

Frustration hos de professionelle brugere af SKAT

Kontraktproblemer: Det koster revisorer, advokater og speditører tid og penge, at de ikke kan få kontakt og svar hos SKAT.

Ventetid og manglende adgang til de rette skatterådgivere er et stort problem for professionelle brugere af SKAT i dette forår. Det viser en forespørgsel, som Dansk Told & Skat har lavet til brancherne revision, advokater og spedition.

Nogle steder har virksomhederne helt opgivet at få vejledning fra SKAT og må købe sig til rådgivning hos andre skatteeksperter. Frustrationen gælder ikke mindst telefonbetjeningen.

Registreret revisor Bente Bille hos Hages Gaard på Møn har travlt for tiden. Hun har kunder over hele Danmark, og selskabsselvangelserne skal snart være klar. Som revisor har Bente Bille brug for vejledning til at udfylde dem - men den vejledning er meget svær at få hos SKAT, siger hun.

“Når man ringer til SKAT, bliver man stillet om mange gange. Ingen kan sige mig, hvordan jeg udfylder skemaerne. Og det er jo ærgerligt med fejludfyldingerne, fordi vi ikke får en ordentlig forklaring. I år udfylder mange revisorer landet over selvangelser forkert. Og det vil vælte ud med lamper, der blinker rødt, og folk der bander over, at vi har udfyldt felterne forkert”, siger hun.

Revisoren har fået brev fra SKAT om at hun kan komme på et kursus.

“Men som alle andre revisorer har vi drøntravlt nu. Vi har ikke tid. Det er ærgerligt, at SKAT ikke har været på forkant. Det er heller ikke nemt for medarbejderne, som måske først har set blanketterne i marts. Problemer kommer oppefra”, mener hun.

Bente Bille ringer ikke længere til SKAT.

“Det er blevet meget besværligt. Vi har nu købt et abonnement hos andre skatteeksperter, Tax-Partner, og så bruger vi vores rådgiver hos

Foreningen af Registrerede Revisorer”, fortæller hun.

For 3-5 år siden havde revisorerne et helt andet forhold til SKAT, mener hun.

“Vi havde tæt kontakt. Var der et problem, så ringede man til de specialister, man vidste, der var på området. Der var ping-pong og svar. Det får vi *bestemt* ikke i dag. Lige nu tør ingen svare. Nu skal alt være på bindende svar, og ventetiden er et problem”, siger Bente Bille.

Hun understreger, at bindende svar ikke altid er dårligt. Og hun har p.t. en skattesag, hvor der er en ”meget, meget sød” skattemedarbejder sat på.

“Men det er blevet mere besværligt. Så jeg er blevet snu. Nogle gange kan man se skattemedarbejderens telefonnummer på displayet. Så gemmer jeg det da, når det er en, jeg ved har forstand på tingene. Og mails gemmer jeg også. Desuden tyr jeg nogle gange til en tidligere skattemedarbejder i Møn Kommune. Hun kan nogle gange hjælpe og vil, fordi hun kender mig. Men det er jo ikke vejen fremad”, siger revisoren, som dog også har ros til SKAT omkring R75, der har gjort det meget nemmere for revisorerne at afstemme og fange fejl.

Find Holger

Lige som i den kendte børnebog Find Holger, er det meget svært at finde de rette specialister, mener skatterådgiver i Foreningen for Registrerede Revisorer, Helle Ebsen. Hun hjælper de registrerede revisorer i skattespørgsmål, og det er svært for hende i dag at hente svar fra SKAT til medlemmerne.

“Forleden havde jeg et spørgsmål om udenlandsk sambeskatning. Jeg blev stillet om otte



“

Det er blevet meget **besværligt**. Vi har nu købt et abonnement hos andre skatteeksperter, Tax-Partner, og så bruger vi vores rådgiver hos Foreningen af Registrerede Revisorer.

”

Lav en hotline til eksperterne

Det samstemmende ønske fra de professionelle brugere af SKAT, som Dansk Told & Skat har talt med, er muligheden for at kunne ringe direkte til eksperter på forskellige områder.

Flere efterlyser en døgnbemandet hotline, der kan give eksperthjælp til de virksomheder, der arbejder på told- og skatteområdet.

"På SKATs hjemmeside bør man kunne finde en ekspert i f.eks. forsendelser", siger toldansvarlig i speditørfirmaet Andreas Andresen A/S Karin Gatting. Mange hjemmesider har i dag en hotline, hvor man identificerer sig og derefter får online hjælp til et givent problem. Andre foreslår en tastselv-menu, hvor en lang række problemstillinger er defineret på forhånd, og hvor man der kan komme igennem til en ekspert på området.

irene



“
SKATs hjemmeside er
svær at finde rundt
på. Den virker rodet
og ikke særlig
brugervenlig - og jeg
har endda erfaring.”

gange. Det er en langsommelig proces at finde fagspecialisterne. Til sidst fik jeg fat i en person i Jylland, som var meget kompetent. Men de medarbejdere sidder ikke i første række. Det er blevet bedre med den fysiske kontakt til SKAT, men det kniber med visitering til de rette medarbejdere”, siger Helle Ebsen og tilføjer, at SKATs medarbejdere gerne vil hjælpe.

“De kan bare ikke! Jeg skal på forhånd vide, at jeg skal stilles om til SKAT Øresund, hvis jeg skal have hjælp til et spørgsmål om grænsegængere til Sverige. SKATs hjemmeside er svær at finde rundt på. Den virker rodet og ikke særlig brugervenlig - og jeg har endda erfaring. Jeg håber, at SKAT vil øge åbenheden omkring deres kundekontaktcentre, således at vi nemmere kan komme frem til den rette medarbejder. Jeg kender godt de arbejdsvilkår, medarbejderne

arbejder under, og det er ikke dem, vi skal banke oven i hovedet - deres arbejdsbyrde kunne også lettes ved omstilling til rette medarbejder med det samme”, mener Helle Ebsen.

De bindende svar

Når det kommer til de bindende svar, er revisorerne fortsat utilfredse med ventetiderne, siger skatterådgiveren fra FRR.

“Før kunne man få et svar. Nu er alle bange for at sige noget. Nu mødes vi med ”bindende svar”. Det er en større arbejdsbyrde for os. Lige nu har revisorerne meget travlt og har brug for hurtige svar - f.eks. vedrørende ejendomsavanceopgørelser - er der skattepligt eller ej. Når vi spørger SKAT, siger de bindende svar. Men når der er tre måneders svar tid, så kan vi ikke

Advokaten:

Må finde andre veje ind

Hos advokatfirmaet ACCURA er juridisk skatterådgivning en vigtig del af virksomhedens ydelser. I rådgivningen kan det være en hjælp at drøfte særlige spørgsmål med specialisterne hos SKAT, men ACCURA må finde andre veje til specialisterne. Hovednummeret til SKAT har de opgivet.

“Vi har mange forskellige kontaktfalder. Og vi oplever, at det er meget svært at få fat i specialisterne. Kun hvis man har et direkte nummer på forhånd kan det lykkes - ellers sendes man rundt på de evige telefonmarkere. Det er kun i kraft af vores eget oparbejdede netværk, at vi kan finde vej ind. Vi har f.eks. en ansat, der

tidligere har været ansat i Landsskatteretten og derfor har de personlige kontakter. Og vi ringer såmænd også til departementet for at få svar på, hvem der sidder med bestemte områder i SKAT”, fortæller advokat Lars Fogh, der er partner i ACCURAs skatteafdeling.

De har også brugt Indenrigsministeriet til at få svar vedrørende et specifikt spørgsmål om dækningsbidrag på fast ejendom.

“De gav os det svar, vi skulle bruge på mail, i løbet af et par timer, så vi kunne svare vores klient i tide. Også andre steder i det offentlige har man en praktisk forståelse for vores svarbehov”, siger Lars Fogh.



Foto: FREE PRESS/Claus Thorsted

nå det inden 1. juli. Det er ikke en forøgelse af servicen fra SKAT og er svært at arbejde efter, hvilket naturligvis ærgrer mig”, siger skatterådgiveren.

Det værste de har lavet

Men også andre har brugt for SKATs service. Det gælder f.eks. speditørerne. Et af Danmarks større speditørfirmaer Andreas Andresen A/S i Padborg er særdeles afhængig af at kunne få præcise svar på toldområdet. Men det er meget svært, siger toldansvarlige Karin Gattung.

“Den elektroniske udvikling er super, men når det er sagt, så er de nye call-centre det værste de nogensinde har lavet i SKAT. Grundlæggende kan vi på toldområdet ikke bruge dem til noget.”

Karin Gattung har været speditør i 21 år. Hun sidder i Danske Speditørers fagudvalg for told og er desuden med i kontaktvirksomhedsudvalget i SKAT.

“Vi har brug for større faglighed og kompetence hos dem, vi ringer til. Omkring et toldoplag i Århus tog det to dage, uden de kunne finde en ekspert til os. Man skal være ude i virkeligheden for at have viden nok. Har man ikke været ude i et år, er man lost. Derfor er ordningen med toldmedarbejderne i callcentrene for dårlig. De skal ikke sidde der. Konkret har jeg for nyligt har brug for svar om lovgivningen vedrørende Feoga-varer og det kræver specifikke svar - de forkerte, er det et område, hvor det koster dyrt”, siger Karin Gattung.

Hun mener, at nedskæringerne i SKAT kommer til at koste dansk erhvervsliv penge.

“De medarbejdere, der er tilbage på toldområdet, er hængt op og det er klart, at det går ud over kvaliteten i arbejdet. Vi har et fremragende toldvæsen. Samarbejdsvilligt og brugerorienteret og det er ufatteligt, at vi nogle steder stadig får en god service. Men man er i fuld gang med at ødelægge det. Vi er 30 firmaer, som siger det samme”, lyder det fra Karin Gattung, som har taget utilfredsheden med nedskæringerne med i kontaktudvalget.

Hun beklager udviklingen, fordi det danske toldvæsen er kendt for sin fleksibilitet.

“Vi har kontakt til toldere i hele Europa. De andre lande har langt flere ansatte, men der er ingen dialog og fortolkning af toldregler. Vi speditører bliver i Danmark mødt som professionelle af tolderne. Jeg mener, man er i gang med at ødelægge et godt toldvæsen.”



Foto: FREE PRESS/Claus Thorsted

“ Den elektroniske udvikling er super, men når det er sagt, så er de nye call-centre det **værste** de nogensinde har lavet i SKAT. ”

For få medarbejdere

Hos ACCURA oplever man, at der er et stort pres på sagsbehandlingen i SKAT. “Tre månedersfristen for de bindende svar holder ofte ikke. Nogle gange oplever vi overraskende hurtigt svar, men desværre har vi også oplevet både halve og hele års ventetid. Det er især tilfældet, når henvendelsen er af principiel karakter. Medarbejderne gør, hvad de kan, men det virker som om, de er for få. Vi har den seneste tid oplevet hele viften fra superservice ned til urimelige behandlinger”, siger Lars Fogh. Han foreslår, at SKAT for det første får sit

“ Vi har den seneste tid oplevet hele viften fra superservice ned til urimelige behandlinger. ”

telefonsystem til at virke, men også samler kompetencerne, så man på SKATs hjemmeside kan finde 5-6 personer nævnt under hvert specialtområde, som de professionelle kan ringe til. “Vi har meget anderledes erfaringer med Erhvervs- og Selskabsstyrelsen, som har et telefonvagtssystem. Her stilles man altid om til en, der ved noget om det pågældende område. Det kunne være et godt benchmark”, mener Lars Fogh.