FOLKETINGETS OMBUDSMAND

Skattestyrelsen
Nykøbingvej 76
Bygning 45
4990 Sakskøbing

Ikke-digitale borgeres adgang til vejledning hos Skattestyrelsen

2. oktober 2026

Dok.nr. 25/06829-9/RSJ
Bedes oplyst ved henvendelse

Folketingets Ombudsmand
Gammeltorv 22
1457 København K
33 13 25 12
www.ombudsmanden.dk
post@ombudsmanden.dk

Oplysning om telefontid og mulighed for personlig henvendelse findes på ombudsmanden.dk/kontakt

I forlængelse af min undersøgelse af Skattestyrelsens telefonbetjening (offentliggjort som FOB 2025-19) bad jeg den 16. december 2025 Skattestyrelsen om at oplyse mig om sine overvejelser om vejledningen af ikke-digitale borgere mv. Jeg bad styrelsen om at oplyse mig om eventuelle tiltag, som var eller ville blive iværksat med henblik på årsopgørelsesperioden i 2026, samt om eventuelle senere planlagte tiltag mv.

Den 19. februar 2026 modtog jeg Skattestyrelsens udtalelse. Skattestyrelsen anførte generelt, at styrelsen løbende arbejder på at optimere behandlingen af henvendelser fra borgere og virksomheder, der søger vejledning. Styrelsen oplyste i den forbindelse om flere tiltag vedrørende ikke-digitale borgere, herunder om oprettelsen af et telefonnummer, der kan anvendes af borgere, som er registreret som fritaget fra Digital Post. Skattestyrelsen henviste derudover til en eksisterende mulighed for vejledning og information, som følger af bekendtgørelse nr. 1007 af 20. oktober 2005 om kommunernes borgerbetjening på skatteområdet.

På den baggrund bad jeg i en supplerende høring af 11. marts 2026 Skattestyrelsen om bl.a. at redegøre overordnet for styrelsens vejledningsindsats over for ikke-digitale borgere i perioden fra offentliggørelsen af årsopgørelsen for 2025 til den 1. juni 2026, herunder erfaringerne med den særlige telefonløsning målrettet borgere, der er fritaget fra Digital Post. Derudover bad jeg Skattestyrelsen oplyse overordnet om benyttelsen i den angivne periode af den særlige telefonadgang til styrelsen, som borgerservicecentre har som led i den kommunale vejledningsordning på skatteområdet.

Jeg har på den baggrund modtaget Skattestyrelsens udtalelse af 23. juni 2026.

Det fremgår af Skattestyrelsens udtalelse bl.a., at der i perioden mellem den 23. marts og udgangen af maj 2026 er viderestillet 431 opkald via det nye telefonnummer, der kan anvendes af borgere, som er fritaget fra Digital Post. Heraf er 241 opkald besvaret af en medarbejder, mens borgeren i de øvrige tilfælde selv har afbrudt opkaldet, eventuelt på grund af ventetid.

Skattestyrelsen har oplyst, at det nye telefonnummer er kommunikeret målrettet via bl.a. følgebreve vedlagt årsopgørelsen, som er udsendt med fysisk post til borgere, der er fritaget fra Digital Post, samt ved kommunikationskampagner, herunder i samarbejde med interesseorganisationer inden for målgruppen. Skattestyrelsen vil fortsat have fokus på at udbrede kendskabet til det nye telefonnummer, f.eks. ved kampagner i forbindelse med forskuds- og årsopgørelsen.

Skattestyrelsen har desuden oplyst, at den særlige telefonlinje, der blev oprettet som led i den eksisterende kommunale vejledningsordning, er blevet anvendt 1.095 gange i perioden, og at dette er en stigning fra året før, hvor tallet var ca. 900 opkald.

Skattestyrelsen har tilføjet, at styrelsen løbende vil følge op og iværksætte kommunikationsindsatser med henblik på justering og forbedring af de allerede eksisterende løsninger.

På baggrund af det, som Skattestyrelsen har oplyst, mener jeg ikke, at jeg på det foreliggende grundlag har anledning til at foretage mig yderligere. Jeg vil fortsat være opmærksom på Skatteforvaltningens indsats på området, bl.a. i forbindelse med min behandling af klager fra borgere.

En nyhed om sagen vil blive lagt på min hjemmeside.

Med venlig hilsen

Christian Britten Lundblad

Kopi til orientering:
Skatte- og Vækstministeriet
Rigsrevisionen