

Landsskatterettens  
Brugertilfredsheds-  
undersøgelse  
2003

December 2003

## Indholdsfortegnelse

1. Indledning	Side 3
2. Resumé	Side 3
3. Kontorforhandling	Side 5
4. Telefonisk kontakt	Side 7
5. Retsmøde	Side 8
6. Besigtigelse	Side 9
7. Kendelsen/afgørelsen	Side 10
7.1. Beskrivelse af sagens indhold	
7.2. Klagerens opfattelse af sagen	
7.3. Forståelig begrundelse	
7.4. Letforståeligt sprog	
7.5 Rigtig afgørelse	
8. Samlet vurdering af Landsskatteretten	Side 16
9. Information fra Landsskatteretten	Side 18
10. Sammenfatning	Side 19
 <u>Bilag</u>	
1. Spørgeskema (skatte-, moms-, afgifts- og toldsager)	Side 20
2. Spørgeskema (vurderingssager)	Side 24

## 1. Indledning.

Landsskatteretten lægger stor vægt på, at rettens brugere er tilfredse med den behandling, de får, når sagen behandles i retten. Det gælder ikke blot kravet om, at sagen får en rigtig og begrundet afgørelse, men også at Landsskatteretten yder en god og serviceorienteret sagsbehandling.

Som led i bestræbelserne på at yde den bedst mulige indsats fra medarbejdernes side har Landsskatteretten i efteråret 2003 gennemført en brugertilfredshedsundersøgelse. Undersøgelsen har omfattet samtlige klagere, advokater, revisorer og andre, der modtog en afgørelse i perioden fra juli til oktober.

Brugertilfredshedsundersøgelsen er gennemført i samarbejde med Økonomistyrelsen, der har modtaget de besvarede spørgeskemaer og foretaget den statistiske bearbejdning af svarene.

Der er udsendt 1015 spørgeskemaer og 398 er returneret i besvaret stand, heraf 367 vedrørende skatte/moms/told/afgiftssager og 31 vedrørende vurderingssager. Det statistiske grundlag for vurderingssagerne er således begrænset, og statistikkerne for disse sager er derfor forbundet med en vis usikkerhed.

**Svarprocenten** kan opgøres til 39 %, hvilket må anses for tilfredsstillende. Svarprocenten skal ses i lyset af, at der ikke er gennemført en rykkerprocedure, og at der til en del advokater og revisorer, som fører mange sager i Landsskatteretten, er udsendt adskillige spørgeskemaer. Nogle advokater og revisorer har på denne baggrund formentlig valgt ikke at besvare alle skemaer.

Det er glædeligt at konstatere, at så mange har benyttet sig af muligheden for at anføre **supplerende kommentarer** ved besvarelsen af spørgeskemaet. Disse kommentarer er inddraget ved fortolkningen af svarstatistikkerne og er i et vist omfang også gengivet i rapporten.

Spørgeskemaerne blev inden udsendelsen påført enkelte baggrundsoplysninger, så det efterfølgende har været muligt at fordele de indkomne svar efter ikke bare sagstype men også efter f.eks. sagens udfald (nedsættelse, stadfæstelse eller forhøjelse) og repræsentationsforhold, dvs. om klageren har haft en advokat/revisor eller selv har ført sagen.

Resultaterne fra undersøgelsen er sammenfattet i denne rapport, som dels indeholder en præsentation af resultaterne, dels en bilagsdel med de to anvendte spørgeskemaer.

## 2. Resumé.

Landsskatteretten er en klageinstans, som årligt behandler mellem 4000 og 4500 klagesager vedrørende skat, ejendomsvurdering, moms, afgifter og told. Af disse får hen ved 40 % helt eller delvis medhold. De øvrige 60 % af sagerne enten stadfæstes eller (for en mindre dels vedkommende) afsluttes uden kendelse, f.eks. fordi sagen tilbagekaldes eller af anden grund bortfalder.

En stor del af rettens brugere oplever altså, at sagen får et andet udfald, end det de havde håbet på.

Alligevel kan det konstateres, at brugerne generelt er meget tilfredse med den behandling de får, når sagen behandles i retten. På langt de fleste spørgsmål er der opnået tilfredshedsprocenter, som ligger mellem 80 og 100. Mere end 80 % af rettens brugere har altså tilkendegivet, at de er enten tilfredse eller meget tilfredse med den behandling, de har fået. Tilsvarende har kun en mindre del af brugerne tilkendegivet, at de er utilfredse eller meget utilfredse med rettens behandling.

**De højeste tilfredshedsprocenter** er opnået for besigtigelser i sager om fast ejendom (100 %), kontorforhandlinger (93 %) og rettens behandling af telefoniske henvendelser (93 %).

Også med hensyn til at skrive afgørelserne i et letforståeligt sprog er der en høj grad af tilfredshed (90 %). Landsskatteretten har i det sidste års tid arbejdet meget med den skriftlige kommunikation og har i den forbindelse vedtaget en egentlig sprogpolitik. Den høje tilfredshedsprocent må tages som udtryk for, at det er lykkedes at forbedre sproget i afgørelserne.

**Den laveste tilfredshedsprocent** er som forventet opnået ved spørgsmålet om brugerne er enige i afgørelsen. Kun 55 % af brugerne erklærer sig enig i rettens afgørelse. 44 % er ikke enige. Dette hænger utvivlsomt sammen med, at forventningerne til sagens udfald ikke er blevet indfriet. Som en af brugerne udtrykker det i en kommentar til spørgsmålet:

”Enig hvor vi fik medhold – uenig hvor vi tabte”

De fleste mener dog, at afgørelsen indeholder en forståelig begrundelse. 78 % af brugerne finder, at afgørelsen er forståelig.

Undersøgelsen viser, at der for mange spørgsmål er en klar sammenhæng mellem tilfredsheden og **sagens udfald**. Brugere, som får medhold, er væsentligt mere tilfredse med rettens afgørelse end brugere, som ikke har fået medhold.

Det kan også konstateres, at **professionelle repræsentanter** som advokater og revisorer gennemgående er mere positive i deres vurdering af Landsskatteretten end klagere, som fører deres egen sag ved retten. Dette kan hænge sammen med, at de professionelle i kraft af deres rolle og større erfaringsgrundlag har en større distance til sagens udfald end de klagere, som fører deres egen sag og derfor nok er mere påvirket af sagens udfald.

Spørgeskemaet indeholder ikke spørgsmål om **sagsbehandlingstiden**. Ikke desto mindre har mange fundet anledning til at kommentere sagsbehandlingstiden i bemærkningerne til spørgsmålene. Bemærkningerne viser, at der generelt er meget stor utilfredshed med sagsbehandlingstiden i Landsskatteretten:

”Sagen har været langstrakt tidsmæssigt. En del af min telefoniske kontakt har været at få gang i den reelle sagsbehandling”

”Jeg er fuldt ud tilfreds med Landsskatteretten i de sager jeg har kørende. Sagsbehandlingstiden kan dog kritiseres. Det er vanskeligt at forklare klienter, at det tager så lang tid at få et spørgsmål prøvet”

”Det eneste forhold, som jeg er utilfreds med, er den lange sagsbehandlingstid. Sagen har taget 1 ½ år ved Landsskatteretten efter 1 år ved kommune og ankenævn. Set i lyset af at det er 1998 sagen vedrører er det meget sent at få en endelig afgørelse i 2003”

Undersøgelsens **hovedresultater** kan kort resumeres således:

	<u>Tilfreds-</u> <u>hedsprocent</u>	<u>Utilfreds-</u> <u>hedsprocent</u>
Kontorforhandling (indkomstsager)	93	8
Telefonisk kontakt	93	7
Retsmøde	90	9
Besigtigelse (vurderingssager)	100	0
Kendelsen/afgørelsen:		
- beskrivelse af sagens indhold	84	15
- beskrivelse af klagers opfattelse	81	17
- forståelig begrundelse	78	22
- letforståeligt sprog	90	8
- rigtig afgørelse	55	44
Samlet vurdering af retten	81	17
Information:		
- Folderen	81	4
- Hjemmesiden	83	9

Bem.: Afrundede tal. ”Ved ikke/kan ikke svare”-andelen ikke anført.

### 3. Kontorforhandling.

I mange skatte-, moms-, afgifts- og toldsager gennemføres der en mundtlig forhandling, hvor klageren eller dennes advokat eller revisor får lejlighed til at udtale sig om sagen over for sagsbehandleren. Det sker enten telefonisk, i rettens lokaler i København eller i særlige tilfælde ved et møde lokalt.

Den mundtlige forhandling er gennemført i 241 af de i alt 367 skatte-, moms-, afgifts- og toldsager, som Landsskatteretten har modtaget et besvaret skema for, svarende til 66 % af sagerne.

93 % af brugerne tilkendegiver, at de er meget tilfredse eller tilfredse med forhandlingen og drøftelsen med sagsbehandleren. 8 % er enten utilfredse eller meget utilfredse.

<b>Kontorforhandling</b>	<b>Antal</b>	<b>Procent</b>
Meget tilfreds	108	45
Tilfreds	115	48
Utilfreds	14	6
Meget utilfreds	4	2
Ved ikke/kan ikke svare	0	0
Total	241	100

Statistikken og de mange positive bemærkninger tyder på, at en meget stor del af brugerne har haft en positiv oplevelse ved forhandlingen.

Mange fremhæver i de skriftlige kommentarer, at sagsbehandleren var velforberedt, og at mødet var behageligt og afslappet:

”Godt klima – behagelig samtale, god lytter – spurgte ind til sagen”

”Fint og objektivt behandlet”

”Trods en vis uenighed var sagsbehandler lydhor overfor de fremførte argumenter og optrådte professionelt og med indsigt i jura/skattelove”

Nogle giver dog udtryk for utilfredshed – f.eks. utilfredshed med indholdet af kontorforhandlingen eller at der ikke har været afholdt en forhandling i sagen:

”Der var ikke forhandling/drøftelse. Blot en forelæggelse af allerede afleverede skriftlige dokumentationer”

”Var uvidende om muligheden”

”Der bør altid indkaldes til forhandling”

Alle klagere har krav på en mundtlig forhandling, dvs. en mulighed for at drøfte sagen og særlige spørgsmål eller detaljer med sagsbehandleren. Landsskatteretten imødekommer altid et ønske om en sådan forhandling. Muligheden for at anmode om en forhandling er omtalt i rettens informationsfolder og på hjemmesiden, ligesom det fremgår af den klagevejledning, som klageren får sammen med afgørelsen fra skatteankenævn m.v.

Mange klagere er under kontorforhandlingen repræsenteret af en advokat eller revisor m.v. Dette er tilfældet i 87 % af de sager, hvori spørgeskemaet er besvaret. Tilfredshedsprocenten er højest blandt advokater og revisorer (94 %), men er også høj blandt klagere, som deltager uden advokat eller revisor (81 %).

Forhandlingen er i 106 sager gennemført som en telefonisk drøftelse og i 135 sager ved personligt fremmøde. Både telefoniske forhandlinger og forhandlinger ved personligt fremmøde opnår høje tilfredshedsprocenter, om end tilfredsheden er størst ved personligt fremmøde. Forhandlingsformen synes altså at have en vis betydning for tilfredsheden:

Kontorforhandling, form (%)	Telefonisk	Personligt fremmøde
Meget tilfreds	38	50
Tilfreds	54	42
Utilfreds	5	7
Meget utilfreds	3	1
Ved ikke/kan ikke svare	0	0
Total	100	100

Bem.: Spørgsmålet er besvaret af 238 brugere.

Graden af tilfredshed med kontorforhandlingen synes også i et vist omfang at hænge sammen med sagens udfald. Tilfredsheden er størst blandt brugere, som helt eller delvist får medhold i klagen, og mindst blandt de brugere, som ikke får

medhold. Der er dog også i sidstnævnte gruppe en betydelig overvægt af tilfredse, idet 87 % af de klagere, som ikke får medhold (stadfæstelse), tilkendegiver at de er tilfredse eller meget tilfredse med kontorforhandlingen:

<b>Sagsudfald &amp; Kontorforhandling (%)</b>	<b>Nedsættelse, hel</b>	<b>Nedsættelse, delvis</b>	<b>Stadfæstelse</b>	<b>Forhøjelse</b>
Meget tilfreds	62	50	26	0
Tilfreds	31	48	61	100
Utilfreds	6	2	9	0
Meget utilfreds	1	0	3	0
Ved ikke/kan ikke svare	0	0	1	0

Bem.: Spørgsmålet er besvaret af 242 brugere. Heraf 86 hel nedsættelse, 62 delvis nedsættelse, 93 stadfæstelse og 1 forhøjelse.

Undersøgelsen viser, at der er en klar sammenhæng mellem afholdelsen af kontorforhandlinger og brugernes opfattelse af afgørelsens rigtighed. 59 % af de brugere, som har deltaget i en kontorforhandling, er enige i at afgørelsen er rigtig, hvorimod kun 46 % af de brugere, som ikke har deltaget i en forhandling, er af samme opfattelse. Tilsvarende er der en klar tendens til, at de brugere, som ikke har deltaget i en kontorforhandling, er mest uenige i afgørelsen:

<b>Rigtig afgørelse (%)</b>	<b>Med kontorforhandling</b>	<b>Uden kontorforhandling</b>
Meget enig	37	31
Enig	22	15
Uenig	21	27
Meget uenig	18	25
Ved ikke/kan ikke svare	3	2

Bem.: Spørgsmålet er besvaret af 346 brugere. Heraf 227 med kontorforhandling og 119 uden kontorforhandling.

Tilsvarende kan der konstateres en klar sammenhæng mellem afholdelsen af kontorforhandlinger og brugernes samlede vurdering af Landsskatteretten. 87 % af de brugere, som har deltaget i en kontorforhandling, har fået et positivt indtryk af Landsskatteretten, hvorimod kun 69 % af de brugere, som ikke har deltaget i en forhandling, er af samme opfattelse. Tilsvarende er der en klar tendens til, at de brugere, som ikke har deltaget i en kontorforhandling, har fået det mindst positive indtryk:

<b>Positivt indtryk af Landsskatteretten (%)</b>	<b>Med kontorforhandling</b>	<b>Uden kontorforhandling</b>
Meget enig	41	24
Enig	46	45
Uenig	9	16
Meget uenig	3	11
Ved ikke/kan ikke svare	2	4

Bem.: Spørgsmålet er besvaret af 346 brugere. Heraf 237 med kontorforhandling og 118 uden kontorforhandling.

#### 4. Telefonisk kontakt.

Udover en eventuel kontorforhandling vil en del af Landsskatterettens brugere under sagens behandling have behov for telefonisk kontakt med retten. Den telefoniske kontakt kan dog også være foranlediget af, at sagsbehandleren har behov for supplerende oplysninger eller ønsker at orientere klageren eller dennes advokat eller revisor om sagsforløbet m.v.

Der har været telefonisk kontakt i 198 af de i alt 398 sager, som Landsskatteretten har modtaget et besvaret skema for, svarende til 50 % af sagerne.

93 % af brugerne tilkendegiver, at de er meget tilfredse eller tilfredse med behandlingen af den telefoniske henvendelse. 7 % er enten utilfredse eller meget utilfredse.

<b>Telefonisk kontakt</b>	<b>Antal</b>	<b>Procent</b>
Meget tilfreds	87	44
Tilfreds	97	49
Utilfreds	9	5
Meget utilfreds	4	2
Ved ikke/kan ikke svare	1	1
Total	198	100

#### 5. Retsmøde.

Klageren eller dennes repræsentant har mulighed for at anmode om et retsmøde, hvis sagen ønskes forelagt mundtligt for rettens medlemmer. Landsskatteretten kan dog afvise en sådan anmodning, hvis retsmødet vurderes at være åbenbart overflødigt.

Der er gennemført retsmøde i 41 af de i alt 398 sager, som Landsskatteretten har modtaget et besvaret skema for. Der har således været retsmøde i 10 % af sagerne, hvilket svarer til gennemsnittet for alle sager.

37 brugere, svarende til 90 %, har tilkendegivet, at de er meget tilfredse eller tilfredse med retsmødet. 4 brugere, svarende til 9 %, har tilkendegivet, at de er utilfredse eller meget utilfredse.

<b>Retsmøde</b>	<b>Antal</b>	<b>Procent</b>
Meget tilfreds	16	39
Tilfreds	21	51
Utilfreds	3	7
Meget utilfreds	1	2
Ved ikke/kan ikke svare	0	0
Total	41	100

Enkelte brugere bemærker i kommentarerne til spørgeskemaet, at de er utilfredse med, at deres anmodning om retsmøde blev afslået.

”Jeg finder det betænkeligt, at man fra Landsskatterettens side ikke ønsker at efterkomme en klagers ønsker vedr. en retshøring”

”Blev nægtet retsmøde, hvilket er meget utilfredsstillende”

Retsmødet kan som nævnt afskæres, såfremt det vurderes at være åbenbart overflødig. Herved undgås ”køddannelser” ved berømmelse af retsmøder, og det fremskynder sagsbehandlingen for de øvrige retsmødesager. Landsskatteretten er opmærksom på, at brugerne i nogle sager lægger stor vægt på, at der afholdes retsmøde og imødekommer i videst muligt omfang sådanne ønsker.

Stort set alle klagere er repræsenteret af en advokat eller revisor m.v. under retsmødet. Kun i 2 af sagerne med retsmøde har der ikke medvirket en advokat eller revisor.

Graden af tilfredshed med retsmødet synes i høj grad at hænge sammen med sagens udfald. Tilfredsheden er størst blandt brugere, som helt eller delvist får medhold i klagen, og mindst blandt de brugere, som ikke får medhold. Der er dog også i sidstnævnte gruppe en betydelig overvægt af tilfredse, idet 83 % af de klagerne, som ikke får medhold (stadfæstelse), tilkendegiver at de er tilfredse eller meget tilfredse med retsmødet:

Sagsudfald & Retsmøde (%)	Nedsættelse, hel	Nedsættelse, delvis	Stadfæstelse	Forhøjelse
Meget tilfreds	65	29	18	0
Tilfreds	35	57	65	0
Utilfreds	0	14	12	0
Meget utilfreds	0	0	6	0
Ved ikke/kan ikke svare	0	0	0	0

Bem.: Spørgsmålet er besvaret af 41 brugere. Heraf 17 hel nedsættelse, 7 delvis nedsættelse, 17 stadfæstelse og 0 forhøjelse.

## 6. Besigtigelse.

I forbindelse med behandlingen af vurderingssager gennemføres der i mange tilfælde en besigtigelse af den ejendom, som klagen vedrører.

Der er foretaget besigtigelse i 18 af de i alt 31 vurderingssager, som Landsskatteretten har modtaget et besvaret skema for, svarende til 58 % af sagerne. Det statistiske grundlag for vurderingssagerne er meget spinkelt, og statistikkerne for disse sager er derfor forbundet med en vis usikkerhed.

Alle brugere, som har besvaret spørgsmålet, tilkendegiver, at de er enten meget tilfredse eller tilfredse med besigtigelsen.

Besigtigelse	Antal	Procent
Meget tilfreds	14	82
Tilfreds	3	18
Utilfreds	0	0
Meget utilfreds	0	0
Ved ikke/kan ikke svare	0	0
Total	17	100

De skriftlige kommentarer afspejler, at brugerne har haft en positiv oplevelse ved besigtigelsen:

”Der blev set på ejendommen både ude og inde, så der var fælles forståelse omkring forholdene”

”Grundig besigtigelse og god tid til dialog”

Der kan konstateres en sammenhæng mellem afholdelse af besigtigelser og brugernes opfattelse af afgørelsens rigtighed. 66 % af de brugere, som har fået foretaget besigtigelse, er enige i at afgørelsen er rigtig. Kun 38 % af de brugere, som ikke har fået foretaget en besigtigelse, er af samme opfattelse.

Rigtig afgørelse (%)	Med besigtigelse	Uden besigtigelse
Meget enig	44	15
Enig	22	23
Uenig	22	23
Meget uenig	11	38
Ved ikke/kan ikke svare	0	0

Bem.: Spørgsmålet er besvaret af 31 brugere. Heraf 18 med besigtigelse og 13 uden besigtigelse.

Tilsvarende kan der konstateres en klar sammenhæng mellem afholdelsen af besigtigelser og brugernes samlede vurdering af Landsskatteretten. Alle brugere, som har fået foretaget en besigtigelse, har fået et positivt indtryk af Landsskatteretten. Blandt de brugere, som ikke har fået foretaget en besigtigelse, har kun % fået et positivt indtryk.

Positivt indtryk af Landsskatteretten (%)	Med besigtigelse	Uden besigtigelse
Meget enig	56	36
Enig	44	27
Uenig	0	9
Meget uenig	0	27
Ved ikke/kan ikke svare	0	0

Bem.: Spørgsmålet er besvaret af 29 brugere. Heraf 18 med besigtigelse og 11 uden besigtigelse.

## 7. Kendelsen/afgørelsen.

### 7.1. Beskrivelse af sagens indhold.

84 % af brugerne har tilkendegivet, at de er enige i, at kendelsen giver en fyldestgørende beskrivelse af sagens indhold.

Fyldestgørende beskrivelse af sagens indhold	Antal	Procent
Meget enig	150	38
Enig	183	46
Uenig	39	10
Meget uenig	20	5
Ved ikke/kan ikke svare	4	1
Total	396	100

15 % er af den opfattelse, at kendelsen ikke giver en fyldestgørende beskrivelse af sagens indhold. At dømme efter de skriftlige kommentarer hænger tilfredsheden bl.a. sammen med, at Landsskatteretten ikke kommenterer alle anbringender i sagen:

”Kendelsen er utilfredsstillende, da den dels ikke tager stilling til dele af klagens påstand dels ikke fyldestgørende begrundet årsagen til, at Landsskatteretten tilsidesætter klare retsregler i sin afgørelse”.

Tilfredsheden med beskrivelsen af sagens indhold er størst blandt advokater og revisorer m.v. og mindst blandt klagere uden repræsentant:

Fyldestgørende beskrivelse af sagens indhold (%)	Advokater/ Revisorer	Klagere uden repræsentant
Meget enig	41	26
Enig	48	35
Uenig	10	14
Meget uenig	1	22
Ved ikke/kan ikke svare	1	3

Bem.: Omfatter alle sagstyper på nær vurderingssager. Spørgsmålet er besvaret af 365 brugere. Heraf 300 med repræsentant og 65 uden repræsentant.

Der er også en klar sammenhæng mellem vurderingen af kendelsen og sagens udfald. Brugere, som får medhold, er således væsentligt mere tilfredse med beskrivelsen af sagens indhold end brugere, som ikke får medhold:

Sagsudfald & fyldestgørende beskrivelse af sagens indhold (%)	Nedsættelse, hel	Nedsættelse, delvis	Stadfæstelse	Forhøjelse
Meget enig	66	38	16	0
Enig	30	49	55	100
Uenig	2	10	18	0
Meget uenig	0	3	10	0
Ved ikke/kan ikke svare	2	0	1	0

Bem.: Omfatter alle sagstyper på nær vurderingssager. Spørgsmålet er besvaret af 365 brugere. Heraf 128 hel nedsættelse, 79 delvis nedsættelse, 157 stadfæstelse og 1 forhøjelse.

Undersøgelsen viser altså, at der er en klar sammenhæng mellem tilfredsheden og sagens udfald. Samtidig kan det som nævnt konstateres, at advokater og revisorer m.v. er markant mere positive i deres vurdering af kendelsens beskrivelse af sagens indhold end klagere, som fører deres egen sag ved retten. Dette kan hænge sammen med, at de professionelle i kraft af deres rolle og større erfaringsgrundlag har en større distance til sagens udfald end de klagere, som fører deres egen sag og derfor nok er mere påvirket af sagens udfald.

## 7.2. Klagerens opfattelse af sagen.

81 % af brugerne har tilkendegivet, at de er enige i, at kendelsen giver en fyldestgørende beskrivelse af deres opfattelse af sagen.

<b>Fyldestgørende beskrivelse af klagerens opfattelse af sagen</b>	<b>Antal</b>	<b>Procent</b>
Meget enig	143	36
Enig	179	45
Uenig	42	11
Meget uenig	25	6
Ved ikke/kan ikke svare	5	1
Total	394	100

17 % er af den opfattelse, at kendelsen ikke giver en fyldestgørende beskrivelse af deres opfattelse af sagen. Utilfredsheden hænger bl.a. sammen med, at Landsskatretten ikke har behandlet alle anbringender/synspunkter i sagen:

”Kendelsen har udeladt store dele af de faktiske forhold, herunder skemaer fra skatteyder og erklæringer fra tredje parter”

”Sagen kun set fra skattemyndighedernes side”.

Også mht. beskrivelsen af klagerens synspunkter er tilfredsheden størst blandt advokater og revisorer m.v. og mindst blandt klagere uden repræsentant:

<b>Fyldestgørende beskrivelse af klagerens opfattelse af sagen (%)</b>	<b>Advokater/ Revisorer</b>	<b>Klagere uden repræsentant</b>
Meget enig	38	27
Enig	48	27
Uenig	10	17
Meget uenig	2	25
Ved ikke/kan ikke svare	1	3

Bem.: Omfatter alle sagstyper på nær vurderingssager. Spørgsmålet er besvaret af 364 brugere. Heraf 301 med repræsentant og 63 uden repræsentant.

Der er også på dette punkt en klar sammenhæng mellem vurderingen af kendelsen og sagens udfald. Brugere, som får medhold, er således væsentligt mere tilfredse med beskrivelsen af klagerens synspunkter end brugere, som ikke får medhold:

<b>Sagsudfald &amp; fyldestgørende beskrivelse af klagerens opfattelse af sagen (%)</b>	<b>Nedsættelse, hel</b>	<b>Nedsættelse, delvis</b>	<b>Stadfæstelse</b>	<b>Forhøjelse</b>
Meget enig	66	34	13	0
Enig	31	48	53	100
Uenig	2	14	19	0
Meget uenig	0	3	13	0
Ved ikke/kan ikke svare	2	1	1	0

Bem.: Omfatter alle sagstyper på nær vurderingssager. Spørgsmålet er besvaret af 364 brugere. Heraf 128 hel nedsættelse, 79 delvis nedsættelse, 156 stadfæstelse og 1 forhøjelse.

### 7.3. Forståelig begrundelse.

78 % af brugerne har tilkendegivet, at de er enige i, at kendelsen indeholder en forståelig begrundelse.

Forståelig begrundelse	Antal	Procent
Meget enig	136	34
Enig	174	44
Uenig	46	12
Meget uenig	38	10
Ved ikke/kan ikke svare	2	1
Total	396	100

22 % er af den opfattelse, at kendelsen ikke indeholder en forståelig begrundelse. Utilfredsheden kommenteres f.eks. på følgende måde:

”Selve begrundelsen virker meget tynd. Den positive dokumentation fra min side (fx flytning af bohave) er overhovedet ikke kommenteret”

”Begrundelsen er mangelfuld og består primært i opremsning af de §’er der ligger til grund. Der redegøres ikke for hvad man lægger vægt på ved afgørelsen”

”Jeg savner klarere begrundelser for Landsskatterettens afgørelse og hvorfor der ikke er sammenlignelighed med de afgørelser jeg har fremlagt. Det ligner i alt en ren afskrift af skatteankenævnets afgørelse”.

Landsskatteretten er opmærksom på, at relevante synspunkter fra klageren bør kommenteres i kendelserne og retten vil fortsætte bestræbelserne på at udarbejde forståelige og fyldestgørende begrundelser i kendelserne.

Også mht. begrundelsens forståelighed er tilfredsheden størst blandt advokater og revisorer m.v. og mindst blandt klagere uden repræsentant:

Forståelig begrundelse (%)	Advokater/ Revisorer	Klagere uden repræsentant
Meget enig	36	27
Enig	47	25
Uenig	11	16
Meget uenig	5	30
Ved ikke/kan ikke svare	0	3

Bem.: Omfatter alle sagstyper på nær vurderingssager. Spørgsmålet er besvaret af 365 brugere. Heraf 301 med repræsentant og 64 uden repræsentant.

Undersøgelsen indikerer også på dette punkt en klar sammenhæng mellem vurderingen af kendelsen og sagens udfald. Der er således en tendens til, at brugere, som får medhold, er væsentligt mere tilfredse med begrundelsen end brugere, som ikke får medhold:

Sagsudfald & forståelig begrundelse (%)	Nedsættelse, hel	Nedsættelse, delvis	Stadfæstelse	Forhøjelse
Meget enig	64	28	14	0
Enig	33	59	43	100
Uenig	2	6	45	0
Meget uenig	1	6	18	0
Ved ikke/kan ikke svare	1	0	1	0

Bem.: Omfatter alle sagstyper på nær vurderingssager. Spørgsmålet er besvaret af 365 brugere. Heraf 128 hel nedsættelse, 79 delvis nedsættelse, 157 stadfæstelse og 1 forhøjelse.

#### 7.4. Letforståeligt sprog.

90 % af brugerne har tilkendegivet, at de er enige i, at kendelsen er formuleret i et letforståeligt sprog.

Letforståeligt sprog	Antal	Procent
Meget enig	129	33
Enig	225	57
Uenig	21	5
Meget uenig	12	3
Ved ikke/kan ikke svare	5	1
Total	392	100

8 % er af den opfattelse, at kendelsen ikke er skrevet i et letforståeligt sprog. De skriftlige kommentarer afspejler den udbredte tilfredshed med sproget i kendelserne. Kun en enkelt bruger kommenterer sproget – på følgende måde:

”Indenfor de rammer som Landsskatteretten arbejder under synes jeg de har en udmærket sprogbehandling, men citerede lovregler vil altid medføre at sproget bliver lidt tungt. Er vel uundgåeligt”.

Landsskatteretten har siden efteråret 2002 arbejdet aktivt med sproget. Kendelsesopbygningen – altså måden at strukturere kendelsen på – er ændret og alle retens standarddokumenter er gennemgået og fornyet sprogligt. Der er i januar 2003 afholdt kurser i skriftlig kommunikation for samtlige medarbejdere og der har i foråret 2003 været sat fokus på dette emne. Der er herudover formuleret en egentlig sprogpolitik, som kan ses på Landsskatterettens hjemmeside [www.landsskatteretten.dk](http://www.landsskatteretten.dk).

Målsætningen er, at ”...at den skriftlige kommunikation skal være af høj kvalitet, og at det faglige indhold skal være i orden. Den sproglige form skal være klar, korrekt, forståelig og tidssvarende. Sprog og stil skal afspejle, at Landsskatteretten leverer et troværdigt og sagligt produkt samtidig med en venlig og effektiv service” (Landsskatterettens sprogpolitik).

Det er på denne baggrund meget tilfredsstillende, at brugerne faktisk oplever, at kendelserne er skrevet i et letforståeligt sprog.

Det gælder dog også mht. sprogets forståelighed, at tilfredsheden er størst blandt advokater og revisorer m.v. og mindst blandt klagere uden repræsentant:

Letforståeligt sprog (%)	Advokater/ Revisorer	Klagere uden repræsentant
Meget enig	34	30
Enig	60	41
Uenig	5	10
Meget uenig	1	15
Ved ikke/kan ikke svare	0	5

Bem.: Omfatter alle sagstyper på nær vurderingssager. Spørgsmålet er besvaret af 361 brugere. Heraf 300 med repræsentant og 61 uden repræsentant.

Undersøgelsen indikerer også en vis sammenhæng mellem vurderingen af sproget og sagens udfald. Der er således en tendens til, at brugere, som får medhold, er mere tilfredse med sproget end brugere, som ikke får medhold:

Sagsudfald & letforståeligt sprog (%)	Nedsættelse, hel	Nedsættelse, delvis	Stadfæstelse	Forhøjelse
Meget enig	55	29	17	0
Enig	44	64	65	100
Uenig	1	3	12	0
Meget uenig	0	4	5	0
Ved ikke/kan ikke svare	1	1	1	0

Bem.: Omfatter alle sagstyper på nær vurderingssager. Spørgsmålet er besvaret af 361 brugere. Heraf 128 hel nedsættelse, 77 delvis nedsættelse, 155 stadfæstelse og 1 forhøjelse.

### 7.5. Rigtig afgørelse.

Landsskatteretten har i spørgeskemaet også anmodet brugerne om at tilkendegive, om de synes, at rettens afgørelse er rigtig.

Det kan konstateres, at mange brugere er af den opfattelse, at afgørelsen ikke er rigtig, hvilket antageligt hænger sammen med at forventningerne til sagens udfald ikke er blevet indfriet. Kun 55 % af brugerne er enige i, at afgørelsen er rigtig.

Rigtig afgørelse	Antal	Procent
Meget enig	132	35
Enig	75	20
Uenig	87	23
Meget uenig	79	21
Ved ikke/kan ikke svare	9	2
Total	382	100

Advokater og revisorer m.v. er gennemgående mere enige i afgørelsen end klagerne uden repræsentant. 58 % af advokater og revisorer tilkendegiver, at de er enige i afgørelsen. Kun 38 % af klagerne uden repræsentant er enige i afgørelsen:

Rigtig afgørelse (%)	Advokater/ Revisorer	Klagerne uden repræsentant
Meget enig	37	25
Enig	21	13
Uenig	25	14
Meget uenig	15	45
Ved ikke/kan ikke svare	2	3

Bem.: Omfatter alle sagstyper på nær vurderingssager. Spørgsmålet er besvaret af 351 brugere. Heraf 287 med repræsentant og 64 uden repræsentant.

Undersøgelsen viser også en klar sammenhæng mellem vurderingen af afgørelsens rigtighed og sagens udfald. Brugere, som har fået medhold, er væsentligt mere enige i afgørelsen end brugere, som ikke har fået medhold:

Sagsudfald & rigtig afgørelse (%)	Nedsættelse, hel	Nedsættelse, delvis	Stadfæstelse	Forhøjelse
Meget enig	85	18	1	0
Enig	12	45	12	100
Uenig	2	24	39	0
Meget uenig	0	9	44	0
Ved ikke/kan ikke svare	1	4	3	0

**Bem.:** Omfatter alle sagstyper på nær vurderingssager. Spørgsmålet er besvaret af 351 brugere. Heraf 125 hel nedsættelse, 78 delvis nedsættelse, 147 stadfæstelse og 1 forhøjelse.

Sammenhængen er ikke overraskende. Som det udtrykkes i et par kommentarer til spørgsmålet:

”Da jeg stadig mener jeg har ret kan jeg ikke andet end være uenig”

”Enig hvor vi fik medhold – uenig hvor vi tabte”

## 8. Samlet vurdering af Landsskatteretten

Landsskatteretten har også bedt brugerne om at tilkendegive, om de under sagens behandling har fået et positivt indtryk af Landsskatteretten.

81 % af brugerne er enige i, at sagsbehandlingen har givet dem et positivt indtryk af Landsskatteretten:

Positivt indtryk af Landsskatteretten	Antal	Procent
Meget enig	139	36
Enig	175	45
Uenig	42	11
Meget uenig	23	6
Ved ikke/kan ikke svare	10	3
Total	389	100

Advokater og revisorer m.v. har gennemgående et mere positivt indtryk af Landsskatteretten end klagerne uden repræsentant. 87 % af advokater og revisorer m.v. tilkendegiver, at de har et positivt indtryk. Den tilsvarende procent er 52 for klagerne uden repræsentant:

Positivt indtryk af Landsskatteretten (%)	Advokater/ Revisorer	Klagerne uden repræsentant
Meget enig	37	25
Enig	50	27
Uenig	9	20
Meget uenig	2	23
Ved ikke/kan ikke svare	2	5

**Bem.:** Omfatter alle sagstyper på nær vurderingssager. Spørgsmålet er besvaret af 360 brugere. Heraf 296 med repræsentant og 64 uden repræsentant.

Undersøgelsen viser også en klar sammenhæng mellem indtrykket af Landsskatteretten og sagens udfald. Brugere, som har fået medhold, har et væsentligt mere positivt indtryk af Landsskatteretten end brugere, som ikke har fået medhold:

Sagsudfald & positivt indtryk af Landsskatteretten (%)	Nedsættelse, hel	Nedsættelse, delvis	Stadfæstelse	Forhøjelse
Meget enig	54	40	16	0
Enig	41	53	45	100
Uenig	4	3	22	0
Meget uenig	1	3	11	0
Ved ikke/kan ikke svare	0	1	6	0

**Bem.:** Omfatter alle sagstyper på nær vurderingssager. Spørgsmålet er besvaret af 360 brugere. Heraf 128 hel nedsættelse, 77 delvis nedsættelse, 154 stadfæstelse og 1 forhøjelse.

Der er mange skriftlige kommentarer til dette spørgsmål – både positive og negative:

”Jeg havde nok frygtet, der kunne være en tendens til at Landsskatteretten lettere fulgte tidligere afgørelser, men det var ikke tilfældet med min sag”

”Behandlingen har gengivet mig troen på at der findes retfærdighed i systemet – den kommunale behandling, skatteankenævnet, var ikke seriøs”

”De menneskelige hensyn og udgifter fejles af bordet i paragrafrytteri”

”Der er absolut intet positivt indtryk af Landsskatteretten, den kører bare videre som skattevæsenet og skatteankenævnet”

Mange kommenterer sagsbehandlingstiden. Bemærkningerne viser, at der generelt er meget stor utilfredshed med sagsbehandlingstiden i Landsskatteretten:

”Jeg er fuldt ud tilfreds med Landsskatteretten i de sager jeg har kørende. Sagsbehandlingstiden kan dog kritiseres. Det er vanskeligt at forklare klienter, at det tager så lang tid at få et spørgsmål prøvet”

”Afgørelsen tager for lang tid”

”Der har været lang ventetid (2 1/2 år)”

”Lang sagsbehandlingstid – 6 mdr. fra kontormøde til kendelse”

”Jeg synes sagen har været for lang tid undervejs. Der er gået et år fra personlig forhandling til kendelsens fremkomst”

Sagsbehandlingstiden ved Landsskatteretten er steget i de senere år og er nu oppe på 13 måneder i gennemsnit, hvor den tidligere har ligget på 9-11 måneder. Landsskatteretten har forståelse for, at den lange sagsbehandlingstid opleves som et problem.

Landsskatterettens ressourcemæssige situation er fastlagt i ”Resultatkontrakt for Landsskatteretten 2001-2004” og på de årlige finanslove, hvori der er forudsat en stigende sagsbehandlingstid. Det er i kontrakten aftalt, at sagsbehandlingstiden ikke må overstige 13 måneder i perioden 2002-2004. Den stigende sagsbehandlingstid hænger således sammen med rettens bevillingsmæssige situation.

## 9. Information fra Landsskatteretten

Landsskatteretten har udarbejdet **folderen ”7 spørgsmål og svar om Landsskatteretten”**, som fortrinsvis udsendes til klagere uden advokat eller revisor. Folderen kan også ses på rettens hjemmeside.

193 af de brugere, som har besvaret spørgeskemaet, oplyser at de har modtaget folderen.

81 % af disse brugere har tilkendegivet, at de er enten meget enige eller enige i, at folderen gav dem svar på de praktiske spørgsmål, de havde haft. Kun 4 % er uenige eller meget uenige:

Folderen gav svar på praktiske spørgsmål	Antal	Procent
Meget enig	50	26
Enig	107	55
Uenig	5	3
Meget uenig	1	1
Ved ikke/kan ikke svare	31	16
Total	194	100

Bem.: Spørgsmålet er besvaret for 1 skema, hvor brugeren ikke har modtaget folderen.

Landsskatteretten har en **hjemmeside ([www.landsskatteretten.dk](http://www.landsskatteretten.dk))** som indeholder en række praktiske oplysninger og aktuelle kendelser m.v.

162 af de brugere, som har besvaret spørgeskemaet, oplyser at de har været inde på hjemmesiden.

83 % af disse brugere har tilkendegivet, at de er enten meget enige eller enige i, at hjemmesiden er informativ og brugbar. 9 % er uenige eller meget uenige:

Hjemmesiden er informativ og brugbar	Antal	Procent
Meget enig	28	16
Enig	114	67
Uenig	14	8
Meget uenig	2	1
Ved ikke/kan ikke svare	13	8
Total	171	100

Bem.: Spørgsmålet er besvaret for 9 skemaer, hvor brugeren ikke har været inde på hjemmesiden.

Enkelte brugere påpeger, at rettens hjemmeside mangler informationer eller faciliteter:

”Virker lidt uoverskuelig – mangler søgefunktion”

”Mangler e-mails til medarbejder/sagsbehandler”

Landsskatteretten overvejer løbende behovet for ændring af hjemmesidens opbygning og indhold. De nævnte forslag vil indgå i de videre overvejelser om forbedring af hjemmesiden.

Landsskatteretten er opmærksom på, at hjemmesiden efterhånden trænger til en fornyelse – både indholdsmæssigt og layout-mæssigt. Hjemmesiden forventes fornyet inden for det næste års tid.

## 10. Sammenfatning

Som det fremgår af ovenstående kan det generelt konstateres, at brugerne er meget tilfredse med den behandling de får, når sagen behandles i Landsskatteretten. For langt de fleste spørgsmål har mere end 80 % af rettens brugere tilkendegivet, at de er tilfredse eller meget tilfredse med den behandling, de har fået.

Undersøgelsen bekræfter dermed de positive tilbagemeldinger, som Landsskatteretten tidligere har fået ved en tilsvarende spørgeskemaundersøgelse i 1999 og en interviewundersøgelse blandt advokater og revisorer m.v., som blev gennemført i 2001.

Brugertilfredsheden var generelt meget høj ved undersøgelserne i 1999 og 2001. Det er i den forbindelse glædeligt at konstatere, at tilfredshedsprocenterne i 2003 generelt ligger endnu højere end i den tilsvarende 1999-undersøgelse.

Undersøgelsen viser dog, at der er udbredt utilfredshed med sagsbehandlingstiden i Landsskatteretten.

Undersøgelsen viser også, at der fortsat kan arbejdes med sagsbehandlingen, så der ydes en endnu mere serviceorienteret sagsbehandling. Landsskatteretten vil på denne baggrund sætte fokus på følgende indsatsområder:

- Landsskatteretten vil fortsat bestræbe sig på at udarbejde forståelige og fyldestgørende begrundelser i kendelserne. Det er Landsskatterettens **vision** at træffe korrekte afgørelser, som formidles på en sådan måde, at skatteydere, professionelle repræsentanter og statslige og kommunale myndigheder har forståelse for afgørelsen.
- Landsskatteretten vil fortsat bestræbe sig på at skrive breve og afgørelser i et letforståeligt sprog. Målsætningen er, at den skriftlige kommunikation skal være af høj kvalitet, og at det faglige indhold skal være i orden. Den sproglige form skal være klar, korrekt, forståelig og tidssvarende. Sprog og stil skal afspejle, at Landsskatteretten leverer et troværdigt og sagligt produkt samtidig med en venlig og effektiv service.
- Landsskatteretten vil forbedre rettens hjemmeside – både indholdsmæssigt og layoutmæssigt.

## Spørgeskema til Landsskatterettens brugere (skattesager m.v.)

I spørgsmålene er angivet forskellige svarmuligheder. De skal vælge den svarmulighed, som De mener er mest i overensstemmelse med Deres vurdering eller i overensstemmelse med Deres situation. Sæt kun et kryds pr. spørgsmål. Efter hvert spørgsmål må De meget gerne give Deres kommentarer.

Baggrundsoplysningerne, som Landsskatteretten har udfyldt på forhånd, er udelukkende til brug for databehandlingen.

### Baggrundsoplysninger

Sagen er behandlet i \_\_\_\_\_ kontor  
 Nedsættelse: Hel \_\_\_\_\_ Delvis \_\_\_\_\_ Stadfæstelse \_\_\_\_\_ Forhøjelse \_\_\_\_\_  
 Repræsentant: Ja \_\_\_\_\_ Nej \_\_\_\_\_  
 Kendelsesopbygning: Ny \_\_\_\_\_ Gammel \_\_\_\_\_

### 1. Kontorforhandling

1.1 Har De haft en kontorforhandling/drøftelse med sagsbehandleren ?

Ja   
 Nej

1.2 Hvis ja: Hvor tilfreds var De med forhandlingen/drøftelsen ?

Meget tilfreds   
 Tilfreds   
 Utilfreds   
 Meget utilfreds   
 Ved ikke/kan ikke svare

1.3 Forhandlingen var:

Telefonisk drøftelse   
 Ved personlig fremmøde

Evt. kommentarer: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

### 2. Telefonisk kontakt

2.1 Har De derudover haft telefonisk kontakt med Landsskatteretten i forbindelse med klagebehandlingen ?

Ja   
 Nej

2.2 Hvis ja: Hvor tilfreds var De med behandlingen af Deres telefoniske henvendelse ?

Meget tilfreds   
 Tilfreds   
 Utilfreds   
 Meget utilfreds   
 Ved ikke/kan ikke svare

Evt. kommentarer: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

### 3. Retsmøde

3.1 Har De været til retsmøde i forbindelse med klagebehandlingen ?

Ja   
 Nej

3.2 Hvis ja: Hvor tilfreds var De med retsmødets forløb ?

Meget tilfreds   
 Tilfreds   
 Utilfreds   
 Meget utilfreds   
 Ved ikke/kan ikke svare

Evt. kommentarer: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

### 4. Kendelsen/afgørelsen

4.1 Jeg synes, at kendelsen giver en fyldestgørende beskrivelse af sagens indhold ?

Meget enig   
 Enig   
 Uenig   
 Meget uenig   
 Ved ikke/kan ikke svare

4.2 Jeg synes, at kendelsen giver en fyldestgørende beskrivelse af min opfattelse af sagen ?

- |                         |                          |
|-------------------------|--------------------------|
| Meget enig              | <input type="checkbox"/> |
| Enig                    | <input type="checkbox"/> |
| Uenig                   | <input type="checkbox"/> |
| Meget uenig             | <input type="checkbox"/> |
| Ved ikke/kan ikke svare | <input type="checkbox"/> |

4.3 Jeg synes, at Landsskatterettens begrundelse i kendelsen er forståelig ?

- |                         |                          |
|-------------------------|--------------------------|
| Meget enig              | <input type="checkbox"/> |
| Enig                    | <input type="checkbox"/> |
| Uenig                   | <input type="checkbox"/> |
| Meget uenig             | <input type="checkbox"/> |
| Ved ikke/kan ikke svare | <input type="checkbox"/> |

4.4 Jeg synes, at kendelsen er formuleret i et letforståeligt sprog ?

- |                         |                          |
|-------------------------|--------------------------|
| Meget enig              | <input type="checkbox"/> |
| Enig                    | <input type="checkbox"/> |
| Uenig                   | <input type="checkbox"/> |
| Meget uenig             | <input type="checkbox"/> |
| Ved ikke/kan ikke svare | <input type="checkbox"/> |

4.5 Jeg synes, at den afgørelse, jeg har fået fra Landsskatteretten, er rigtig ?

- |                         |                          |
|-------------------------|--------------------------|
| Meget enig              | <input type="checkbox"/> |
| Enig                    | <input type="checkbox"/> |
| Uenig                   | <input type="checkbox"/> |
| Meget uenig             | <input type="checkbox"/> |
| Ved ikke/kan ikke svare | <input type="checkbox"/> |

Evt. kommentarer: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

## 5. Samlet vurdering af Landsskatterettens sagsbehandling

5.1 Den måde min sag blev behandlet på, har givet mig et positivt indtryk af Landsskatteretten ?

- |                         |                          |
|-------------------------|--------------------------|
| Meget enig              | <input type="checkbox"/> |
| Enig                    | <input type="checkbox"/> |
| Uenig                   | <input type="checkbox"/> |
| Meget uenig             | <input type="checkbox"/> |
| Ved ikke/kan ikke svare | <input type="checkbox"/> |

Evt. kommentarer: \_\_\_\_\_

---



---

## 6. Information fra Landsskatteretten

6.1 Har De i forbindelse med sagens behandling modtaget folderen ”Syv spørgsmål og svar om Landsskatteretten” ?

Ja   
 Nej

6.2 Hvis ja: Jeg synes, at folderen gav mig svar på de praktiske spørgsmål jeg havde ?

Meget enig   
 Enig   
 Uenig   
 Meget uenig   
 Ved ikke/kan ikke svare

6.3 Har De været inde på Landsskatterettens hjemmeside på internettet ([www.lsr.dk](http://www.lsr.dk)), som indeholder en række praktiske oplysninger og aktuelle afgørelser ?

Ja   
 Nej

6.4 Hvis ja: Jeg synes, at Landsskatterettens hjemmeside er informativ og brugbar ?

Meget enig   
 Enig   
 Uenig   
 Meget uenig   
 Ved ikke/kan ikke svare

Evt. kommentarer: \_\_\_\_\_

---



---

### Supplerende

**Kommentarer:** \_\_\_\_\_

---



---



---



---



---

## Spørgeskema til Landsskatterettens brugere (vurderingssager)

I spørgsmålene er angivet forskellige svarmuligheder. De skal vælge den svarmulighed, som De mener er mest i overensstemmelse med Deres vurdering eller i overensstemmelse med Deres situation. Sæt kun et kryds pr. spørgsmål. Efter hvert spørgsmål må De meget gerne give Deres kommentarer.

Baggrundoplysningerne, som Landsskatteretten har udfyldt på forhånd, er udelukkende til brug for databehandlingen.

### Baggrundoplysninger

Sagen er behandlet i \_\_\_\_\_ kontor  
 Nedsættelse: Hel \_\_\_\_\_ Delvis \_\_\_\_\_ Stadfæstelse \_\_\_\_\_ Forhøjelse \_\_\_\_\_  
 Repræsentant: Ja \_\_\_\_\_ Nej \_\_\_\_\_  
 Kendelsesopbygning: Ny \_\_\_\_\_ Gammel \_\_\_\_\_

### 1. Besigtigelse

1.4 Har der været gennemført en besigtigelse i forbindelse med behandlingen af Deres klage ?

Ja   
 Nej

1.5 Hvis ja: Hvor tilfreds var De med besigtigelsen ?

Meget tilfreds   
 Tilfreds   
 Utilfreds   
 Meget utilfreds   
 Ved ikke/kan ikke svare

Evt. kommentarer: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

### 2. Telefonisk kontakt

2.1 Har De derudover haft telefonisk kontakt med Landsskatteretten i forbindelse med klagebehandlingen ?

Ja

Nej

2.2 Hvis ja: Hvor tilfreds var De med behandlingen af Deres telefoniske henvendelse ?

Meget tilfreds   
Tilfreds   
Utilfreds   
Meget utilfreds   
Ved ikke/kan ikke svare

Evt. kommentarer: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### 3. Retsmøde

3.1 Har De været til retsmøde i forbindelse med klagebehandlingen ?

Ja   
Nej

3.2 Hvis ja: Hvor tilfreds var De med retsmødets forløb ?

Meget tilfreds   
Tilfreds   
Utilfreds   
Meget utilfreds   
Ved ikke/kan ikke svare

Evt. kommentarer: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### 4. Kendelsen/afgørelsen

4.1 Jeg synes, at kendelsen giver en fyldestgørende beskrivelse af sagens indhold ?

Meget enig   
Enig   
Uenig   
Meget uenig   
Ved ikke/kan ikke svare

4.2 Jeg synes, at kendelsen giver en fyldestgørende beskrivelse af min opfattelse af sagen ?

- |                         |                          |
|-------------------------|--------------------------|
| Meget enig              | <input type="checkbox"/> |
| Enig                    | <input type="checkbox"/> |
| Uenig                   | <input type="checkbox"/> |
| Meget uenig             | <input type="checkbox"/> |
| Ved ikke/kan ikke svare | <input type="checkbox"/> |

4.3 Jeg synes, at Landsskatterettens begrundelse i kendelsen er forståelig ?

- |                         |                          |
|-------------------------|--------------------------|
| Meget enig              | <input type="checkbox"/> |
| Enig                    | <input type="checkbox"/> |
| Uenig                   | <input type="checkbox"/> |
| Meget uenig             | <input type="checkbox"/> |
| Ved ikke/kan ikke svare | <input type="checkbox"/> |

4.4 Jeg synes, at kendelsen er formuleret i et letforståeligt sprog ?

- |                         |                          |
|-------------------------|--------------------------|
| Meget enig              | <input type="checkbox"/> |
| Enig                    | <input type="checkbox"/> |
| Uenig                   | <input type="checkbox"/> |
| Meget uenig             | <input type="checkbox"/> |
| Ved ikke/kan ikke svare | <input type="checkbox"/> |

4.5 Jeg synes, at den afgørelse, jeg har fået fra Landsskatteretten, er rigtig ?

- |                         |                          |
|-------------------------|--------------------------|
| Meget enig              | <input type="checkbox"/> |
| Enig                    | <input type="checkbox"/> |
| Uenig                   | <input type="checkbox"/> |
| Meget uenig             | <input type="checkbox"/> |
| Ved ikke/kan ikke svare | <input type="checkbox"/> |

Evt. kommentarer: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

## 5. Samlet vurdering af Landsskatterettens sagsbehandling

5.1 Den måde min sag blev behandlet på, har givet mig et positivt indtryk af Landsskatteretten ?

- |                         |                          |
|-------------------------|--------------------------|
| Meget enig              | <input type="checkbox"/> |
| Enig                    | <input type="checkbox"/> |
| Uenig                   | <input type="checkbox"/> |
| Meget uenig             | <input type="checkbox"/> |
| Ved ikke/kan ikke svare | <input type="checkbox"/> |

Evt. kommentarer: \_\_\_\_\_

---

---

## 6. Information fra Landsskatteretten

6.1 Har De i forbindelse med sagens behandling modtaget folderen ”Syv spørgsmål og svar om Landsskatteretten” ?

Ja   
Nej

6.2 Hvis ja: Jeg synes, at folderen gav mig svar på de praktiske spørgsmål jeg havde ?

Meget enig   
Enig   
Uenig   
Meget uenig   
Ved ikke/kan ikke svare

6.3 Har De været inde på Landsskatterettens hjemmeside på internettet ([www.lsr.dk](http://www.lsr.dk)), som indeholder en række praktiske oplysninger og aktuelle afgørelser ?

Ja   
Nej

6.4 Hvis ja: Jeg synes, at Landsskatterettens hjemmeside er informativ og brugbar ?

Meget enig   
Enig   
Uenig   
Meget uenig   
Ved ikke/kan ikke svare

Evt. kommentarer: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### Supplerende

**Kommentarer:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_