



SKAT

Undersøgelse af SKATs avancekontroller blandt bilforhandlere

Afrapportering

Februar 2015

Indholdsfortegnelse

Executive Summary	3
<i>Konklusioner</i>	4
<i>Rammevilkår</i>	8
Beskrivelse af undersøgelsens konklusioner	9
<i>De formelle retningslinjer efterleves</i>	10
<i>SKATs medarbejdere er imødekommende, men flere bilforhandlere har oplevet, at SKATs medarbejder som udgangspunkt mener, at virksomheden har snydt</i>	15
<i>Mulighed for mere konkret viden og læring om korrekt fastsættelse efterlyses</i>	19
<i>SKATs kontroller opleves som en mental og ressourcemæssig belastning</i>	23
<i>Øget branchekendskab, forståelse og samarbejde efterlyses</i>	28
<i>Forløbet med avancekontrollerne opleves som konkurrenceforvridende</i>	33
<i>Et mindretal af bilforhandlerne har oplevet SKATs medarbejdere som truende</i>	36
Baggrund, formål og metode	41
Kontakt	46

Executive summary

Konklusioner – objektive faktorer



De formelle retningslinjer efterleves

Den skriftlige kommunikation

- Der er bred enighed om, at brevene fra SKAT er formuleret professionelt og detaljeret.
- Bilforhandlerne modtager normalt referat. Dog oplever flere, at indsigelser ikke bliver taget til efterretning og de er ikke bekendte med, hvordan proceduren omkring indsigelser foregår.
- I langt de fleste tilfælde modtager bilforhandleren klagevejledninger. De bilforhandlere, der har anket deres sag, overlader dog ofte dette til en revisor eller advokat, hvorfor de ikke selv sætter sig yderligere ind i disse formaliteter.

Varsling

- Kontroller bliver gennemført til tiden og med varsling.
- Der er yderligere ros for, at SKAT accepterer, når bilforhandlerne har behov for at udskyde aftaler og leveringer.

Under kontrollen

- SKAT taler typisk kun med de anviste medarbejdere og lever dermed op til retningslinjerne på området.

Konklusioner –subjektive faktorer



Hovedparten af bilforhandlerne oplever, at SKATs medarbejdere er imødekommende

- Hovedparten af SKATs medarbejdere udviser venlighed og imødekommenhed, når de besøger forhandlerne.
- Flere bilforhandlerne føler dog, at SKATs medarbejder på forhånd mener, at virksomheden har snydt og derfor er forpligtiget til at efterbetale afgift.



Mulighed for mere konkret viden og læring om korrekt fastsættelse efterlyses

- Det varierer meget, hvorvidt bilforhandlerne føler, at de har lært noget af kontrollen.
- SKAT kommer ofte med tommelfingerregler, som bilforhandlerne stiller spørgsmålstejn ved, da de ofte opfattes som værende et udtryk for den enkelte SKAT-medarbejders personlige tolkning, som det er vanskeligt at generalisere ud fra.
- Bilforhandlerne føler, at de lærer mest, når SKAT-medarbejderen sætter sig ned og tager en dialog, hvor begge parter lytter til hinandens argumenter og bilforhandleren derfor bliver bedre i stand til at gennemskue, hvordan han fremover skal agere.



SKATs kontroller opleves som en mental og ressourcemæssig belastning

- Bilforhandlerne er bevidste om, at et besøg fra SKAT kan have store økonomiske konsekvenser. Når et besøg bliver varslet, kan bilforhandlerne derfor ligefrem være nervøse for, om det kan betyde, at forretningen må lukke på grund af konkurs.
- Kontrollerne kører ofte over en lang periode, hvilket betyder, at bilforhandlerne lever i langvarig uvished.
- Mængden af materiale, SKAT efterspørger, opleves som værende meget omfattende, og forhandlerne er uforstående overfor, hvorfor SKAT ikke som udgangspunkt udtager stikprøver. Forhandlerne oplever derfor, at kontrollen fra SKAT er en stor ressourcemæssig belastning.
- SKAT kritiseres for, at de sjældent kan modtage, håndtere og vejlede omkring elektronisk materiale.

Konklusioner –subjektive faktorer



Øget branchekendskab, forståelse og samarbejde efterlyses

- Bilforhandlerne oplever, at SKAT-medarbejderne kun sjældent har branchekendskab og -forståelse. Bilforhandlerne oplever, at det manglende branchekendskab giver sig udslag i, at der uden videre laves sammenligninger på tværs af landet og mellem forhandlerpriser og discountpriser.
- Avancekontrollerne er i bilforhandlerens øjne ofte præget af envejskommunikation. Flere føler, at SKAT fisker efter svar ved gentagne gange at stille samme spørgsmål.
- De lave oplevede branchekendskab giver sig omvendt udslag i, at forhandlerne oplever, at SKATs krav til tilbagebetaling falder dramatisk, hvis forhandleren protesterer. I nogle tilfælde har forhandleren oplevet et krav på flere hundrede tusinde kroner blive reduceret til nul.
- Bilforhandlerne efterlyser, at der kommer mere fokus på dialog og samarbejde, idet det efter deres mening giver det bedste og mest retfærdige resultat i forhold til en lovgivning, der giver vide rammer for fortolkning og dermed svære betingelser for at give en objektiv korrekt afgørelse.



Forløbet med avancekontrollerne opleves som konkurrenceforvridende

- Mange bilforhandlere føler, at avancekontrollerne har været konkurrenceforvridende, fordi SKAT ikke har besøgt alle bilforhandlere.
- Bilforhandlerne oplever, at kontrollerne har stor økonomisk betydning, og mange oplever samtidig, at det ikke er muligt at lave en objektiv vurdering. Dette betyder, at de forhandlere, der ikke har haft kontrol, har en oplevet uretmæssig fordel.
- Nogle bilforhandlere føler sig snydt, fordi de accepterede en afgørelse fra SKAT, der i forhandlernes øjne sidenhen har vist sig at være forkert, idet lignende sager, der er blevet behandlet i retten, har givet en for forhandleren mere fordelagtig afgørelse.

Konklusioner – subjektive faktorer



Et mindretal af bilforhandlerne har oplevet SKATs medarbejdere som truende

- Bilforhandlerne, der har deltaget i undersøgelsen, har alle hørt omtalen af SKATs avancekontroller i medierne og har for en række forhandlers vedkommende talt med kolleger, der har oplevet SKATs ageren meget uhensigtsmæssig.
- For de fleste forhandlere i undersøgelsen har SKAT ageret bedre end det indtryk, de havde fra medierne og fra andre forhandlere. Nogle forhandlere giver udtryk for, at SKAT har lært noget af den dårlige omtale og har justeret fremgangsmåderne.
- Der er ingen af bilforhandlerne i undersøgelsen, der selv har oplevet truende adfærd omkring "personer med rygmærker".
- Der er dog nogle forhandlere i undersøgelsen, der har oplevet SKAT som truende. Det har eksempelvis givet sig udslag i, at SKAT har medbragt materiale om brugte biler og har angivet, at en manglende enighed om avancen på nye biler ville betyde, at de ville gå videre.

Rammevilkår

SKAT er ikke ansvarlig for lovgivningen, hvorfor denne undersøgelse fra starten har haft for sigte, at det var SKATs **håndtering** af kontrollerne, der var fokusområdet og ikke den juridiske vurdering af SKATs afgørelser, der var i fokus.

Lovgivningen er et rammevilkår, der i høj grad smitter af på den måde, hvorpå SKATs kontroller opleves af bilforhandlerne.

Da reglerne ifølge bilforhandlerne er meget uklare og til fortolkning, skaber det **svære betingelser** for både bilforhandlerne og SKATs medarbejdere.

Bilforhandlerne i undersøgelsen vurderer selv, at de forsøger af efterleve reglerne efter bedste evne. Alle de interviewede bilforhandlere er dog samtidig enige om, at de uklare regler betyder, at SKAT altid vil kunne finde områder, hvor de mener, at lovgivningen ikke er efterlevet.

Beskrivelse af undersøgelsens konklusioner

De formelle retningslinjer efterleves

Hovedparten af bilforhandlerne oplever, at SKATs medarbejdere er imødekommende

Mulighed for mere konkret viden og læring om korrekt fastsættelse efterlyses

SKATs kontroller opleves som en mental og ressourcemæssig belastning

Øget branchekendskab, forståelse og samarbejde efterlyses

Forløbet med avancekontrollerne opleves som konkurrenceforvridende

Et mindretal af bilforhandlerne har oplevet SKATs medarbejdere som truende

Generelt et positivt førstehåndsindtryk

- Størstedelen af bilforhandlerne **modtog et brev**, hvor de blev oplyst om, at de var udtaget i en stikprøve og derfor skulle medvirke i en kontrol vedrørende flytning af avance. Enkelte bilforhandlere har forud for brevet modtaget et telefonopkald, hvilket dog ikke bliver opfattet som nødvendigt.
- Bilforhandlerne oplever brevet som **formelt og pænt**. Nærmest alle fik den fornødne varsling og blev oplyst om ret til en bisidder.
- SKAT har **overholdt størstedelen af aftalerne**. Dog oplever flere bilforhandlere, at der er lang ventetid mellem møderne; i nogle tilfælde helt op til et år.
- De fleste bilforhandlere oplever en **forståelse fra SKATs** side, hvis de er nødsaget til at udskyde aftaler. Dette er både tilfældet indledningsvist og senere under fremskafning af materiale.

71% er meget enig eller enig i, at formålet med kontrollen var klar.

Telefonopkald kan times anderledes

Flere bilforhandlere har oplevet at modtage telefonopkald fra SKAT sent fredag eftermiddag eller lige inden deres juleferie med besked om kontrol eller dårligt nyt om afgørelser. Sådanne opkald påvirker modtagerne meget, idet de går deres fritid/ferie i møde med stor uvished og nervøsitet. SKAT bør derfor have disse følelser in mente ved fremtidig telefonisk kontakt.

SKAT taler normalt kun med anviste medarbejdere

- **Overordnet taler SKAT kun med anviste medarbejdere** som ejere, økonomichefer og bogholdere.
- I enkelte sager har SKAT talt med salgschefer, reservedelschefer og værkførere, hvilket der har været forståelse for fra bilforhandlernes side. Bilforhandlerne indvilliger gerne i, at SKAT taler med andre medarbejdere, hvis dette er **relevant og aftalt** mellem parterne.
- I enkelte tilfælde har bilforhandlerne oplevet, at SKAT har taget kontakt til andre medarbejdere uden at aftale det med dem. Dette efterlader bilforhandlerne med **stor mistillid** til SKATs medarbejdere.



"Det SKAT gør en dag, de skal hente noget er, at de tropper op på min bogholders kontor, og så siger de, at der er noget der ikke ser for godt ud. Så siger bogholderen et eller andet, og det bliver de ved med at køre i, som om hun har bekræftet, der er noget, der ikke ser for godt ud. De lægger det jo i munden på hende, det hun skal sige, og det er derfor de ikke må kontakte os mere, for de bruger det vi siger." - Direktør

Bilforhandlerne har modtaget referater, men opfatter at det kan være svært at blive hørt

- I de **fleste tilfælde modtager bilforhandlerne referater**, men det sker også, at forhandlerne selv skal efterspørge referatet. Dog er der tydeligvis også nogle bilforhandlere, der ikke er bevidste om, at de har ret til et referat.
- Flere bilforhandlere i undersøgelsen er ikke enige i referaterne, men de **føler ikke deres indsigelser tages til efterretning**. Der synes i bilforhandlernes øjne ikke at være en standard for, hvordan man gør indsigelser mod referater, og hvilken betydning det får.
- Nogle bilforhandlere føler, at SKAT fordrejer deres ord i referaterne og dermed træffer beslutninger på urimeligt grundlag.
- Overordnet modtager bilforhandlerne **klagevejledning**. Men for flere bilforhandlere er ankesagen kompleks, hvorfor de ofte støtter sig til advokater eller revisorer.
- Flere bilforhandlere har betalt det af skat krævede beløb uden at klage, selv om de var uenige i afgørelsen. Udover kompleksiteten så opleves en ankesag også som **omkostningsfuld**.

58% er meget uenig eller uenig i, at de følte sig godt og retfærdigt behandlet.

Bilforhandlernes egne ord

Bilforhandlernes kommentarer om de objektive faktorer



"Vi skulle selv sørge for at bede om referater, sådan vi ved, hvad det er de sidder og skriver op, for at sikre de ikke kan bruge det mod os bagefter." - Direktør



"Vi fik et fint brev, hvor der stod, hvad det drejede sig om, og hvornår de gerne ville komme på besøg"- Bogholder



"Jeg var ikke enig i referatet og det sagde jeg til dem. Men jeg hørte ikke mere om det, så jeg ved ikke, om det er blevet rettet" - Direktør



"Brev og telefonkontakt var fint. Der var en god dialog, da vi skulle aftale et tidspunkt" - Direktør



"Vi bad om udsættelse, vi kunne simpelthen ikke nå at finde materialet frem. Og det var fint." – Direktør

De formelle retningslinjer efterleves

Hovedparten af bilforhandlerne oplever, at SKATs medarbejdere er imødekommende

Mulighed for mere konkret viden og læring om korrekt fastsættelse efterlyses

SKATs kontroller opleves som en mental og ressourcemæssig belastning

Øget branchekendskab, forståelse og samarbejde efterlyses

Forløbet med avancekontrollerne opleves som konkurrenceforvridende

Et mindretal af bilforhandlerne har oplevet SKATs medarbejdere som truende

SKAT udviser venlighed og imødekommenhed

- Hovedparten af SKATs medarbejdere udviser ifølge bilforhandlerne i undersøgelsen **venlighed og høflighed**. Enkelte medarbejdere har udvist en oplevet arrogant attitude, men det er et absolut mindretal.
- Mødet med SKATs medarbejdere er **uanset fremgangsmåden en situation, der af bilforhandlerne opleves ubehagelig**. Her er det ifølge forhandlerne tydeligt, at nogle medarbejdere fremfor andre formår at skabe en behagelig atmosfære i en ellers anspændt situation.
- En bilforhandler forklarer denne ambivalens ved, at han sagtens kunne sidde og tale om sport med SKATs medarbejdere over morgenkaffen, men så snart talen faldt på sagen, kunne man mærke et stemningsskifte. Det er således ifølge forhandlerne **svært for begge parter at agere i den tilspidsede situation**, da meget er på spil.



“SKATs medarbejdere har været imødekommende og vidste hvad de ville have fra os.”- Direktør

31% oplever mødet med SKATs kontrolmedarbejdere som meget dårligt eller dårligt.

31% svarer hverken godt eller dårligt til dette spørgsmål. Mens yderligere 39% svarer meget godt eller godt.

63% er enige eller meget enige i, at skattemedarbejderne **kommunikerede i et klart og tydeligt sprog**.

Ofte med en klar dagsorden

- De fleste af de interviewede bilforhandlere oplever, at **medarbejderen fra SKAT på forhånd har en opfattelse af, at virksomheden har betalt for lidt i afgift**. Det opleves som uheldigt; en mere hensigtsmæssig indstilling hos SKAT-medarbejderen ville efter bilforhandlernes mening være et ønske om at belyse sagen bedst muligt og dermed komme frem til den mest korrekte afgørelse.
- Bilforhandlerne er enige i, at SKAT kan finde noget hos alle bilforhandlere. Det er efter forhandlernes opfattelse en naturlig følge af, at lovgivningen giver så vide rammer for fortolkning, at det er umuligt for forhandleren at lave en korrekt vurdering i alle tilfælde. Forhandlernes opfattelse er derfor, at eventuelle forkerte værdiansættelser som oftest beror på **menneskelige fejl, forglemmelser og fejlfortolkninger, hvor SKAT ifølge forhandlerne er af en anden overbevisning**.
- Flere bilforhandlere har under interviewene fortalt, at de var parate til at lægge alt på bordet og samarbejde, da de ikke mente, at der var noget at skjule. Men så snart de kunne mærke, at SKATs medarbejdere kom med en forudindtaget holdning, så blev bilforhandlernes **åbenhed vendt til en forsvarsposition**.
- Den **negative omtale af SKAT i medierne smitter af** på bilforhandlerne. Medieomtalen har den indvirkning, at bilforhandlerne i nogle tilfælde kommer med en forudindtaget negativ holdning, der heller ikke fordrer en god dialog.

Bilforhandlernes egne ord



Bilforhandlernes negative kommentarer om SKATs medarbejderes oplevede forudindtagede holdninger.



"SKAT har lige fra start behandlet mig som en forbryder." – Direktør



"De snakkede til mig som om jeg var en forbryder fra start. De kom ikke for at hjælpe mig med at overholde reglerne. Undervejs i processen blev tonen bedre, fordi jeg virkelig forsøgte at gøre dialogen udholdelig, så vi kunne snakke om tingene." – Direktør



"Vi var forberedte på, at vi skulle passe på, hvad vi sagde, fordi det ville kunne blive brugt imod os. Vores advokat anbefalede os om at holde mund, og så styrede han showet." - Direktør

De formelle retningslinjer efterleves

Hovedparten af bilforhandlerne oplever, at SKATs medarbejdere er imødekommende

Mulighed for mere konkret viden og læring om korrekt fastsættelse efterlyses

SKATs kontroller opleves som en mental og ressourcemæssig belastning

Øget branchekendskab, forståelse og samarbejde efterlyses

Forløbet med avancekontrollerne opleves som konkurrenceforvridende

Et mindretal af bilforhandlerne har oplevet SKATs medarbejdere som truende

Gør os klogere, tak!

- Over halvdelen af bilforhandlerne **føler sig ikke på nuværende tidspunkt klogere** angående de regler, som har været diskuteret i forbindelse med kontroller af avanceflytning.
- Det opleves som negativt, at flere bilforhandlere **ikke har en klarere ide om**, hvordan de bedst muligt agerer fremadrettet. Dette efterlader mange med en tvivl omkring, hvorvidt de står bedre stillet nu end tidligere.
- Bilforhandlerne er frustrerede over, at SKATs medarbejdere ikke kan besvare deres spørgsmål og konkluderer herefter, at skattemedarbejderne ikke vil risikere at svare, da de ikke selv føler sig sikre på reglerne.
- SKATs medarbejdere omtaler derfor ofte deres anvisninger som **tommelfingerregler, hvilket efterlader bilforhandlerne med en usikkerhed** omkring, hvorvidt dette er en ensidig sandhed, der bygger på en individuel tolkning.

54% er meget uenige eller uenig i at skattemedarbejderne gav dem anvisninger og vejledning i forhold til at håndtere skatteforhold fremover.

Bilforhandlernes egne ord



Bilforhandlernes negative kommentarer om den manglende læring.



“Nej jeg synes aldrig, at de kom med nogle gode argumenter. Det er ikke rigtig nogen forklaring på, hvorfor de gør, som de gør.” – Direktør



“De siger, at jeg gør det forkert. Men de kan ikke sige præcist, hvad jeg så skal gøre. Hvad skal jeg så gøre, det er det, der er frustrerende.” - Direktør



“Vi kan ikke bruge afgørelsen til noget fremadrettet. Vi er ikke blevet klogere. SKAT har ikke sendt et styresignal ud, så det hele er stadig op til folks egen individuelle fortolkning.” - Direktør

Den personlige dialog øger læringen

- I nogle sager har bilforhandlerne mødt medarbejdere fra SKAT, der har **udvist interesse i at hjælpe og vejlede i reglerne**, hvilket er blevet modtaget meget positivt.
- Læringen sikres ofte gennem god dialog mellem mennesker, der sidder i **samme rum**. Langt de fleste har et ønske om, at man kan sætte sig ned og tale åbent om tingene, da man således kan udveksle argumenter. Den megen kommunikation over mail og telefon, hvor materiale igen og igen skal gennemses, opleves som belastende af bilforhandlerne.
- Omvendt kan det for nogle være **intimiderende**, at SKATs medarbejdere sidder på arbejdspladsen hos bilforhandleren. Her kræver det, at medarbejderne fra SKAT udviser samarbejde og ikke agerer som om, at enhver gøren og laden analyseres.
- Bilforhandlerne efterspørger **flere små stikprøver og vejledning undervejs i deres arbejde**. Bilforhandlerne ytrer ønske om en tættere kontakt mellem dem selv og SKAT, dette kan eksempelvis være en nemmere adgang pr. telefon, så tvivlsspørgsmål nemt kan afklares.



”Det var en stor hjælp, da vi sammen med SKATs medarbejdere lavede en lettere vejledning for, hvordan vi i fremtiden skal arbejde med avance.” - Direktør

”De sad herinde i et par dage. Men jeg følte virkelig, at de holdt øje med alt, hvad vi foretog os. De spurgte også til, hvilken bil min kone hentede børnene i dagen forinden.” – Medejer

Tilbagebetaling bør gå begge veje

Bilforhandlerne har forskellige oplevelser med, hvordan SKAT håndterer sager, hvor de har modtaget for mange penge. I bilforhandlerernes øjne, så bør regnskabet gøres op begge veje, men denne procedure synes der ikke at være nogen ensartet tilgang til blandt SKATs medarbejdere.

De formelle retningslinjer efterleves

Hovedparten af bilforhandlerne oplever, at SKATs medarbejdere er imødekommende

Mulighed for mere konkret viden og læring om korrekt fastsættelse efterlyses

SKATs kontroller opleves som en mental og ressourcemæssig belastning

Øget branchekendskab, forståelse og samarbejde efterlyses

Forløbet med avancekontrollerne opleves som konkurrenceforvridende

Et mindretal af bilforhandlerne har oplevet SKATs medarbejdere som truende

Frygter for konsekvenserne

- Bilforhandlerne har hørt, hvordan kollegaer i tidligere sager har fået store bøder, hvilket **skaber en nervøsitet**, når SKAT melder sin ankomst.
- Som lovgivningen er formuleret, mener alle bilforhandlere, at SKAT vil kunne finde overtrædelser eller fejl alle steder. Så **selvom bilforhandlerne oplever, at de handler i god tro og efter reglerne, lurer usikkerheden**.
- Hos de bilforhandlere, der står økonomisk svagt, så skabes der en frygt for, at SKATs **kontrol kan medføre, at deres forretning lukker** – meget er således på spil.
- **Tiden arbejder ifølge bilforhandlerne til SKATs fordel**. Det vil sige, at når sagen ligger på SKATs bord, trækkes den ifølge forhandlerne ofte i langdrag. Denne tendens forstærkes ifølge forhandlerne yderligere, når parterne har svært ved at blive enige. At sagen trækker ud er til stor gene for bilforhandlerne og de medarbejdere, der har med sagen at gøre.

78% er meget enig eller enig i, at de oplever SKATs besøg som en **forstyrrende indgriben**.

Selvom alle erkender, at SKAT er i sin gode ret til at kontrollere bilforhandlerne, så opleves dette stadig som en negativ forstyrrelse.

Bilforhandlernes egne ord



Bilforhandlernes negative kommentarer om den psykiske påvirkning, det kan have, når SKAT udfører kontroller.



"Det kørte fandeme i et helt år. De kom igen og igen og diskuterede. Prøv at se alle mapperne, jeg skulle jo rode rundt i det. Jamen jeg sov jo nærmest ikke i et år. Til sidst havde jeg bare lyst til at betale." – Direktør



"Vi står i ingenmandsland. Vi aner ikke, hvor vi står, vi aner ikke, hvad vi skal nu, vi aner ikke, hvad vi skal næste gang og hvad vi hører." – Direktør



"Ventetiden og den her uvished har været det værste." – Direktør

Mængden af materiale er overvældende

- Nogle bilforhandlere har oplevet, at SKAT efterspørger dokumentation på et udpluk af omkring 10-15 biler. Denne stikprøve danner herefter grundlag for, hvorvidt flere biler skal udtages. En yderligere udfordring er dog ifølge bilforhandlerne, at nærmest alle sager, hvor der er udtaget stikprøve, har givet afsæt for uddybende undersøgelser.
- Omvendt oplever andre bilforhandlere, at SKAT som udgangspunkt efterspørger store mængder af materiale, der dækker en lang række biler. Disse bilforhandlere er uforstående overfor, hvorfor SKAT **ikke starter med en stikprøve** og dermed udviser en **ensartet tilgang** til sine kontroller.
- Bilforhandlerne har som oftest skulle levere **dokumentation for 1½-2 års salg** (af nye biler). Dette mener bilforhandlerne er **alt for meget**, da det ifølge forhandlerne indebærer et uforholdsmæssigt stort ressourcetræk.



”Vi synes, at der var meget arbejde, som vi skulle igennem. Jeg havde det bare sådan, at nu skulle vi igennem det og håbe, at de ikke kom foreløbige. Det hang jo over os og der stod kasser over det hele:” – Bogholder

En mere simpel levering af materiale ønskes

- SKAT ønsker som oftest at få alt relevant materiale med sig.
- Flere bilforhandlere **ønsker ikke at udlevere deres originale dokumenter**, da dette indebærer en risiko for, at de selv står uden dokumentation, hvis SKAT mod forventning ikke leverer tilbage. Tilsvarende oplever bilforhandlerne at stå uden centrale dokumenter om de solgte biler i den periode, hvor SKAT har materialet til rådighed.
- Det betyder i praksis ofte, at bilforhandlerne må udskrive og printe det relevante materiale, hvilket både er **en økonomisk og tidskrævende belastning**.
- SKAT har i flere sager tilbudt, at materialet kan leveres på USB stik. Men bilforhandlerne oplever, at SKAT kun sjældent kan **rådgive** dem om, hvilket materiale der skal leveres elektronisk, og hvordan det bedst kan ske.

Standardiseret proces

SKAT bør med fordel være forberedt på, hvordan bilforhandlernes digitale materiale kan flyttes til et USB-stik og dermed tage ansvar for denne proces.

Nogle bilforhandlere er skeptiske overfor, at SKATs medarbejdere får adgang til deres systemer, hvorfor SKAT med fordel kunne alliere sig med et eksternt it-selskab, der kunne håndtere materialeoverleveringen.

De formelle retningslinjer efterleves

Hovedparten af bilforhandlerne oplever, at SKATs medarbejdere er imødekommende

Mulighed for mere konkret viden og læring om korrekt fastsættelse efterlyses

SKATs kontroller opleves som en mental og ressourcemæssig belastning

Øget branchekendskab, forståelse og samarbejde efterlyses

Forløbet med avancekontrollerne opleves som konkurrenceforvridende

Et mindretal af bilforhandlerne har oplevet SKATs medarbejdere som truende

Svært at nå til enighed

- Nogle af SKATs medarbejdere får kritik for deres manglende branchekendskab, der beror på forståelse af procedurer, dokumenter/materialer og arbejdsgange.
- Bilforhandlerne oplever, at SKATs medarbejdere forsøger at **trække skabeloner** ned over sagerne og dermed laver generaliseringer.
- Bilforhandlerne er ofte uforstående overfor følgende to parametre, som ofte gør sig gældende i forhold til SKATs analyser af sager:
 - **Priser sammenlignes på tværs af landet** uden hensyn til timeløn og lokale forhold.
 - **Priser på udstyr sammenlignes med større kæder** (der specialiserer sig i udstyr), hvilket i bilforhandlerens øjne gør, at de kan tilbyde lavere priser, da de kan indkøbe store partier.



”Den måde de har udregnet det vi skylder, er helt urimelig. De tager et samlet gennemsnit og skelner ikke mellem forskellige biler. De bruger bare én fast skabelon til at beregne alt.”
- Direktør

50% er meget uenige eller uenig i at skattemedarbejderne viste forståelse for deres situation.

Mere samarbejde efterlyses

- Flere bilforhandlere mener ikke, at de er blevet hørt eller lyttet til i deres sag. De mener, at **SKAT enerådigt har konkluderet**.
- Nogle bilforhandlere oplever, at SKAT **“fisker” efter bestemte svar**, hvilket gør det til en ubehagelig oplevelse for bilforhandlerne, fordi de næsten ikke tør sige noget af frygt for, at det kan blive udlagt på en måde, de ikke føler er dækkende. Bilforhandlerne er yderligere blevet advaret om dette gennem deres brancheforeninger, der har opfordret til at inddrage advokater eller revisorer i kontrolforløbet.
- Følgende **negative spørgeteknikker** fremhæves af bilforhandlerne:
 - Samme spørgsmål stilles gentagne gange uden hensyn til tidligere svar.
 - Dybdegående afklarende spørgsmål besvares af forhandleren i én sag, hvorefter medarbejderen fra SKAT drager direkte parallel til en anden sag, der efter forhandlerens opfattelse ikke er direkte sammenlignelig pga. anden fremgangsmåde eller priser. I sådanne situationer opleves samtalen mere som en afhøring fremfor en dialog.



“SKAT var meget lumske i sine spørgsmål, og det var jeg meget opmærksom på. Så når de spurgte om noget spurgte jeg igen, om jeg havde opfattet tingene korrekt.” - Direktør

“Medarbejderne talte ordentlig og var som sådan venlige. Men omvendt var det tydeligt, at de ledte efter bestemte svar og var bevidste om, hvad de skulle spørge om. Der var en god stemning, men man følte også, at det kunne vende hvert øjeblik.” – Direktør

Brev til kunder

To bilforhandlere har oplevet, at deres kunder har fået tilsendt brev fra SKAT, der ønsker at få be- eller afkræftet oplysninger fra forhandleren. Dette opleves som et udtryk for stærk mistillid og sætter bilforhandlerne i dårligt lys overfor sine kunder.

Forundring over forhandlinger med SKAT

- Bilforhandlerne angiver, at de i høj grad ønsker mere samarbejde og dialog. De er dog samtidig forundrede over, hvordan der kan forhandles så direkte med SKAT om det beløb, forhandleren skal betale.
- Bilforhandlerne er frustrerede over, at beløbene kan variere så meget, da de oplever det som et udtryk for et regelkompleks, der mangler klare og entydige retningslinjer. Dette skaber også en bekymring for, at **den enkelte medarbejder fra SKAT har stor betydning for, hvordan sagerne falder ud.**
- Der rejses spørgsmål om, hvorvidt der eksisterer en **bagatelgrænse** eller ej. Bilforhandlerne oplever det som frustrerende, når SKAT hæfter sig ved småbeløb. Der er i interviewrunden beskrevet en række sager, hvor bilforhandlerne har oplevet at skulle finde ekstra dokumentation på 20 kr., hvilket opleves som unødvendigt og en ressourceanvendelse, der ikke står mål med beløbets størrelse.

46% er meget uenig eller uenig i, at de oplevede SKATs medarbejdere **lyttede** til dem.

Bilforhandlernes egne ord



Bilforhandlernes negative kommentarer om samarbejde og forhandlinger med SKAT.



"Jeg synes, at det er mærkeligt, at man kan lave en studehandel med to erfarne skattemedarbejdere. Det er jo fint, at de er lydhøre overfor vores argumenter. Men det giver ingen mening for mig, at det er til forhandling. Enten er det vel rigtigt eller forkert." – Direktør



"Beløbet har svinget rigtigt meget. Til sidst stod vi i en situation, hvor SKAT skulle betale. Men hvis jeg skal være ærlig, så er jeg da heller ikke sikker, at det er korrekt denne gang." – Revisor



"Det var ude i ekstremerne, det har været langt ude over bagatelgrænsen. I nogle af deres beregninger er der møtrikker og sprinklervæske med." - Direktør

De formelle retningslinjer efterleves

Hovedparten af bilforhandlerne oplever, at SKATs medarbejdere er imødekommende

Mulighed for mere konkret viden og læring om korrekt fastsættelse efterlyses

SKATs kontroller opleves som en mental og ressourcemæssig belastning

Øget branchekendskab, forståelse og samarbejde efterlyses

Forløbet med avancekontrollerne opleves som konkurrenceforvridende

Et mindretal af bilforhandlerne har oplevet SKATs medarbejdere som truende

Hvorfor lige os?

- Bilforhandlerne er frustrerede over, at SKAT ikke har besøgt **alle bilforhandlere** under denne kontrolrunde.
- Argumentet er, at branchen overordnet set **agerer på samme måde**, og lignende sager derfor vil være at finde hos naboforhandleren. På den måde går nogle fri, og konkurrencesituationen bliver ifølge bilforhandlerne skæv.
- Nogle bilforhandlere fortryder også, at de **ikke kæmpede hårdere for deres sag**, da flere oplever, at SKATs afgørelser kan påvirkes, når de møder modstand. Samtidig oplever bilforhandlerne nu, at lignende sager sidenhen er blevet omstødt.

Bilforhandlernes egne ord



Bilforhandlernes negative kommentarer om konkurrenceforvridning



"Jeg tænker, hvorfor lige os. Jeg vil bare gerne passe min forretning." – Direktør



"Det er som om, at SKAT i deres afgørelserne hele tiden retter til i forhold til de erfaringer de gør sig, og det er bestemt ikke betrykkende. Tingene virker meget tilfældige, og det kan komme os til gode, at vi er nogle af de sidste i rækken." - Direktør



"Jeg har respekt for, at de skal sikre SKAT bliver betalt. Det med registreringsafgiften skal bare være til at håndtere, så reglerne er ens for alle." - Direktør

De formelle retningslinjer efterleves

Hovedparten af bilforhandlerne oplever, at SKATs medarbejdere er imødekommende

Mulighed for mere konkret viden og læring om korrekt fastsættelse efterlyses

SKATs kontroller opleves som en mental og ressourcemæssig belastning

Øget branchekendskab, forståelse og samarbejde efterlyses

Forløbet med avancekontrollerne opleves som konkurrenceforvridende

Et mindretal af bilforhandlerne har oplevet SKATs medarbejdere som truende

Den dårlige omtale ligger i baghovedet

- Alle bilforhandlere er **bevidste om den dårlige omtale**, der har været af SKATs håndtering af kontrollerne hos bilforhandlerne.
- Det er en sag, der både har været stor debat om blandt kollegaer samt i brancheorganisationerne, der har lavet retningslinjer, som bilforhandlerne agerer efter.
- Enkelte mener dog, at SKAT allerede **har lært noget** af den dårlige omtale, da de selv har haft en langt bedre oplevelse end det, som de har hørt fra anden side.
- **Et mindretal af bilforhandlere kan dog berette om situationer, hvor de føler, at medarbejderne fra SKAT har haft en truende adfærd.** Dette drejer sig især om sager, hvor bilforhandlerne er blevet rådet til at følge en afgørelse for at undgå, at SKAT foretager yderligere undersøgelser.

Nogle har oplevet en truende adfærd

- Nogle forhandlere kan **berette om situationer, hvor de føler, at medarbejderne fra SKAT har haft en truende adfærd.**
- Det drejer sig typisk om sager af følgende karakter:
 - Bilforhandlerne bliver **rådet til at følge en afgørelse** for at undgå, at SKAT foretager yderligere undersøgelser. Et eksempel er, at der trues med yderligere at kigge på brugte biler eller et år mere, selvom der har været forudgående aftale om, at det ikke skulle gennemgås. Et bestyrelsesmedlem har også oplevet, at han er blevet truet omkring kontrol af sin egen forretning, hvis ikke der kunne nås til enighed.
 - Bilforhandlerne opfordres til at **undgå at indblande revisorer og advokater**, da SKAT mener, at dette vil få en negativ indvirkning på sagen.
 - Medarbejderne fra SKAT **fremhæver de strafferetslige konsekvenser af forkert værdifastsættelse** på tidspunkter og i situationer, hvor bilforhandlerne oplever det som irrelevant, og hvor bilforhandleren utvetydigt oplever det som pression for at få dem til at følge SKATs indstilling.
 - SKAT starter mødet med **skræmmehistorier** fra andre bilforhandlere, hvilket skaber en stor nervøsitet hos bilforhandlerne.
- Det skal understreges, at sagerne, hvor bilforhandlerne selv har følt sig truede af SKAT, er **et absolut mindretal**. Det drejer sig om en håndfuld bilforhandlere af dem, der er interviewet i forbindelse med undersøgelsen.

Bilforhandlernes egne ord



Bilforhandlernes negative kommentarer om den truende adfærd.



“Det drejede sig kun om nye biler hos os, de sagde fra starten af, at der ikke var noget nævneværdigt at se på ved de brugte biler. Men da vi undervejs diskuterer frem og tilbage, så fornemmer vi, at han har et plastiketui med brugte biler, som han mente, at vi havde tjent for mange penge på. Og dem kunne han jo også godt tage hul på, hvis vi ikke accepterede det andet.” – Direktør



“Der kom to medarbejdere, der forklarede, hvad de ville se. De frarådede at virksomheden benyttede en revisor, da det bare ville gøre det hele mere besværligt.” - Direktør



“De siger sådan indirekte til mig, at hvis jeg accepterer det her, så vil de ikke begynde at rode i tallene for 13. For mig at se, er det jo lidt noget mærkelig noget, at handle på den måde.” - Direktør

Bilforhandlernes egne ord



Yderligere negative kommentarer om den truende adfærd.



“Jeg fortalte SKAT, at fremadrettet ville alt gå gennem vores advokat, hold nu kæft han blev sur. Han synes ikke der skulle nogen advokat på.” - Direktør



“Lige op til jul, truer SKAT med 600 biler mere, hvis ikke vi vil makke ret. De har tjekket 1000 biler nu, og vi er jo ikke færdige endnu.” – Direktør



“De foreslog at installere et spionprogram på vores computer, så de kunne spejle vores computere op til SKAT, det må man altså ikke.” – Direktør

Baggrund, formål og metode

Baggrund og formål

Der er fra forskellig side blevet rejst kritik af den måde, hvorpå SKAT har håndteret kontrollen blandt bilforhandlere i forbindelse med flytning af avance. Kritikken har blandt andet lydt, at SKAT har truet med at sende dem med rygmærker.

For at nå til bunds i denne kritik har SKAT iværksat en undersøgelse, hvor de 46 bilforhandlere, der har været omfattet af kontrol i 2014, har haft mulighed for at deltage.

Undersøgelsen har ikke fokuseret på lovgivningen omkring flytning af avance, idet hverken SKAT eller forhandlerne har mulighed for at påvirke lovgivningen direkte. I stedet har undersøgelsen fokuseret på :

- (a) de objektive faktorer, det vil sige om SKAT overholder de formelle regler for god forvaltningsskik
- (b) de subjektive faktorer, det vil sige om SKAT håndterer kontakten til og dialogen med bilforhandlerne på en hensigtsmæssig måde.

Undersøgelsens uafhængighed samt forhandlernes anonymitet

Wilke har foretaget undersøgelsen for SKAT og har – på baggrund af en liste over bilforhandlerne – taget kontakt til forhandlerne med anmodning om deltagelse. Wilke har ikke fået nogle informationer om selve sagen; udelukkende at den pågældende bilforhandler har haft kontrol i 2014.

Wilkes medarbejdere har i forbindelse med projektet underskrevet en skærpet fortrolighedserklæring. Alle oplysninger om projektet, herunder navnene på bilforhandlerne, har kun været delt i en snæver projektgruppe.

Wilke har udført interviewene på baggrund af en spørgeramme, der er drøftet med SKAT og bilbranchens brancheorganisationer. Rapporten er et udtryk for Wilkes tolkning af inputtene fra interviewene og har ikke været drøftet med SKAT undervejs i analyse- og rapportfasen.

Tilsvarende får SKAT (eller andre) ikke kendskab til, hvad navngivne forhandlere har sagt eller hvilke af de 46 forhandlere, der har valgt at deltage i undersøgelsen.

Metode

I gennemførelsen af undersøgelsen er benyttet kvalitative individuelle dybdeinterviews. Denne metode er valgt, da emnet først og fremmest er privat og dermed ikke egnet til at diskutere i et fælles forum. Interviewene er gennemført hos bilforhandlerne således, at disse føler sig trygge og kan referere til de omgivelser, hvori kontrollerne har fundet sted. Moderatorerne har lagt megen vægt på, at bilforhandlerne er anonyme, og at Wilke i hele denne undersøgelse har en upartisk rolle.

I undersøgelsen er der både foretaget primære og sekundære interviews. De sekundære interviews dækker over yderligere personer i virksomhederne, der har været involveret i kontrollen fra SKAT. Wilke har opfordret de primære og sekundære personer til at blive interviewet hver for sig, så den individuelle historie kunne blive italesat. I de situationer, hvor personerne har ytret ønske om at blive interviewet sammen og ellers ikke indvilliget i at deltage, da har Wilke accepteret dette.

En kvalitativ metode er i sin natur ikke repræsentativ. Men Wilke har inviteret alle bilforhandlere, der har været involveret i kontrollen om avancebeskatning. Wilke modtog en liste med 46 bilforhandlere, og fordelingen endte således:

- 24 deltagere
- 15 nej-sigere
- 4 vi ikke kunne få kontakt til
- 3 dubletter (bilforhandlere/direktører der har haft flere forretninger i kontrolforløbet)

Af de 15 virksomheder, der ikke ønskede at deltage, gav de 7 virksomheder ikke nogen begrundelse. Blandt disse 7 virksomheder var der 6, der sagde nej tak til deltage via det udsendte brev.

5 virksomheder ønskede ikke at deltage på grund af manglende tid. Blandt disse var 3 virksomheder, der opfattede, at kontrolforløbet allerede havde været en så stor ressourcemæssig belastning, at de ikke ønskede at bruge mere tid på noget, der havde med kontrollen at gøre.

2 virksomheder ønskede ikke at deltage, før deres sag var afsluttet.

En enkelt virksomhed angav, at de ikke havde haft kontrol af SKAT, hvorfor de ikke opfattede det som relevant.

Projekt fakta

Metode	Dybdeinterviews
Primære interviews	24 primære
Sekundære interviews	6 sekundære supplerende interviews (enkelte sad med under det primære interview)
Dataindsamlingsperioden	Januar 2015
Rekrutteringsmetode	Liste udleveret fra SKAT og dernæst rekrutteret af Wilke
Honoreringsform og -beløb	Ingen incentives
Moderatorer	Wilke
Testmateriale fremvist	Intet materiale blev vist

Kontakt

Kontakt



Wilke A/S

Tlf. +45 70 10 20 80

E-mail: wilke@wilke.dk

Odense

Jens Benzons Gade 54B
5000 Odense C

København

Overgaden Neden Vandet 9C
1414 København K