

Hemmelige instrukser og forskelsbehandling

Kundeoplevelse: Eksisterer der i SKAT en uofficiel rangordning af kunder, således, at nogen kunder har en fortrinsret frem for andre? Det er det spørgsmål, som pensioneret toldkontrolchef Jørn Lindekilde spørger sig selv om, efter at have tilbragt en lang formiddag i Skattecenter Nærums venteværelse for motor- og nummerpladeekspeditioner.

Af Annette Imer Jespersen
annette.jespersen@skat.dk

Efter Jørn Lindekildes bil blev totalskadet ved et solouheld i det danske vintervejr, måtte han desværre skille sig af med den. Han fremhæver dog, at han trods uheldet (der heldigvis ikke havde medført skader på liv og helbred) er positivt imponeret over den hurtige og professionelle behandling, som skadessagen fik i hans forsikringsselskab "Tjenestemændenes Forsikring". Anderledes negativt oplever han den behandling han efterfølgende fik ved Skattecenter Nærum, hvor hans nyerhvervede bil skulle omregistreres!

Sammen med sælger og de fornødne attester og blanketter m.v., mødte han op onsdag den 17. februar 2010 hos SKAT i Nærum, hvor de lidt før kl. 9.45 trak et nummer i den opsatte "nummerator". De var godt tilfredse med situationen, dels var fremmødet ikke påfaldende stort endnu, dels fortalte et opslag, at fremmøde mellem kl. 9.00 og 10.00 ville betyde mindre ventetid. Det viste sig dog, at de skulle blive klogere.

"Vi måtte konstatere, at fra den nummer række ("private") som vi var henvist til, blev

der ikke kaldt ind til ekspedition, mens fremmødte fra andre nummerrækker blev eksperederet løbende i rimeligt tempo. Det gjaldt også for kunder, der kom efter os, ja endda ret længe efter os."

Denne "uhyrlighed" ville Jørn Lindekilde ikke uden videre acceptere, og ca. kl. 10.30 passerede han den usynlige grænse ind til ekspeditionskontoret, for at få en forklaring på denne beklagelige misforståelse.

"Men det var ingen misforståelse, og alt foregik helt efter gældende retningslinier for afviklingen af de forskellige ekspeditioner. Så længe der var en repræsentant for en bilforhandler tilsluttet en særlig VIP-ordning i venterummet, så måtte alle andre vente. Sidst i prioriteringen kom så de "private". Dette var meldt ud fra "Højeste ledelse" og vist nok efter krav fra Skatteministeren og efter aftale med Autoforhandlerne Brancheforening."

Så først omkring kl. 11.00 gik der hul på køen af "private", og kl. 11.15 kunne han konstatere, at han nu var registreret som ny ejer af bilen."

Ikke medarbejdernes skyld

Lindekilde understreger, at han ikke har noget at udsætte på medarbejderne ved SKAT i Nærum, der var venlige, kompetente og hurtige, når man først var fremme ved ekspeditionsranken. Derimod harmer det ham, at der de facto eksisterer en "hemmelig instruks" i en offentlig forvaltning som SKAT, hvorefter man bliver degraderet til en fjerde - eller femterangs - kunde (borger).

"Når jeg siger hemmelig instruks, så skyldes det den kendsgerning, at instruksen jo ikke er kendt af alle kunderne, f.eks. ved opslag i venterummet, eller på SKATs hjemmeside."

Personligt mener han således, at en instruks - evt. aftale - af denne karakter næppe er helt lovlig, og under alle omstændigheder er den da "lodret i strid med god forvaltningsskik".

"Hvis man fra "højeste sted" finder, at man af hensyn til rigets ve og vel, forsat skal begunstige autoforhandlerne på øvrige borgeres bekostning, så bør det ske i fuld offentlighed, og med en klar oplysning om, hvem der administrativt - og politisk - er ansvarlig for forskelsbehandlingen. Det skylder man både kunderne og medarbejderne", slutter Jørn Lindekilde.

Jørn Lindekildes oplevelser med nummerpladeekspeditionen i Nærum var ikke de bedste.

