellers var udsigt til i 2020. Regeringen har desuden igangsat et arbejde om en flerårig aftale for skattevæsenet. Det skal samlet set skabe ro om skattevæsenets økonomi og prioriteringen af ressourcer.

Samtidig har regeringen strammet styringen og tilsynet med it-projekter på skatteområdet. Regeringen har etableret et uafhængigt it-tilsyn, der løbende vil trykprøve større it-projekter og føre tilsyn med skattevæsenets it-område. Derudover er der oprettet en whistleblowerordning, og indført en strammere styring på it-området. Det gælder både en strammere styring af projekternes økonomi, eksterne it-leverandører og håndteringen af de væsentligste risici.

I dette notat følges op på arbejdet med opkrævningsområdet.

## Baggrund for opkrævningsområdet

Det er en kerneopgave for Skatteforvaltningen at sikre, at borgere og virksomheder betaler korrekte skatter og afgifter til tiden. Det er Skattestyrelsens 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 opkrævningssystemer, 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.

### OPKRÆVNINGSSYSTEMER I SKATTEFORVALTNINGEN

#### 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 2019 blev der opkrævet 2,8 mio. kr. til en værdi af ca. 32 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 2019 blev der opkrævet 12,2 mio. kr. til en værdi af ca. 919 mia. kr.

#### SAP38

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

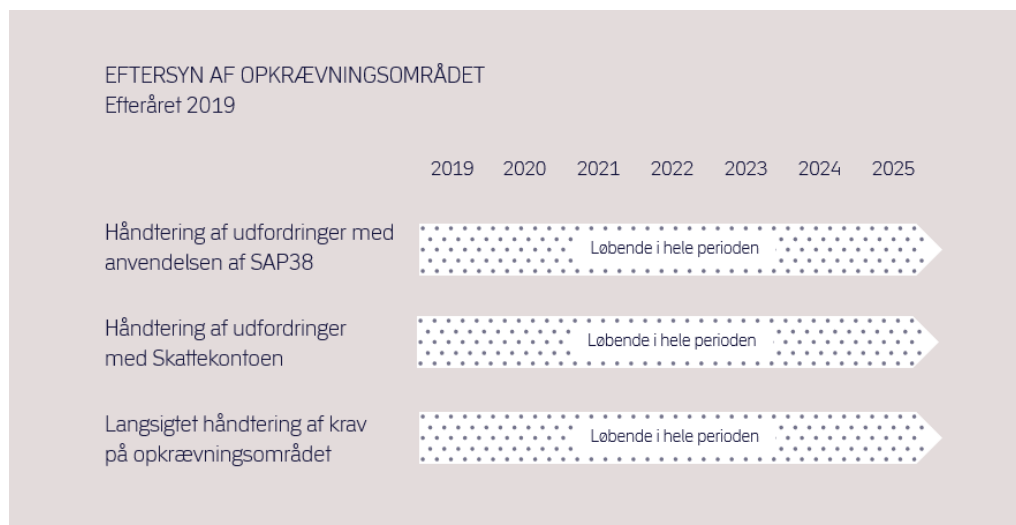
I 2019 blev der opkrævet 9,1 mio. kr. til en værdi af ca. 66 mia. kr.

## 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 person- og motorkrav. Der blev blandt andet beskrevet mangelfuld rentetilskrivning, manglende inddragelse af nummerplader, begrænsede muligheder for at oversende 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 person- og motorområdet, som bliver håndteret i SAP38, samt de beskrevne rentefejl på Skattekontoen.



## Opfølgning og fortsatte udfordringer på opkrævningsområdet

Siden eftersynet i 2019 har regeringen investeret massivt i opkrævningsområdet ved at tilføre ca. 85 mio. kr. ekstra i 2020 og yderligere ca. 110 mio. kr. ekstra i 2021. De ekstra investeringer skal håndtere akutte udfordringer på området og understøtte det betydelige arbejde, der fortsat er på området.

### Status på SAP38

Skatteforvaltningen har arbejdet målrettet med at håndtere udfordringerne med SAP38. Da SAP38 er et regnskabsystem, 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 ny opkrævningsløsning.

#### *Manglende rentetilskrivning*

Som det fremgik af status på opkrævningsområdet, som blev oversendt til Skatteudvalget i forbindelse med regeringens eftersyn i oktober 2019, var der som følge af manglende funktionaliteter i SAP38 ikke tilskrevet renter på motorkrav siden 2012 og for øvrige krav siden 2013. Der er pr. september 2020 udviklet og implementeret en systemløsning til at beregne renter på motorkrav, som udgør langt størstedelen af kravene i SAP38.

Der er i forbindelse med systemløsningen identificeret problemer med datakvaliteten for en række motorkrav. Andelen af renteberegningsparate krav vil løbende blive udvidet i takt med, at de konstaterede datakvalitetsproblemer håndteres. Beregningen af renter på de øvrige krav håndteres for nuværende manuelt.

#### *Manglende inddragelse af nummerplader*

Som det fremgik af status på opkrævningsområdet, som blev oversendt til Skatteudvalget i forbindelse med regeringens eftersyn i oktober 2019, har Skatteforvaltningen ikke anmodet politiet om at inddrage et køretøjs nummerplader ved manglende betaling af motorkrav fra 2012 og frem til marts 2019. Det skyldes, at det i en periode ikke var muligt at dele retvisende oplysninger fra SAP38 med politiet om, hvorvidt en motorafgift er 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 varslingsbreve om nummerpladeinddragelse for ca. 76.000 køretøjer. Den hidtidige indsats har primært været fokuseret på oprydning i gamle krav. I løbet af 1. halvår 2021 er det forventningen, at der kan håndteres op mod 20.000 krav om måneden, hvilket betyder, at myndighederne kan begynde at håndtere størstedelen af de nye krav i takt med, at de kommer ind.

#### *Begrænsede muligheder for at oversende krav til inddrivelse*

Som det fremgik af status på opkrævningsområdet, som blev oversendt til Skatteudvalget i forbindelse med regeringens eftersyn i oktober 2019, har det siden 2018 ikke været muligt automatisk at sende motorkrav fra SAP38 til inddrivelse. Det har blandt andet betydet, at der har ophobet sig ca. 400.000 ubetalte krav under opkrævning.

Der er i maj 2020 udviklet en løsning til at oversende motorkrav til det midlertidige inddrivelsessystem, DMI. Det betyder, at de første krav er blevet sendt til inddrivelse i september 2020. 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 og forventer, at oversendelsen kan opskales i takt med, at problemerne håndteres løbende fra primo 2021.

Der er samtidig udviklet en midlertidig og delvist manuel løsning til at oversende øvrige krav til inddrivelse i det nye inddrivelsessystem, PSRM. I første omgang er løsningen taget i brug for et mindre antal gældstyper. Løsningen er i drift på én kravtype, og udviklingen af to yderligere kravtyper er i gang. Løsningen vil dog ikke kunne omfatte alle knap 70 kravtyper. Hensigtsmæssigheden i en evt. udvidelse af løsningen til at omfatte flere kravtyper - og i givet fald hvilke - vil blive vurderet på baggrund af erfaringerne med de tre kravtyper. På den baggrund vil der fortsat fremover være krav i SAP38, som ikke kan oversendes til inddrivelse i DMI eller PSRM.

#### *Manglende underretning af skyldnere*

Som det fremgik af status på opkrævningsområdet, som blev oversendt til Skatteudvalget i forbindelse med regeringens eftersyn i oktober 2019, er underretningen af borgere og virksomheder ved oversendelse af krav til inddrivelse i visse tilfælde ikke blevet håndteret korrekt. Der har således fx i nogle tilfælde ikke været en proces for at stoppe oversendelse af krav til inddrivelse, hvis underretningsbrevet til skyldneren af forskellige årsager returneres (fx fordi adressen er forkert).

Folketinget vedtog i maj 2020 en datalovpakke, som blandt andet muliggør, at gældsposter fremover overdrages til inddrivelse, hvor underretning af skyldner ikke er mulig. Samtidig adresserer loven det forhold, at der forventeligt ligger krav under inddrivelse, hvor Skattestyrelsen ikke kan dokumentere, at der er sket korrekt underretning af skyldner. Skyldner har fået en tidsbegrænset indsigelsesret for så vidt angår krav, som de ikke mener er retmæssigt overdraget til inddrivelse.

#### **Status på Skattekontoen**

Som det fremgik af status på opkrævningsområdet, som blev oversendt til Skatteudvalget i forbindelse med regeringens eftersyn i oktober 2019, var der konstateret en række rentefejl på Skattekontoen, som stammede tilbage fra idriftsættelsen af Skattekontoen. Skatteforvaltningen har i 2020 fortsat oprydningen i rentefejl, der er knyttet til Skattekontoen. Ligeledes gennemgås tre 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 er rettet op på rentefejlen i 2017, og herefter er der gennemført et større oprydningsarbejde. Udbetalingen af tilgodehavender til virksomheder er påbegyndt i juni 2020 og afsluttet for ca. 130.000 virksomheder. Det samlede oprydningsarbejde forventes at forsætte i den resterende del

af 2021. 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, grundet de generelle regler om forældelse.

Desuden kan det forventes, at oprydningsarbejdet vil skulle forlænges yderligere 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 i dag er allokert til blandt andet håndtering af 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. Herudover vil Skattestyrelsen, når oprydningen efter forkert tilskrivning af renter er afsluttet, foretage en generel kommunikation, hvor der informeres om, at Skattestyrelsen har identificeret fejl i renteberegningen, at oprydningen er gennemført, og at alle berørte virksomheder har fået direkte besked.

#### *Stamdataproblemer fra fødesystemer til Skattekontoen*

Folketinget blev i forbindelse med en teknisk gennemgang for Finansudvalget af status på gældsområdet i september 2020 orienteret om, at der var identificeret en række stamdataproblemer for Skattekontoen. Som led i arbejdet med at tilslutte Skattekontoen til PSRM er der således identificeret problemer med stamdata i de systemer, der leverer oplysninger om krav til Skattekontoen. Problemerne gør sig blandt andet gældende på moms- og A-skatteområdet, hvor der er behov for at forbedre stamdata for visse kravts stiftelsesdato, forældelsesdato, forfaldsdato og sidste rettidige betalingsdato. Der er hermed risiko for, at der foretages uberettiget opkrævning.

En væsentlig del af de identificerede stamdataproblemer er håndteret i et netop færdiggjort projekt, der har bidraget til at sikre, at kvaliteten af data forbedres fremover. Der er dog fortsat en række udestående problemstillinger af en sådan kompleksitet, at tidsplanen for en løsning skal undersøges nærmere. Vurderingen heraf vil blandt andet indgå i en kommende gennemgang af Skattekontoen.

Skattestyrelsen vil foretage en generel kommunikation, hvor der orienteres om stamdataproblemer fra fødesystemerne til Skattekontoen. Det vil i den forbindelse blive oplyst, at Skattestyrelsen, hvis der i forbindelse med afdækningen af dataproblemerne viser sig at være foretaget uberettiget opkrævning, vil rette fejlen og foretage en konkret orientering af de berørte virksomheder. Skattestyrelsen vil i takt med, at der opnås mere viden om stamdataproblemerne, vurdere, om der i tilfælde af, at der er sket uberettiget opkrævning, er sket forældelse af virksomhedernes tilbagebetalingskrav.

#### *Opkrævning og modregning af forældede krav*

Aftalekredsen bag 'Styrkelse af den offentlige gældsinddrivelse' blev i juni 2020 orienteret om, at en gennemgang af Skattekontoens praksis primo 2020 havde 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 er der igangsat et oprydningsarbejde, der blandt andet skal sikre tilbagebetalinger i tilfælde, hvor virksomheder uretmæssigt er blevet opkrævet beløb. Da oprydningsarbejdet har sammenhæng til de nævnte problemer med stamdata, vil oprydningen fortsætte i 2021.

Dette oprydningsarbejde kan også forventes at skulle forlænges som følge af implementering og håndtering af COVID-19 hjælpepakker, herunder særligt det kommende rentefrie lån for A-skat. Også her gælder, at administrationen af hjælpepakkerne forudsætter specialiserede kompetencer, som i dag er allokeret til blandt andet håndtering af rentefejl på Skattekontoen.

Ligesom ved stamdata problemerne vil Skattestyrelsen foretage en generel kommunikation, hvor der orienteres om mulighed 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. Skattestyrelsen vil i takt med, at der opnås mere viden om uberettiget opkrævning og modregning af forældede krav, vurdere, om der i tilfælde af, at der uberettiget er opkrævet forældede fordringer, kan være sket forældelse af virksomhedernes tilbagebetalingskrav.

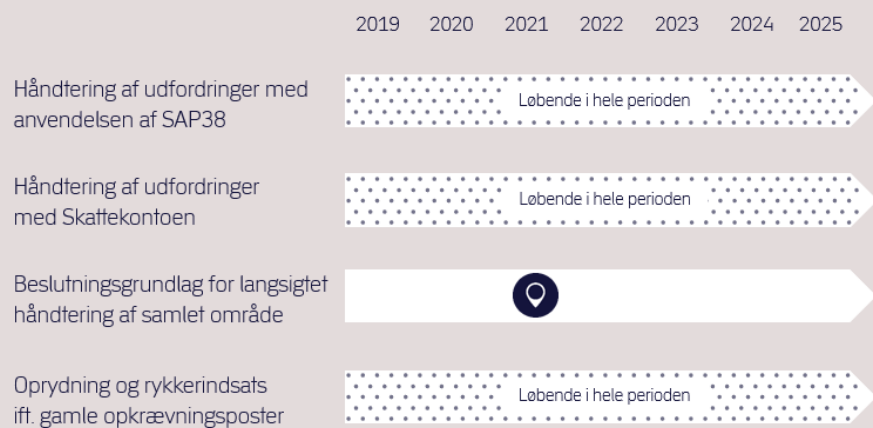
#### *Opkrævning af renter for visse selskaber*

På baggrund af indsigelser fra selskaber i perioden 2017 til 2019 er der i 2020 foretaget en nærmere udredning af en yderligere problemstilling, der knytter sig til renteberegninger. I en række klagesager på selskabsområdet er der sket uberettiget opkrævning og betaling af renter af et skattekrav, selvom de pågældende selskaber har fået medhold i, at de ikke skal betale kravet. Det drejer sig om sager med og uden henstand i forbindelse med klagesagen, og hvor selskabet har fået helt eller delvist medhold i en klage over skatteansættelsen ved Skatteankestyrelsen eller domstolene. Problemstilling er fortsat under afdækning i Skattestyrelsen, herunder om problemstillingen i visse tilfælde kan betyde, at selskaber er opkrævet for lidt i rente.

Problemstillingen kan primært henføres til forskelle i renteberegningerne i Skatteforvaltningens systemer, og som efterfølgende har vist sig i praksis ikke at have været håndteret korrekt. Problemet omfang og løsningsiltag er ved at blive afdækket, men de foreløbige genberegninger viser, at der uberettiget er opkrævet renter for mellem 100 og 200 mio. kr.. Virksomheder kan desuden være berettiget til rentegodtgørelse. Der foreligger endnu ikke skøn herfor.

Skattestyrelsen vil kontakte de berørte virksomheder og oplyse om fejlen og håndteringen heraf. Skattestyrelsen er i gang med at vurdere, hvorvidt nogle af virksomhedernes tilbagebetalingskrav kan være forældede.

## OPFØLGNING PÅ OPKRÆVNINGSSOMRÅDET Februar 2021



### Næste skridt på opkrævningsområdet

På kort sigt fortsætter arbejdet med at håndtere de akutte udfordringer på området.

Derudover vil der i 2021 blive igangsat en generel gennemgang af renteberegninger i Skatteforvaltningens opkrævningsystemer. Formålet er at skabe grundlag for en vurdering af, om renteberegningen sker korrekt, bliver korrekt opkrævet og bliver korrekt afspejlet i statsregnskabet.

Der vil i løbet af 2021 blive udarbejdet et samlet beslutningsgrundlag og strategi for den langsigtede håndtering af krav på området, herunder oversendelse af krav til inddrivelse. Ligeledes vurderes det løbende, om der kan gennemføres flere tiltag på kort sigt, der kan imødegå udfordringerne. Opkrævningsområdet indgår som del i det samlede arbejde med at modernisere skattevæsenets legacy-systemer.