



Faktaark

God kommunikation sikrer klageforebyggelse og tryghed i brugerrejsen i de nye ejendomsvurderinger

31. august 2021

Boligejernes retssikkerhed i forhold til de nye vurderinger sikres blandt andet gennem klageadgang. De forbedrede vurderinger, deklarationsprocessen og kommunikationsindsatsen vil bidrage til, at boligejeren ikke får brug for at klage.

Via en række tiltag sikrer Skatteforvaltningen en tryk brugerrejse i forbindelse med de nye ejendomsvurderinger. I forbindelse med udsendelse af de første 50.000 vurderinger i september 2021 vil der blive høstet erfaringer, der skal bruges til at gøre både vurderinger og borgerrejsen bedre. Der vil også blive høstet erfaringer med antallet af klager.

Den samlede brugerrejse såvel som de enkelte produkter, som boligejeren møder, er blevet testet og tilrettet løbende, blandt andet i forbindelse med den såkaldte storskalatest, hvor knap 80.000 boligejere havde mulighed for at give Vurderingsstyrelsen feedback – en mulighed, mange gjorde brug af.

Således er både de enkelte afgørelser og Vurderingsportalen, hvor boligejerne kan læse om de nye vurderinger og boligskatte, blevet testet. Erfaringerne herfra viser, at boligejerne generelt har tillid til de nye vurderinger og tager godt imod muligheden for at få indsigt i egne data i deklarationsprocessen. Samtidig viste testen, at fyldestgørende information om konsekvenser for boligs-katten af de nye vurderinger gør, at boligejerne er mindre tilbøjelige til at klage. Dette område er derfor blevet opprioriteret.

En boligejer har mulighed for at klage, hvis boligejeren vurderer, at vurderingen er forkert. *jf. figur 1:*

Figur 1. Klagemulighed skal sikre endnu højere træfsikkerhed ved nye ejendomsvurderinger



Inden selve vurderingsmeddelelsen lander i boligejerens digitale postkasse, modtager boligejeren en såkaldt deklaration, der giver mulighed for at korrigere forkerte data. Dette bidrager yderligere til at gøre vurderingerne mere træfsikre.



Boligejere har mulighed for at klage efter at have modtaget en ny ejendomsvurdering, hvis boligejeren vurderer, at vurderingen er forkert. Klagen over den nye ejendomsvurdering behandles af Skatteankestyrelsen og Vurderingsstyrelsen.



Hvis boligejeren får medhold i, at vurderingen er mere end 20 pct. forkert, vil vurderingen blive ændret (ned eller op). Hvis det fx afgøres, at vurderingen er 30 pct. for høj, vil vurderingen blive sat tilsvarende ned. Dette er med til at sikre en endnu højere træfsikkerhed og kvalitet af de nye vurderinger.

Skatteministeriet

Skatteankestyrelsen har forberedt sig på klager over de nye ejendomsvurderinger gennem opminding og uddannelse. I takt med udsendelsen af de nye vurderinger over de kommende år vil Skatteankestyrelsen opmunde yderligere. Derudover er Skatteankestyrelsen i gang med forskellige initiativer for at gøre styrelsen og afgørelsesmyndighederne parat til at modtage, klagebehandle og afgøre de nye vurderinger.

Skønnet over antallet af klager over de nye ejendomsvurderinger er forbundet med stor usikkerhed. Det er der intet nyt i. Det fremgår af *Forliget om et nyt vurderingssystem* fra 2016:

"Skønnet over antallet af klager er forbundet med stor usikkerhed, og der skal derfor gennemføres en evaluering af klagegebyrets størrelse, dimensioneringen af klagestrukturen samt klagesagsbehandlingen, herunder reglerne for fremmøde, når antallet af de første faktiske klager over ejerboliger foreligger i efteråret 2019. Såfremt antallet af klager afviger væsentligt i forhold til det forudsatte, forpligter aftalepartierne sig til at forhandle om håndteringen heraf i efteråret 2019."

På nuværende tidspunkt forventes, at Skatteankestyrelsen modtager omkring 195.000 klager over de nye vurderinger af ejerboliger, erhvervsejendomme og skov- og landbrugsejendomme samt historiske vurderinger fra årene 2013-2019.

Klagerne forventes at fordele sig med ca. 75.000 klager over de nye vurderinger og ca. 120.000 klager over de historiske vurderinger. Skatteankestyrelsen forventer umiddelbart at skulle klagebehandle omkring 125.000 af de 195.000 klager. De øvrige klager forventes genoptaget i Vurderingsstyrelsen.

Den aftalte evaluering vil blive gennemført, når der er indhentet tilstrækkelige erfaringer med udsendelsen af de første vurderinger.